



Ouvidoria

Tribunal de Justiça do Ceará

Relatório de Gestão



2025

Primeiro Semestre



Composição Administrativa Biênio 2025/2027

Presidente

Desembargador Heráclito Vieira de Sousa Neto

Vice-Presidente

Desembargador Francisco Mauro Ferreira Liberato

Corregedora-Geral

Desembargadora Marlúcia de Araújo Bezerra

Ouvidora do Poder Judiciário

Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino

Juízes Auxiliares da Ouvidoria do Poder Judicário

Dr. Antônio Edilberto Oliveira Lima

Dra. Cristiane Maria Martins Pinto de Faria

Dra. Danielle Pontes de Arruda Pinheiro

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ
Centro Administrativo Governador Virgílio Távora
Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambeba
Fortaleza/CE CEP 60822.325.
ouvidoriageral@tjce.jus.br

Sumário

- 01.** Introdução
- 02.** Descrição Geral
- 03.** Missão
- 04.** Função do Ouvidor
- 05.** Competência
- 06.** Da Composição
- 07.** Canais de Atendimento

Sumário

- 08.** Protocolos de Atendimento
- 09.** Sistema SIOGE
- 10.** Audiências Públicas
- 11.** Visita Institucional CNJ
- 12.** Participação no COJUD
- 13.** Participação no V Encontro do Colégio de Ouvidorias (COJUM)
- 14.** Relatório Consolidado dos Atendimentos
- 15.** Manifestações Registradas no Sistema
- 16.** Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e Genéricos
- 17.** Conclusão

Introdução

Este Relatório tem como finalidade apresentar os principais registros das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará durante o primeiro semestre de 2025, em conformidade com o art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017. A iniciativa reforça o compromisso com a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados à sociedade.

Descrição Geral

A atuação das Ouvidorias Públicas, no contexto brasileiro, está fundamentada nos arts. 5º, 37 e 216 da Constituição Federal de 1988, que ampliou a participação social na Administração Pública e o acesso às informações. As Ouvidorias Públicas, ao editarem seus normativos próprios, devem estar em consonância com a Lei 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, a Ouvidoria-Geral, criada pela Resolução nº 23, de 19 de agosto de 2004, passou a ser denominada de Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará, por meio da Resolução do Tribunal Pleno nº 19, de 30 de novembro de 2023, integrando a alta administração do TJCE e constituindo órgão autônomo e essencial à organização e à administração da Justiça.

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará atua como elo fundamental de comunicação entre o Tribunal de Justiça, a Comarca de Fortaleza, as demais comarcas do interior e a sociedade. É por meio dela que os cidadãos encontram um canal direto com o sistema de Justiça. Neste espaço, as vozes da população são escutadas, acolhidas e transformadas em ações de aprimoramento contínuo.

**Ouvindo com
propósito,
agindo com
justiça.**

Missão

Atuar como instrumento de gestão pública, participativa e democrática, ao assegurar à sociedade o pleno exercício da cidadania, visando ao aperfeiçoamento das atividades e dos serviços prestados pelo Judiciário cearense.

Função do Ouvidor (a)

Realizar a gestão das manifestações apresentadas pelos usuários internos e externos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará de forma eficiente e eficaz, com o objetivo de subsidiar contínuas melhorias dos processos de trabalho e do fortalecimento da participação democrática, além de promover audiências públicas, que visam aproximar a sociedade do judiciário, prestando esclarecimentos à população, colhendo as manifestações dos interessados sobre a prestação dos serviços judiciais e identificando as demandas sociais que são encaminhadas à alta gestão.

Competência

São atribuições básicas da Ouvidoria receber as reclamações, críticas, elogios, sugestões, denúncias e pedidos de informações, analisá-las e, quando for o caso, encaminhar à unidade competente para que preste os esclarecimentos que se fizerem necessários, garantindo a todos o retorno dos resultados alcançados.

Cabe à Ouvidoria do Poder Judiciário as atribuições e competências determinadas nos artigos 4º e 5º da Resolução CNJ nº 432/2021. Os limites de sua competência não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal de Justiça, notadamente em relação à Corregedoria Geral da Justiça.

