



**Ouvidoria**

Tribunal de Justiça do Ceará

# Relatório de Gestão



**2025**

**Segundo 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 Judiciário

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. - Cambéba  
Fortaleza/CE CEP 60822.325.  
[ouvidoriageral@tjce.jus.br](mailto: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
- 08.** Protocolos de Atendimento
- 09.** Sistema SIOGE

# Sumário

---

- 10.** Ouvidoria da Mulher
- 11.** Audiência Pública
- 12.** Visitas e Ações
- 13.** Protocolo Respeito é o Melhor Exercício
- 14.** Encontro Nacional do COJUD
- 15.** Relatório Consolidado dos Atendimentos
- 16.** Manifestações Registradas no Sistema
- 17.** Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e Genéricos
- 18.** Pesquisa de Satisfação
- 19.** Análise dos Pontos Recorrentes
- 20.** Recomendações
- 21.** 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 segundo 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.

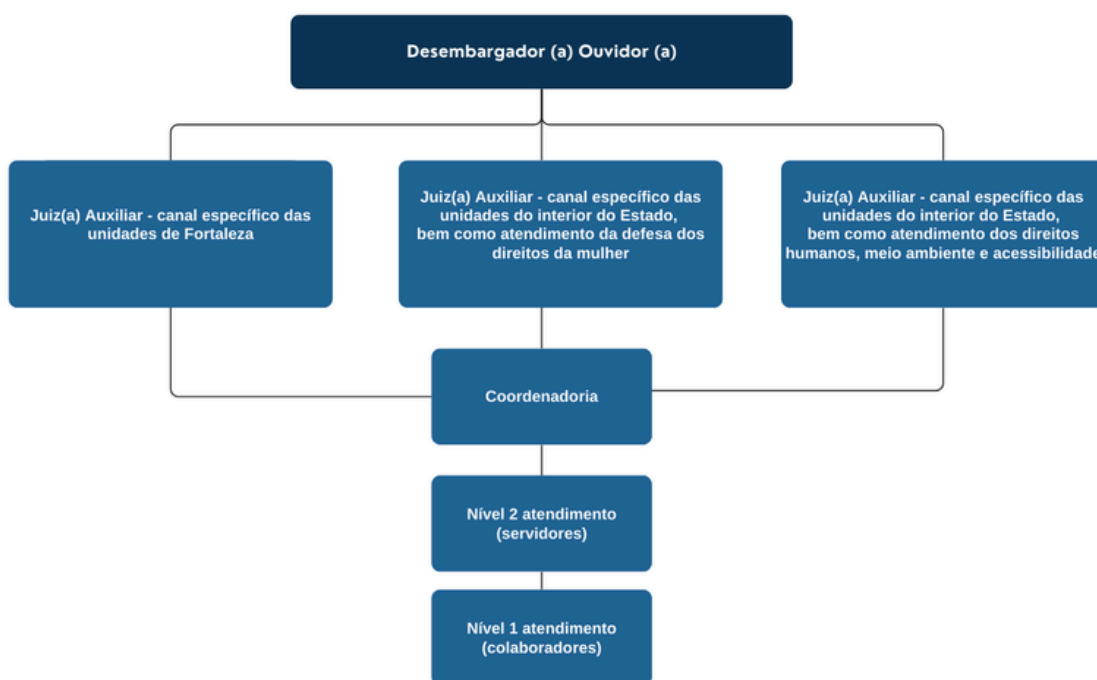
# Composição

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](mailto: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 14 protocolos mencionados são os atendimentos direcionados para:

- Atendimento humanizado;
- 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;
- Atendimento às pessoas com transtornos que afetam a saúde mental.

