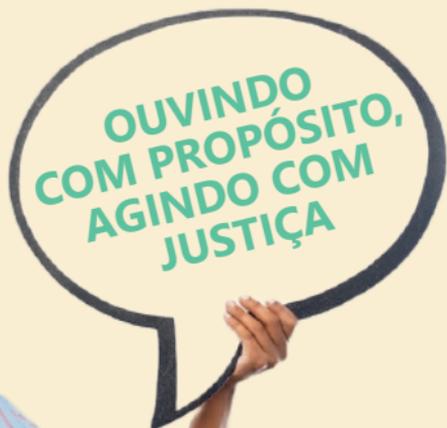




Ouvidoria

Poder Judiciário do Estado do Ceará



TJCE

Tribunal de Justiça
do Estado do Ceará

PAPEL DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é instrumento de gestão pública participativa e democrática, facilitando a comunicação entre a população e o Poder Judiciário, auxiliando na transparência institucional e contribuindo tanto para o aprimoramento dos serviços jurisdicionais, como para o aperfeiçoamento das unidades administrativas.



OUVINDO COM PROPÓSITO, AGINDO COM JUSTIÇA

A Ouvidoria, como espaço de escuta ativa, presta informações ao cidadão sobre o papel, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário e sobre as ações desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça do Ceará, além de contribuir com a aplicação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Também recebe críticas, sugestões, elogios, denúncias e reclamações, relativas às atividades administrativas e jurisdicionais da instituição.

Em sua atuação, a Ouvidoria conta com a colaboração dos magistrados e servidores dos diversos setores do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, aos quais são enviadas as manifestações para análise, consideração, resposta e adoção de eventuais providências cabíveis.



CANAIS ESPECÍFICOS

A Ouvidoria atende a toda a população, da Capital e do interior, e tem também canais específicos para tratamento das manifestações pertinentes à defesa dos direitos da mulher, dos Direitos Humanos, do meio ambiente e de outros que garantam a ampla acessibilidade.

INCLUSÃO

Com foco no atendimento inclusivo, utiliza-se 12 protocolos adaptados à necessidade do cidadão: Pessoas transexuais e travestis; Idosos; Grupos étnico-raciais; Pessoas com deficiência; Pessoas em situação de rua; Pessoas em privação de liberdade e egressas do sistema prisional; Analfabetos e semianalfabetos; Crianças e adolescentes em situação de risco; Pessoas que não falam o idioma-pátrio; Mulheres vítimas de violência doméstica; Não-digitalizados e Pessoas com autismo.



EM QUE SITUAÇÕES A OUVIDORIA PODE SER ACIONADA

- reclamações, sugestões e elogios quanto ao atendimento, serviços prestados e/ou instalações físicas das unidades administrativas, judiciais e extrajudiciais vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Ceará;
- Solicitações de informações institucionais de interesse individual, coletivo ou público;
- Dúvidas acerca da organização, do funcionamento, da estrutura e das ações ligadas à atuação dos órgãos que compõem a Justiça do Ceará.



O QUE NÃO É COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

- Consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação, de natureza administrativa ou disciplinar do Tribunal Pleno, do Conselho da Magistratura ou da Corregedoria Geral de Justiça;
- Notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias;
- Pedidos de esclarecimentos jurídicos sobre decisões proferidas em processo judicial ou administrativo, bem como de argumentos para ajuizamento de ações.
- A manifestação não pode envolver discussão sobre decisão judicial.



ACESSO À INFORMAÇÃO

Todo cidadão tem o direito constitucional de obter dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral.

É importante consultar o Portal de Transparência do Tribunal de Justiça (<https://www.tjce.jus.br/transparencia/>), já que a maioria das informações está disponível no próprio site. Caso a informação que procura não esteja disponível nesse site, é possível solicitar por meio do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, na página da Ouvidoria-Geral: <https://www.tjce.jus.br/ouvidoria/lei-de-acesso-a-informacao/>

Acessibilidade: [ícones] SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

Processos | Unidades | Serviços

Sistema Ouvidoria (SIOGE)

PERGUNTAS FREQUENTES DOS CIDADÃOS

Institucional

Atualização
 Função do Ouidor
 Galeria de Ex-Ouidores
 Lei de Acesso à Informação e SIC
 Carta de Serviço ao Cidadão

Manifestação

A Ouvidoria é um canal direto de comunicação criado para atender ao usuário dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça, Tarcísio Falcão, além das Varas e Juizados das Causas do Interior do Estado do Ceará, com o objetivo de defender seus direitos, buscando a melhoria na prestação jurisdicional, além de promover o transparência através da recepção da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011).

A Ouvidoria não possui atribuição concursal, nem substitui a Corregedoria-Geral de Justiça, e seu trabalho não se confunde com o dos advogados, Promotores e Juizes.

Tem o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, prestação e segurança dos atividades desenvolvidas pela Instituição, bem como ser o elo entre a sociedade e o Poder Judiciário no tocante aos assuntos relacionados à defesa do cidadão, procedimentos judiciais e trâmites administrativos.

Como estar em contato com a Ouvidoria?

- Fólder Informativo
- Manifestação
- Balcão Virtual

CANAL ESPECÍFICO EM DEFESA DOS DIREITOS DAS MULHERES

Entre as atribuições da Ouvidoria, está o recebimento e encaminhamento às autoridades competentes das manifestações dirigidas ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Essas manifestações são relativas a procedimentos judiciais que tratem de atos de violência contra a mulher.

Também recebe sugestões para o aprimoramento da política de enfrentamento à violência doméstica no âmbito do Poder Judiciário estadual.



NOSSOS CANAIS

 SISTEMA OUVIDORIA (SIOGE)



Registre sua manifestação, acessando pelo QRCode.

 ouvidoriageral@tjce.jus.br

 (85) 3108-2434

 (85) 98183-0768

 Balcão Virtual
<https://tjce-teams-apps-bv.azurefd.net/meeting/OUVIDORIAODOPODERJUDICIARIO>

 **Fórum Clóvis Beviláqua**
 Rua Desembargador Floriano Benevides Magalhães, nº 220, Edson Queiroz
Horário de Atendimento
De segunda a sexta, das 8h às 18h
 Nível 01 - Sala 101
 (Térreo, próximo a entrada principal, no setor vermelho)

 **Tribunal de Justiça**
 Centro Administrativo Governador Virgílio Távora - Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n - Cambeba
Horário de Atendimento
De segunda a sexta, das 8h às 18h
 Sala 19 (Térreo, segunda sala à direita, após a entrada principal)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Acesse pelo QRCode.