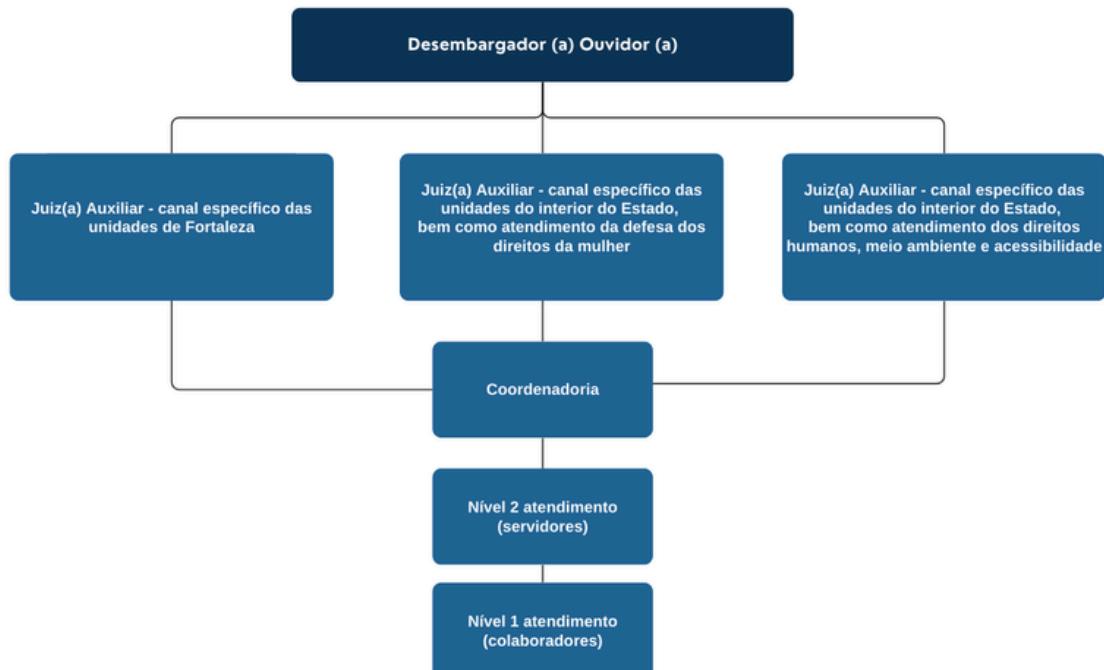
Composição

Com a Resolução do Tribunal Pleno nº 19/2023, as competências administrativas da Ouvidoria foram reestruturadas. A partir de então, o(a) Desembargador(a) Ouvidor(a) passou a ser eleito(a), por votação do Tribunal Pleno, entre os(as) Desembargadores(as) integrantes da Corte, na mesma data da eleição dos demais membros da Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, para um mandato de dois anos, sendo permitida uma reeleição por igual período.

Compõem a Ouvidoria três Juízes Auxiliares indicados pelo Ouvidor (a) do Poder Judiciário e designados após apreciação do Órgão Especial que atuam em três canais de atendimento: um(a) Juiz(a) relacionado às unidades da Comarca de Fortaleza, um(a) Juiz(a) específico para o recebimento das manifestações pertinentes à defesa dos direitos humanos, do meio ambiente e outros que garantam acessibilidade e um(a) Juiz(a) no canal específico à defesa dos direitos da mulher.

A estrutura conta com um Coordenador, de indicação do Ouvidor, 5 (cinco) servidores do quadro do Tribunal de Justiça e 8 (oito) colaboradores terceirizados.

Organograma da Ouvidoria do Poder Judiciário



Canais de Atendimento

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará tem ampliado seus canais de atendimento como forma de melhor servir à sociedade. As manifestações dos cidadãos são recebidas de forma presencial, e-mail, telefone, WhatsApp, aplicativo TJCE-MOBILE, por meio do Sistema Eletrônico da Ouvidoria - SIOGE, Balcão Virtual e por Carta.

Presencialmente, onde o cidadão pode apresentar ou entregar pessoalmente sua manifestação:

No **Fórum Clóvis Beviláqua** – Sala 101, Nível 1, Setor Vermelho

Rua Desembargador Floriano Benevides Magalhães, nº 220, Edson Queiroz, Fortaleza/CE CEP 60811-690.

No **Tribunal de Justiça** – Sala 19 – Térreo

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – Centro Administrativo Governador Virgílio Távora – Fortaleza/CE CEP 60822.325.



E-mail: ouvidoriageral@tjce.jus.br;



Telefone: (85) 3108-2434;



WhatsApp Business: (85) 98183.0768;



Sistema Eletrônico da Ouvidoria - SIOGE;



Carta para o endereço da Ouvidoria (acima);



Aplicativo App TJCE Mobile;



Balcão Virtual.

Protocolos de Atendimento

Como forma de prestar um atendimento de melhor qualidade, os colaboradores desta Ouvidoria foram capacitados para prestarem atendimento humanizado e acolhedor, tendo recebido treinamentos em protocolos relacionados aos canais de atendimento da Mulher e dos Direitos Humanos, aplicando os princípios básicos da Empatia, da Personalização e do Feedback. O escopo dos protocolos ocorre de forma adaptada às necessidades dos cidadãos, conferindo-lhes tratamento inclusivo.

Os 12 protocolos mencionados são os atendimentos direcionados para:

- Pessoas transexuais e travestis;
- Idosos;
- Grupos étnicos-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;
- Pessoas com autismo.