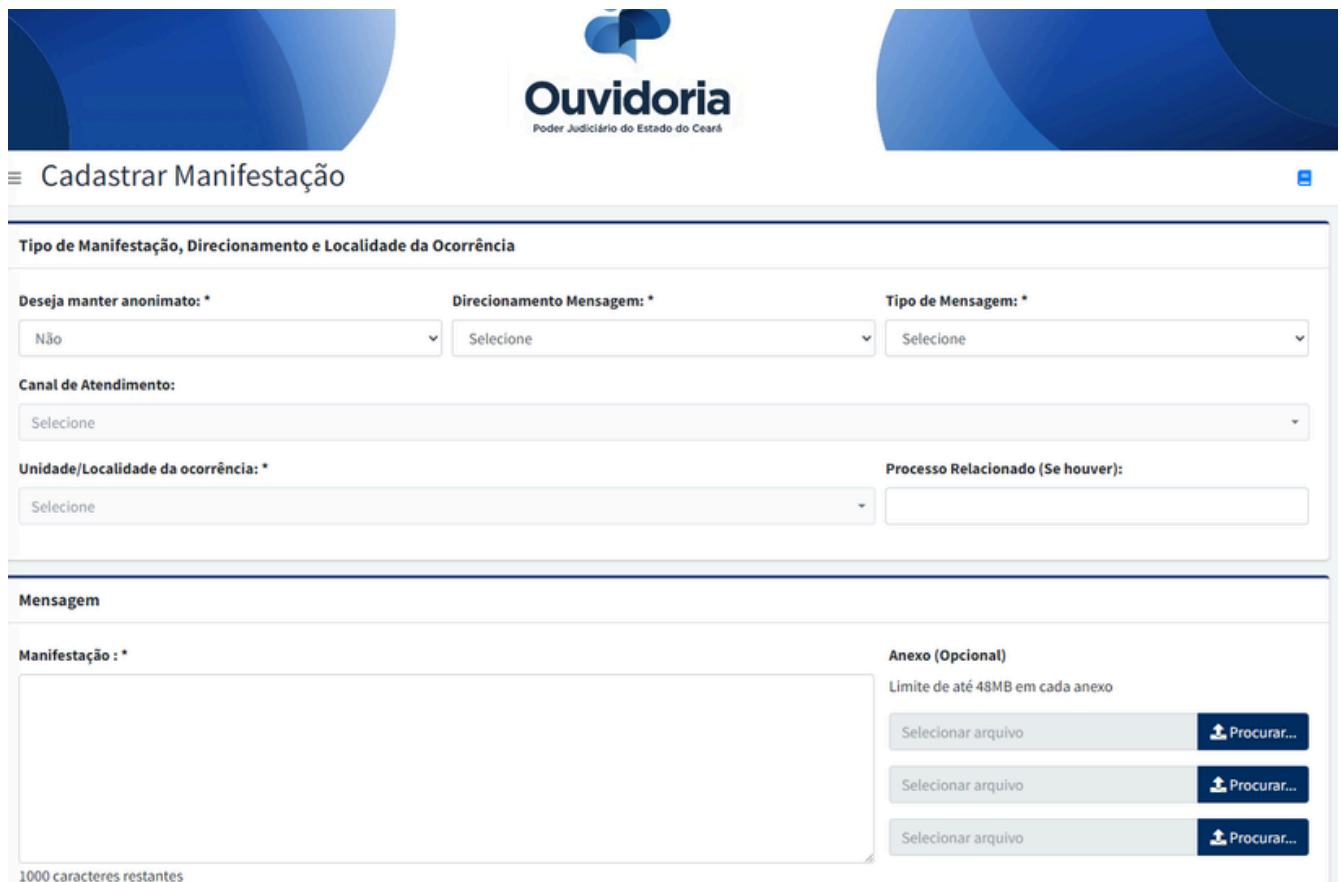
Essas iniciativas buscam garantir o atendimento aos cidadãos que recorrem à Ouvidoria, facilitando o acesso aos canais de comunicação e à carta de serviços. No que se refere à acessibilidade, a unidade está localizada no térreo, tanto no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) quanto no Fórum Clóvis Beviláqua (FCB), próxima à entrada principal, com fácil acesso para cadeirantes e pessoas com mobilidade reduzida, além de sinalização em braille 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) form in the SIOGE system. The header features the Ouvidoria logo and the text 'Poder Judiciário do Estado do Ceará'. The form is divided into several sections:

- Tipo de Manifestação, Direcionamento e Localidade da Ocorrência:** This section contains three dropdown menus: 'Deseja manter anonimato: \*' (set to 'Não'), 'Direcionamento Mensagem: \*' (set to 'Selecione'), and 'Tipo de Mensagem: \*' (set to 'Selecione').
- Canal de Atendimento:** A dropdown menu set to 'Selecione'.
- Unidade/Localidade da ocorrência: \*** A dropdown menu set to 'Selecione'.
- Processo Relacionado (Se houver):** An empty text input field.
- Mensagem:** A large text area for the user's message, with a '1000 caracteres restantes' (1000 characters remaining) indicator at the bottom left.
- Anexo (Opcional):** A section for attachments with a limit of 'Limite de até 48MB em cada anexo'. It contains three rows, each with a 'Selecionar arquivo' button and a 'Procurar...' button.