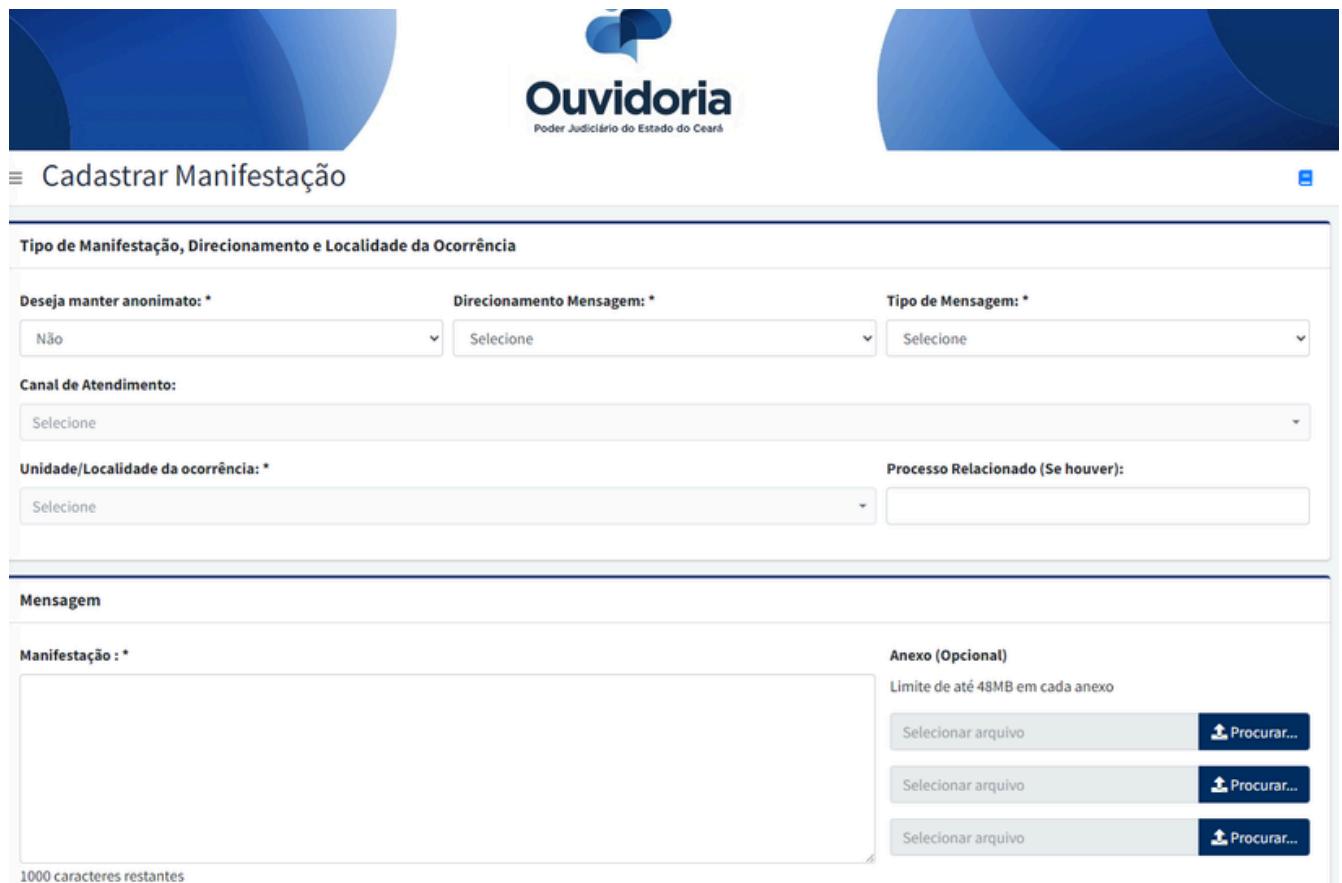
Essas iniciativas buscam garantir o atendimento aos cidadãos que recorrem à Ouvidoria, facilitando o acesso aos canais de comunicação e à carta de serviços. No que se refere à acessibilidade, a unidade está localizada no térreo do Fórum Clóvis Beviláqua, próxima à entrada principal, com fácil acesso para cadeirantes e pessoas com mobilidade reduzida, além de sinalização em braile para usuários com baixa visão.

Sistema SIOGE

O SIOGE (Sistema Informatizado da Ouvidoria) é a ferramenta oficial da Ouvidoria do Poder Judiciário do Ceará. Por meio dele, qualquer pessoa pode registrar manifestações como reclamações, denúncias, pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) -Lei 12.527/2011, além de sugestões ou elogios. O sistema funciona como um verdadeiro termômetro da gestão, permitindo que o Tribunal identifique pontos de melhoria e fortaleça a transparência e o diálogo com a sociedade.

Link para acessar o sistema:

<https://www8.tjce.jus.br/ouvidoria/acionamento/EnviarMensagemWeb.do>



The screenshot shows the 'Cadastrar Manifestação' (Register Manifestation) page of the SIOGE system. At the top center is the 'Ouvidoria' logo with the text 'Poder Judiciário do Estado do Ceará'. The main form has several sections:

- Tipo de Manifestação, Direcionamento e Localidade da Ocorrência**: Fields for 'Deseja manter anonimato:', 'Direcionamento Mensagem:', and 'Tipo de Mensagem:'.
- Canal de Atendimento**: A dropdown menu labeled 'Selecionar'.
- Unidade/Localidade da ocorrência:** A dropdown menu labeled 'Selecionar'.
- Processo Relacionado (Se houver)**: A text input field.
- Mensagem**: A large text area labeled 'Manifestação : *' with a character counter '1000 caracteres restantes' at the bottom.
- Anexo (Opcional)**: Three file upload fields, each with a 'Selecionar arquivo' button and a 'Procurar...' button.

Sistema SIOGE

| Dados Pessoais | | |
|--|--|--|
| Tipo de Usuário: * | | |
| <input type="text" value="Selecione"/> | | |
| Gênero: * | Escolaridade: * | Atividade Profissional: * |
| <input type="text" value="Selecione"/> | <input type="text" value="Selecione"/> | <input type="text" value="Selecione"/> |
| Pessoa com Deficiência: | Tipo de Deficiência: | |
| <input type="text" value="Selecione"/> | <input type="text" value="Selecione"/> | |
| Pessoa Idosa: * | Faixa Etária: | |
| <input type="text" value="Selecione"/> | <input type="text" value="Selecione"/> | |
| E-mail: * | Telefone com o DDD: | |
| <input type="text" value=""/> | <input type="text" value=""/> | |
| Forma de Resposta | | |
| Como você gostaria de receber sua resposta? | | |
| <input type="text" value="E-Mail"/> | | |
| Independente da opção, a mensagem poderá ser acompanhada via Internet, através do sistema. | | |
| Código de Acesso | | |
| Para segurança de sua informação, após a confirmação dos dados deste formulário você receberá um número de PROTOCOLO e um CÓDIGO DE ACESSO para consultar a resposta da sua mensagem. Em caso de perda ou esquecimento você poderá recuperar esse CÓDIGO DE ACESSO por e-mail ou respondendo a uma pergunta cadastrada por você. | | |
| <input type="checkbox"/> Quero que meu CÓDIGO DE ACESSO possa ser mostrado após eu responder à minha pergunta cadastrada | | |

Audiências Públicas

Com o compromisso de ampliar o diálogo com a sociedade e fortalecer a transparência na atuação do Judiciário, a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará realizou, no dia 25 de abril de 2025, a 1ª Audiência Pública - Gestão 2025/2027, na **Comarca de Fortaleza**, no Fórum Clóvis Beviláqua. Registraram presença 105 (cento e cinco) participantes, entre eles magistradas, magistrados, servidoras, servidores e representantes da sociedade civil. O evento foi aberto ao público e teve como objetivo principal prestar esclarecimentos à população e acolher manifestações sobre os serviços prestados pelo Judiciário cearense.

Na ocasião a Desembargadora Ouvidora, Andréa Mendes Bezerra Delfino, explanou sobre o funcionamento e atuação da Ouvidoria, apresentou a cartilha informativa e buscou identificar as demandas sociais, promovendo um espaço de escuta ativa que contribuiu para a melhoria contínua da prestação jurisdicional, em respeito ao direito constitucional de acesso à justiça. Essa audiência pública representa mais uma ação da Ouvidoria voltada para a construção de um Judiciário mais acessível, transparente e comprometido com as necessidades reais da população.



Foto: Ascom

Audiências Públicas

A Ouvidoria realizou, no dia 11 de junho de 2025, em **Quixadá**, uma Audiência Pública com a participação das Comarcas de Quixeramobim, Solonópole, Senador Pompeu e suas comarcas agregadas. O evento teve como foco a escuta ativa e a transparência, reforçando o compromisso da Ouvidoria com o diálogo institucional e a participação da sociedade.

A condução do evento ficou a cargo da Desembargadora Ouvidora Andréa Mendes Bezerra Delfino e a atividade foi aberta ao público em geral. Registraram presença 51 (cinquenta e um) participantes, entre eles magistradas, magistrados, servidoras, servidores e representantes da sociedade civil, que contribuíram com sugestões, críticas e percepções sobre os serviços prestados pelo Judiciário cearense.

Durante a audiência, foram prestados esclarecimentos à população sobre o funcionamento da Justiça na região, além da apresentação da cartilha da Ouvidoria e das metas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Houve também espaço para que a sociedade contribuisse com sugestões para as metas de 2026, fortalecendo a participação cidadã na definição de prioridades do Judiciário.



Alex Costa / ASCOM TJCE

Foto: Ascom

Visita Institucional – CNJ

A Ouvidora do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino, acompanhada do juiz auxiliar da Ouvidoria, Dr. Antônio Edilberto Oliveira Lima, realizou visita institucional ao Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Conselheiro Marcello Terto, no dia 21 de maio de 2025, em Brasília.

O encontro teve como objetivo fortalecer o diálogo entre as Ouvidorias do Poder Judiciário, compartilhar experiências e alinhar estratégias voltadas ao aprimoramento do atendimento ao cidadão, à promoção da transparência e ao fortalecimento do acesso à Justiça.

Na ocasião, foram discutidas boas práticas no âmbito das Ouvidorias Judiciárias, bem como ressaltada a importância da atuação conjunta entre os tribunais e o CNJ para o fortalecimento desse canal de escuta qualificada.

A visita reforça o compromisso da Ouvidoria do TJCE com a busca contínua por melhorias nos serviços prestados à sociedade, além de estreitar os laços institucionais com o órgão nacional de controle e supervisão do Judiciário brasileiro.



Visita Institucional – CNJ

Durante uma visita à Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Ceará, o Conselheiro Nacional, Marcello Terto e Silva, Ouvidor Nacional de Justiça, foi recebido pelo Presidente do TJCE, Desembargador Heráclito Vieira; pela Ouvidora de Justiça, Desembargadora Andréa Delfino; pelos juízes auxiliares Dr. Edilberto Lima e Dra. Danielle Pinheiro; além da equipe de servidores.

O Conselheiro deixou claro que está muito satisfeito com a presença da Ouvidoria na alta gestão do Tribunal, conforme o artigo 3º da Resolução CNJ nº 432/2021. Elogiou a infraestrutura disponível tanto na sede do Tribunal quanto no Fórum Clóvis Beviláqua, a competência da equipe de servidores que cuidam do planejamento e do atendimento ao público, além do plano de audiências públicas, que começou em Fortaleza e agora está chegando ao interior do Estado.



Participação no XII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará esteve presente no XII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD, realizado no período de 19 a 21 de março de 2025, na cidade de Recife/PE.