# Sistema SIOGE

### Dados Pessoais

**Tipo de Usuário: \***

**Gênero: \***  **Escolaridade: \***  **Atividade Profissional: \***

**Pessoa com Deficiência: \***  **Tipo de Deficiência:**

**Pessoa Idosa: \***  **Faixa Etária:**

**E-mail: \***  **Telefone com o DDD:**

### Forma de Resposta

**Como você gostaria de receber sua resposta?**

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.

Quero que meu CÓDIGO DE ACESSO possa ser mostrado após eu responder à minha pergunta cadastrada

# Ouvidoria da Mulher

---

A Ouvidoria da Mulher, instituída pela Resolução nº 36/2022, do Órgão Especial, foi incorporada à Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará por meio da Resolução nº 19/2023, do Tribunal Pleno. Trata-se de um canal específico para o recebimento de manifestações pertinentes à defesa dos direitos da mulher. Além disso, disponibiliza um espaço seguro de escuta atenta, de acolhimento e de orientação no atendimento especializado de demandas relativas aos direitos das mulheres que se sintam vítimas de qualquer violência: doméstica, psicológica, patrimonial ou que tenham sofrido assédio moral, sexual ou outra forma de violência.



# Audiência Pública Itapipoca

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 27 de agosto de 2025, a 3ª Audiência Pública da Gestão 2025-2027, na **Comarca de Itapipoca**. O evento contou com a presença de 55 (cinquenta e cinco) participantes, entre magistradas, magistrados, servidoras, servidores e representantes da sociedade civil. Aberta ao público, a audiência teve como principal objetivo prestar esclarecimentos à população e acolher manifestações sobre os serviços prestados pelo Judiciário cearense.

Na ocasião, a Ouvidora, Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino, apresentou o funcionamento e a atuação da Ouvidoria e lançou a cartilha da Ouvidoria da Mulher - um instrumento de orientação e apoio no enfrentamento à violência de gênero, que tem como propósito informar, em linguagem simples e acessível, os direitos da mulher, os tipos de violência, além de informar os canais de atendimento disponíveis no âmbito do Judiciário cearense.

Em seguida, o Juiz Auxiliar da Ouvidoria, Dr. Edilberto Lima, **realizou explanação acerca das metas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**, destacando sua relevância para o aprimoramento da prestação jurisdicional, o fortalecimento da transparência e a melhoria dos serviços ofertados à sociedade. Na oportunidade, **foi assegurado espaço aberto para participação popular, incentivando as cidadãs e aos cidadãos apresentarem sugestões de novas metas a serem consideradas para o exercício de 2026**, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a gestão participativa.

Após as manifestações do público, a Ouvidora 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.



# Visitas e Ações

---

## Ouvidoria do Judiciário Recebe Visita da CGUCE

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) recebeu, em 06/08/25, a visita institucional da Controladoria-Geral da União no Estado do Ceará (CGU/CE). O encontro teve como foco a troca de experiências e o fortalecimento de práticas que contribuem para um atendimento mais resolutivo, transparente e humanizado à sociedade.



## Ouvidoria Recebe Visita de Estudantes de Universidades

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Ceará recebeu a visita de estudantes dos cursos de Direito das universidades Unichristus, Uninassau e Universidade Cearense. Durante o encontro, os alunos conheceram a estrutura da Ouvidoria e puderam compreender melhor seu funcionamento e a importância do órgão na promoção do diálogo entre o cidadão e o Judiciário.



# Visitas e Ações

---

## Ouvidora Recebe a Visita do Sindojus/CE

Dirigentes do Sindicato dos Oficiais de Justiça do Ceará (Sindojus-CE) reuniram-se com a Ouvidora, Desembargadora Andréa Bezerra Menezes Delfino, dando continuidade ao ciclo de diálogos com a administração do Tribunal. Na ocasião, o sindicato apresentou dados técnicos e propostas voltadas à valorização e à recomposição do quadro de Oficiais de Justiça.