A comitiva foi composta pela Desembargadora Ouvidora Andréa Mendes Bezerra Delfino, acompanhada das magistradas e do magistrado auxiliares da Ouvidoria: Dra. Cristiane Maria Martins Pinto de Faria, Dra. Danielle Ponte de Arruda Pinheiro e Dr. Antônio Edilberto Oliveira Lima.

O evento, que celebrou os 10 anos de criação do COJUD, foi marcado por momentos de reconhecimento e valorização de todos aqueles e aquelas que integram e desempenham a nobre função de levar a voz da população às instituições, atuando em sintonia com a gestão dos respectivos órgãos públicos.

Durante o encontro, foram apresentadas as novas Ouvidoras e os novos Ouvidores que passaram a integrar o Colégio, além da realização de palestras e debates enriquecedores sobre temas fundamentais à atuação das Ouvidorias, tais como: As Ouvidorias como garantia do exercício da cidadania, Ouvidoria e gestão estratégica, A jurisvivência das Ouvidorias, A inteligência artificial a serviço do humano, A importância das parcerias institucionais e Ouvidoria proativa: transparência, acessibilidade e eficiência.

A participação da Ouvidoria do TJCE reafirma seu compromisso com a escuta ativa, a transparência, a inovação e o fortalecimento da cidadania – pilares que orientam sua atuação em consonância com as melhores práticas nacionais no âmbito das Ouvidorias do Poder Judiciário.



Participação no V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM)

As Juízas Auxiliares da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará, Dra. Cristiane Maria Martins Pinto de Faria e Dra. Danielle Ponte de Arruda Pinheiro, participaram do V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres, realizado no período de 28 a 30 de abril de 2025, na cidade de Belo Horizonte/MG.

O evento reuniu ouvidoras(es) dos tribunais do país, magistradas(os), servidoras(es) das ouvidorias e autoridades com o objetivo de fortalecer a atuação das Ouvidorias da Mulher no âmbito do Poder Judiciário. Na oportunidade, foram abordados temas como discriminação, violência e assédio em razão de gênero, comunicação não violenta nas ouvidorias e atendimento humanizado, ampliando os debates sobre mecanismos de escuta, acolhimento e encaminhamento de demandas relacionadas à defesa dos direitos das mulheres e ao enfrentamento da violência de gênero.

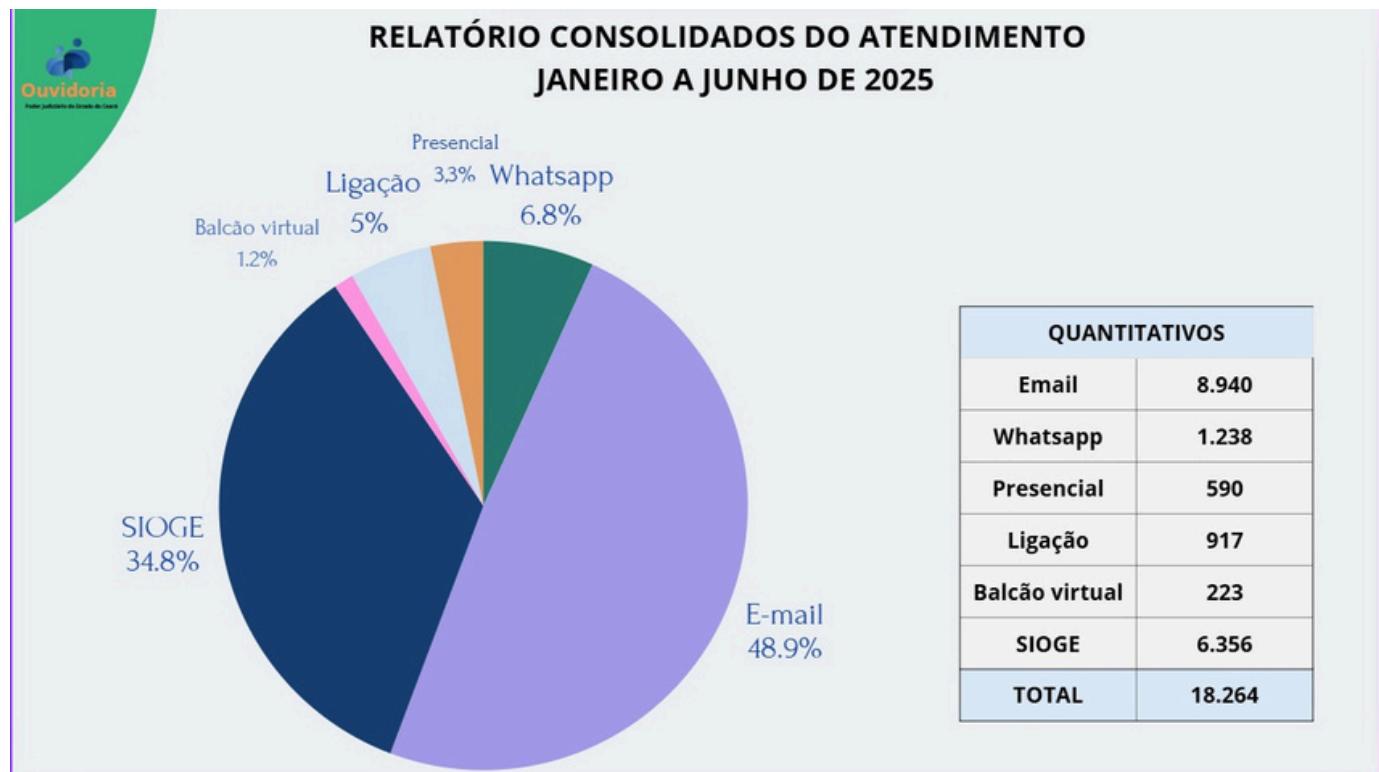
A presença das magistradas da Ouvidoria do TJCE reafirma o compromisso institucional com a promoção da igualdade, a valorização da mulher e a construção de um Judiciário mais sensível às demandas sociais, especialmente no que se refere ao combate à violência contra a mulher.



Relatório consolidado dos atendimentos

No gráfico abaixo, observa-se a quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2025, considerando seus principais canais de comunicação com o público.

Ao longo do primeiro semestre de 2025, foram **registrados 18.264** atendimentos, número que representa um aumento de aproximadamente **37,03%** em relação ao mesmo período de 2024, que **contabilizou 13.327** atendimentos.



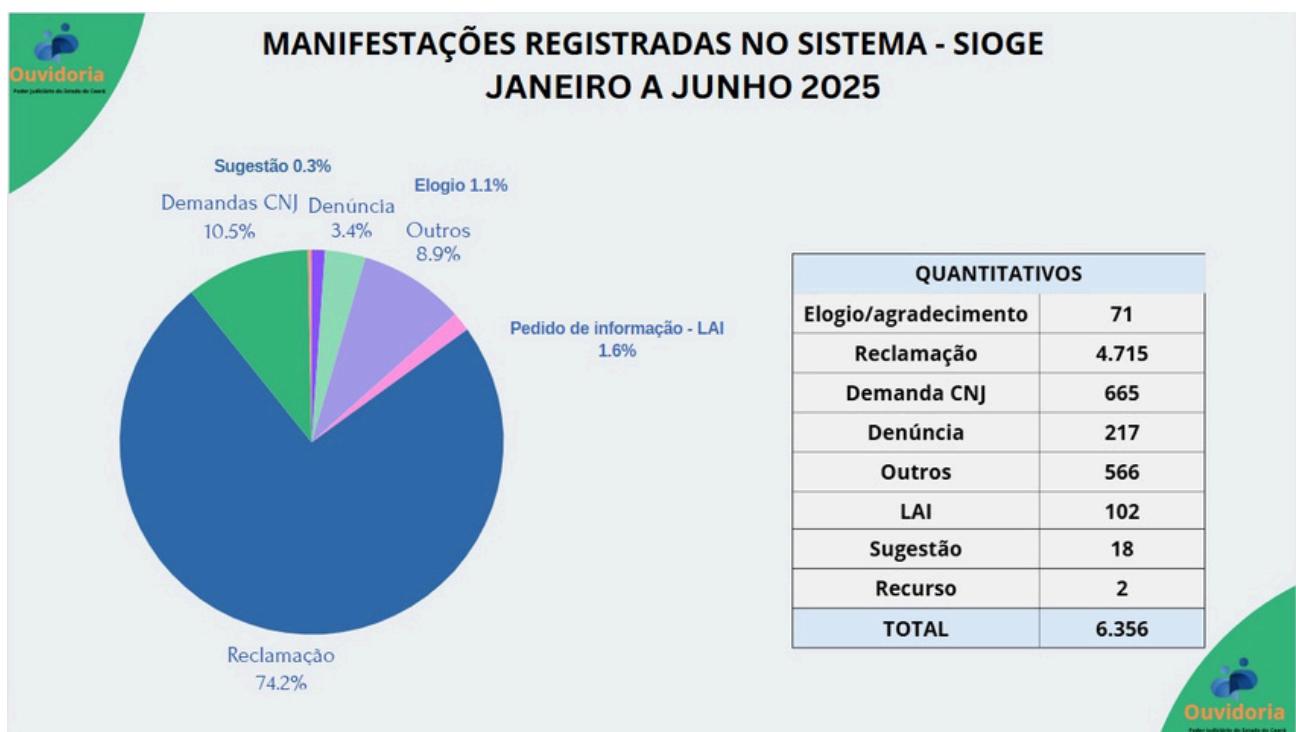
Manifestações registradas no Sistema - SIOGE

O resultado geral dos registros de manifestações por tipo de demanda no Sistema SIOGE está apresentado no gráfico abaixo, com distribuição mensal.

No período de janeiro a junho de 2025, **foram registradas 6.356 demandas**, classificadas entre elogios, reclamações, manifestações oriundas do CNJ, denúncias, pedidos de informação, sugestões, outros e recursos. No mesmo período de 2024, **foram contabilizadas 4.055 demandas**, o que representa um aumento de aproximadamente **56,74%**.

Entre os tipos de manifestações, as reclamações se destacaram, correspondendo a 74,2% do total registrado no primeiro semestre de 2025.