Foram apresentados levantamentos que apontam a redução da força de trabalho nos últimos dez anos, passando de 723 oficiais em 2015 para 631 em 2025, além da existência de 58 unidades judiciárias em situação crítica. O Sindojus-CE destacou que as propostas não tratam de aumento salarial, mas da necessidade de reforço de pessoal para assegurar a eficiência da prestação jurisdicional.

# Ação 60+

## Ouvidoria Participa do Evento “Ação 60+”

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Ceará participou do evento “Ação 60+”, realizado em um shopping de Fortaleza, que promoveu atendimentos, serviços e atividades culturais voltadas à população idosa. A iniciativa reforçou o compromisso da Ouvidoria em aproximar o Judiciário da sociedade, levando informação, cidadania e escuta ativa a diferentes públicos.



Durante o evento, a Ouvidoria realizou atendimentos ao público, registrou manifestações e prestou esclarecimentos, orientando os participantes sobre seus direitos e sobre os serviços disponibilizados pelo Poder Judiciário, fortalecendo o acesso à informação e à cidadania.

<https://www.tjce.jus.br/noticias/acao-60-promove-atendimentos-e-atividades-culturais-para-populacao-em-shopping-de-fortaleza/>



# Protocolo Respeito é o Melhor Exercício

## Ouvidoria e Coordenadoria Estadual da Mulher unem Esforços no Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher

A Ouvidoria, em parceria com a Coordenadoria Estadual da Mulher do Poder Judiciário do Estado do Ceará, realizou reunião com representantes de academias, escolas de *beach tênis*, assessorias de corridas e demais espaços esportivos, voltada à implementação de ações de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher. A iniciativa busca ampliar o alcance das políticas de prevenção por meio de atividades em academias, promovendo orientação e apoio às mulheres que possam estar em situação de violência.



O encontro reforçou o compromisso das instituições em criar espaços de acolhimento, escuta e informação, fortalecendo a rede de proteção e garantindo o acesso das mulheres à justiça e aos seus direitos.



# Protocolo Respeito é o Melhor Exercício

## Lançamento Oficial do Protocolo Respeito é o Melhor Exercício

O Protocolo “Respeito é o Melhor Exercício” foi lançado oficialmente na sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), em 30 de outubro de 2025, tendo como objetivo fomentar a construção de ambientes esportivos seguros, inclusivos e livres de qualquer forma de discriminação, assédio ou violência contra a mulher.

O evento contou com a presença de representantes do Conselho Regional de Educação Física (CREF5), do Sindicato das Empresas de Condicionamento Físico do Estado do Ceará - SINDFIT/CE, de academias, das escolas de *beach tennis* e demais espaços esportivos, que assinaram o termo de adesão ao mencionado Protocolo reafirmando que o direito à segurança, ao respeito e à dignidade da mulher deve ser preservado em todos os espaços.



## Campanha de Conscientização na Beira Mar de Fortaleza

A atividade foi realizada na avenida beira mar de Fortaleza, logo nas primeiras horas da manhã, do dia 29 de novembro de 2025, aproveitando o grande fluxo de pessoas que utilizam o local para a prática de caminhada, corrida, ciclismo e outras atividades físicas. A equipe da Ouvidoria e da Coordenadoria da Mulher mobilizou os praticantes, dialogando, distribuindo material informativo e divulgando os objetivos da campanha.