Gráfico 1 - registro das manifestações



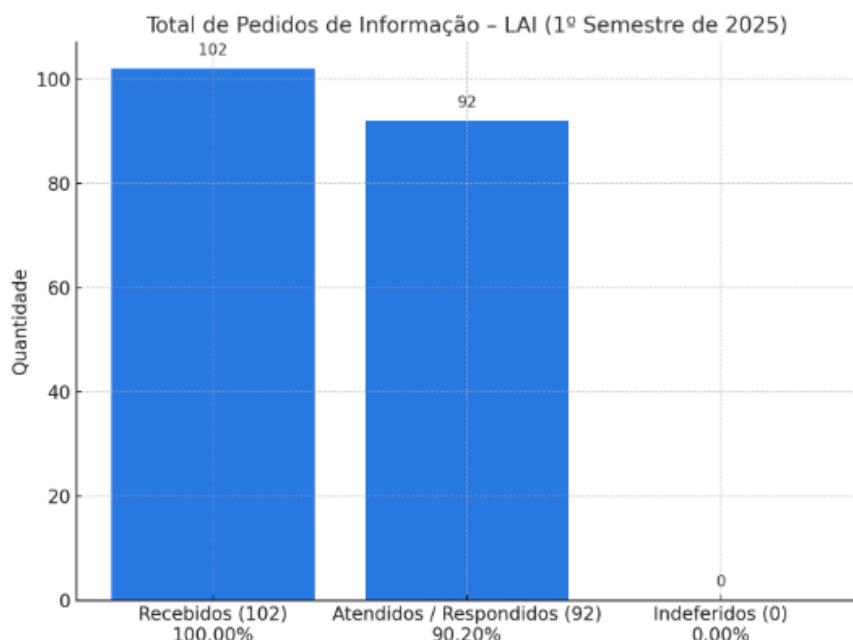
Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O SIC é o canal oficial criado para garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI – Lei nº 12.527/2011). Ele permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, solicite informações públicas aos órgãos e entidades da administração pública. A ideia é garantir transparência, controle social e o direito à informação, pilares fundamentais da democracia.

Quantidade de Pedidos de Informação: Recebidos, Atendidos e Indeferidos, bem como Informações Genéricas sobre os solicitantes:

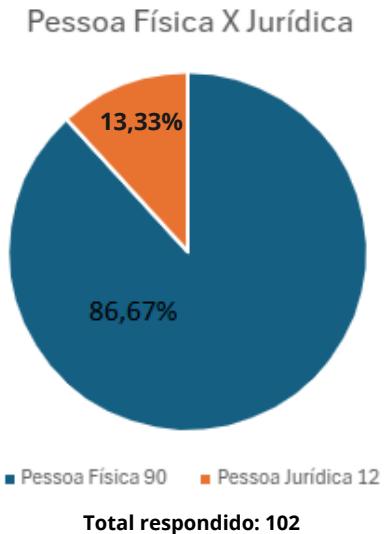
No primeiro semestre de 2025 (janeiro a junho), **foram registradas 102** demandas relacionadas a pedidos de Acesso à Informação, conforme a Lei 12.527/2011. Os gráficos a seguir apresentam os percentuais de solicitações segundo o período de ocorrência e o cumprimento dos prazos nas respostas.

| Relatório Estatístico Pedido de Informação - LAI/2025 | | | |
|---|------------|-------------------------|-------------|
| Mês | Recebidos | Atendidos / Respondidos | Indeferidos |
| Janeiro | 19 | 15 | 0 |
| Fevereiro | 15 | 14 | 0 |
| Março | 24 | 22 | 0 |
| Abril | 17 | 15 | 0 |
| Maio | 17 | 16 | 0 |
| Junho | 10 | 10 | 0 |
| Total: | 102 | 92 | 0 |



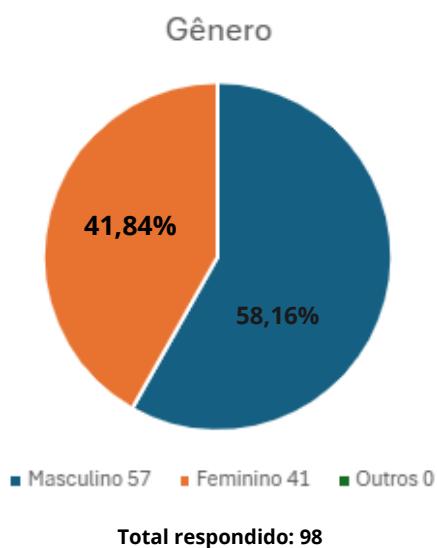
Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

No mesmo período, segue abaixo o quantitativo de demandas realizadas por **Pessoas Físicas e Jurídicas**.



Ouvidoria | Relatório 2025

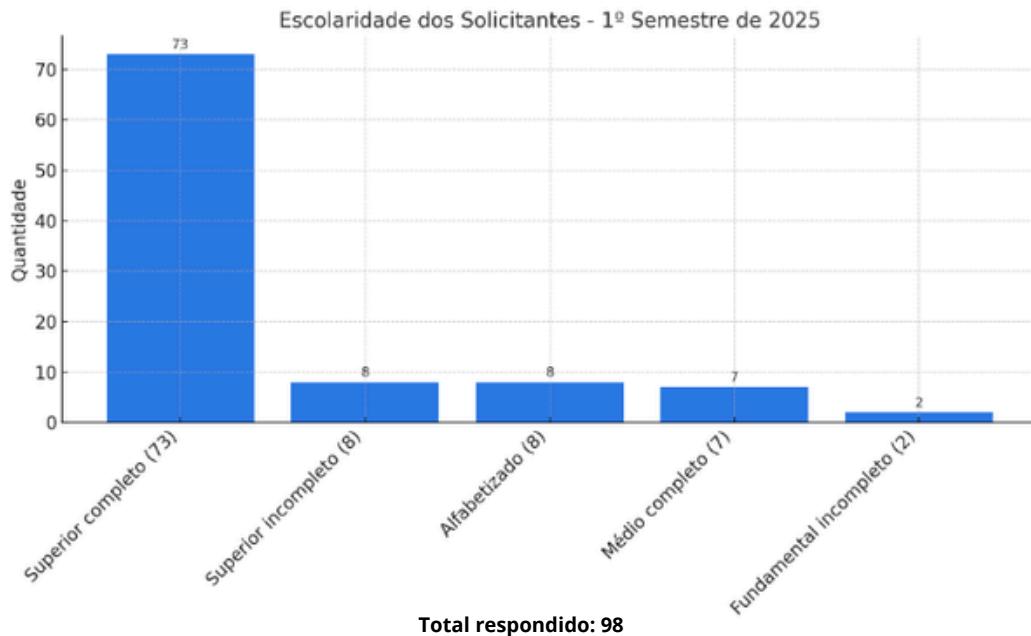
No mesmo período, segue abaixo o quantitativo de demandas realizadas por **Gêneros**.



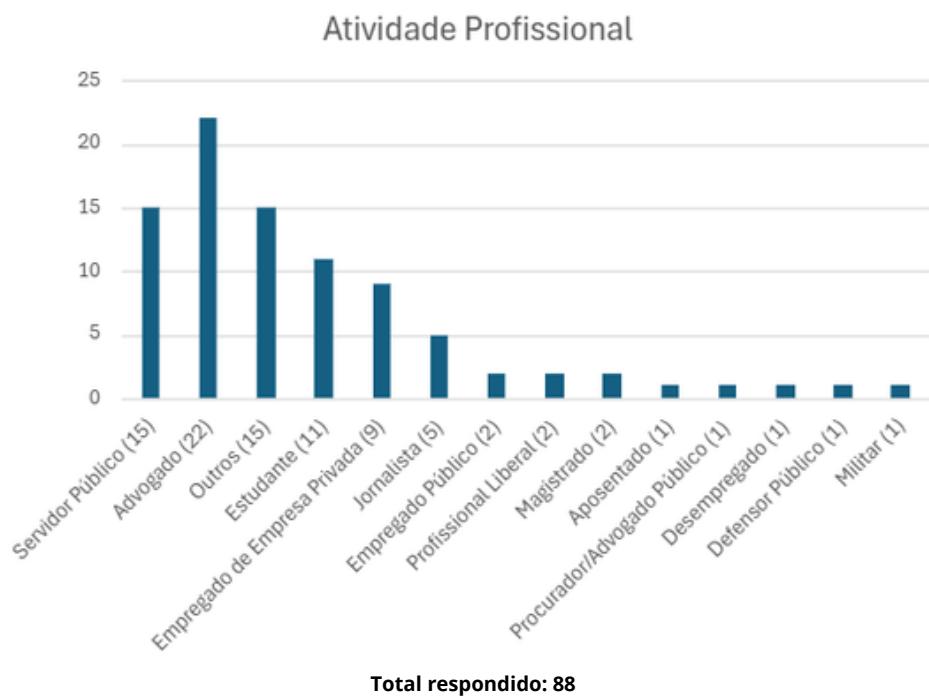
Ouvidoria | Relatório 2025

Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

No mesmo período, segue abaixo o quantitativo de demandas realizadas por **Grau de Escolaridade**.

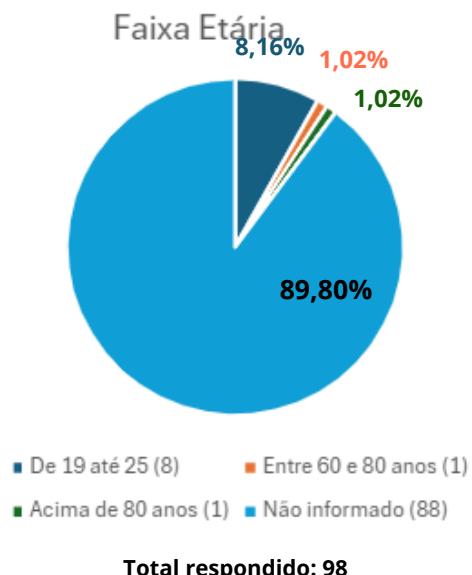


No mesmo período, segue abaixo o quantitativo de demandas realizadas por **Atividade Profissional**.



Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

No mesmo período, segue abaixo o quantitativo de demandas realizadas por **Faixa Etária**.



Conclusão

O primeiro semestre de 2025 reafirmou o papel estratégico da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará como canal legítimo de escuta da sociedade e vetor de aprimoramento da gestão pública. O crescimento expressivo nas demandas registradas, a ampliação dos canais de atendimento, a realização de audiências públicas e a participação ativa em eventos nacionais demonstram o compromisso contínuo com a transparência, a inclusão e a eficiência no atendimento ao cidadão.

As ações desenvolvidas neste período consolidam a Ouvidoria como espaço de diálogo qualificado entre o Judiciário e a sociedade civil, promovendo melhorias nos serviços jurisdicionais, fortalecendo os direitos fundamentais e contribuindo diretamente para o alcance dos objetivos do Planejamento Estratégico TJCE 2030 - Garantir o atendimento acessível; Fortalecer a comunicação ativa e engajada do Judiciário com a sociedade.

A Ouvidoria do TJCE seguirá atuando com escuta ativa, responsabilidade institucional e inovação, reforçando sua missão de garantir o exercício pleno da cidadania e a construção de uma Justiça mais acessível, humana e comprometida com o bem coletivo.