Ver na íntegra: <https://encurtador.com.br/FaJx>



# XIII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - COJUD

---

## Participação do XIII Encontro Nacional do COJUD

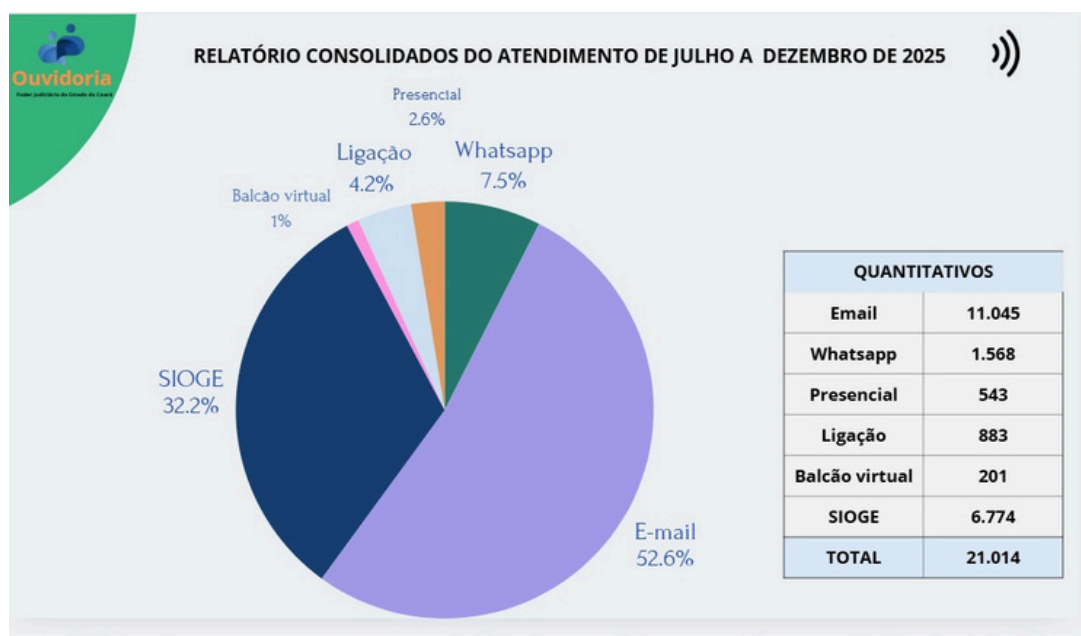
A Ouvidora e as(os) Juízas(es) Auxiliares da Ouvidoria representaram o Poder Judiciário do Ceará no XIII Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores Judiciais (COJUD), realizado em Manaus/AM, entre os dias 5 e 8 de novembro de 2025. O evento reuniu Ouvidores Judiciais de Tribunais de todo o país para debater boas práticas, uniformização de procedimentos e o papel das Ouvidorias no fortalecimento da transparência, do acesso à Justiça e do relacionamento com a sociedade. Durante a programação, foram apresentados painéis e palestras sobre temas centrais para o aprimoramento institucional das Ouvidorias, proporcionando troca de experiências e contribuindo para o aperfeiçoamento da atuação do órgão no Ceará.



# Relatório Consolidado dos Atendimentos

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

Ao longo do segundo semestre de 2025, foram **registrados 21.014** atendimentos, número que representa um aumento de aproximadamente **22%** em relação ao segundo semestre de 2024, que **contabilizou 17.241** atendimentos.



Diante dos dados apresentados, observa-se um crescimento significativo no volume de atendimentos realizados pela Ouvidoria entre os meses de julho e dezembro de 2025, evidenciando o fortalecimento dos canais de comunicação e a maior procura da população pelos serviços oferecidos. O aumento aproximado de 22% em relação ao segundo semestre do ano de 2024 demonstra não apenas a ampliação do acesso do cidadão à Ouvidoria, mas também a consolidação do órgão como espaço efetivo de escuta, orientação e mediação entre o Judiciário e a sociedade.

# 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 julho a dezembro de 2025, **foram registradas 6.774 demandas**, classificadas entre elogios, reclamações, manifestações oriundas do CNJ, denúncias, pedidos de informação, sugestões, recursos e outros. No mesmo período de 2024, correspondente ao segundo semestre, **foram contabilizadas 5.017 demandas**, o que representa um aumento de aproximadamente **35%**.

Entre os tipos de manifestações, as reclamações se destacaram, correspondendo a 76,8% do total registrado.

Gráfico 1 - registro das manifestações

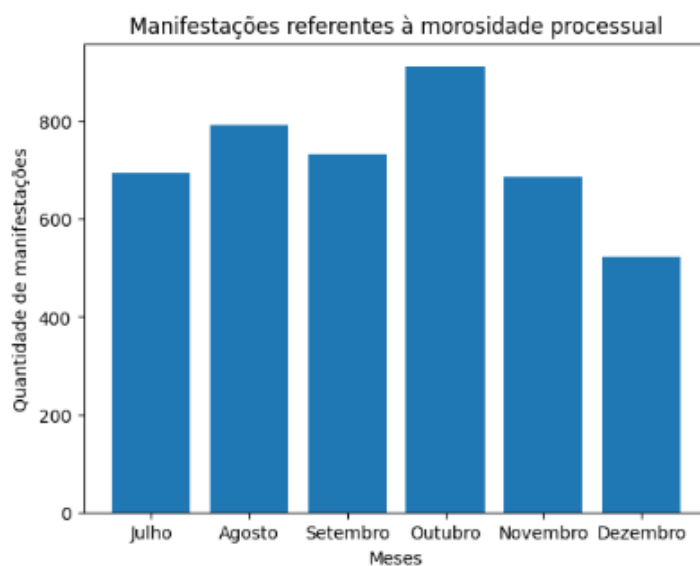


A análise dos dados evidencia um crescimento significativo, no volume de manifestações registradas no Sistema SIOGE no segundo semestre de 2025, indicando maior utilização dos canais da Ouvidoria pela sociedade. O aumento aproximado de 35% em relação ao segundo semestre de 2024 reforça a importância do órgão como instrumento de escuta e mediação entre o cidadão e o Judiciário. Destaca-se, ainda, a predominância das reclamações, que representaram 76,8% do total das demandas, sinalizando a necessidade de contínuo monitoramento dos serviços prestados e de adoção de medidas voltadas à melhoria da eficiência e da qualidade do atendimento jurisdicional.

# Manifestações Registradas no Sistema – SIOGE

## Motivo das manifestações recebidas:

A partir da análise prevista no art. 15 da Lei nº 13.460/2017, verificou-se que as manifestações de maior incidência estão relacionadas à morosidade processual, ou seja, reclamações referentes à demora na análise dos processos em tramitação, conforme demonstrado na tabela a seguir. Portanto, foram encaminhadas recomendações às unidades responsáveis, com foco na melhoria das informações prestadas ao cidadão e na revisão dos prazos de resposta.



### Manifestações referentes à morosidade processual, mostrando mês a mês:

- Julho: 694
- Agosto: 791
- Setembro: 732
- Outubro: 912
- Novembro: 685
- Dezembro: 523

**Total: 4.337**

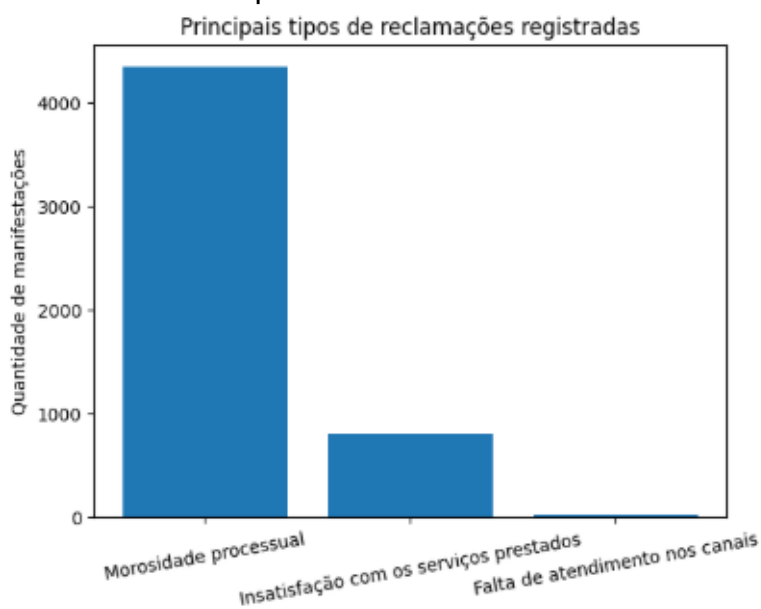
Diante do volume expressivo de manifestações relacionadas à morosidade processual ao longo do período analisado, a Ouvidoria atuou no recebimento das demandas, realizando o devido encaminhamento às unidades responsáveis e acompanhando cada manifestação até a sua conclusão. Essa atuação contínua visa garantir respostas ao cidadão, contribuir para o aprimoramento da qualidade e da clareza das informações prestadas, bem como estimular o cumprimento dos prazos de resposta. As ações desenvolvidas buscam, ainda, fortalecer a transparência, a eficiência e a confiança da sociedade na prestação jurisdicional.

# Manifestações Registradas no Sistema - SIOGE

## Análise dos pontos recorrentes:

A morosidade processual segue como o assunto mais frequente, correspondendo a 83,7% das manifestações registradas. **Das 5.201** reclamações recebidas, 4.337 tratam especificamente desse tema (morosidade). Em seguida, aparecem como demandas mais recorrentes a insatisfação com os serviços prestados representando 16,01% e em terceiro lugar a falta de atendimento nos canais das demais unidades do TJCE com 0,60%.

Gráfico - Incidência morosidade processual



- Morosidade processual: 4.337
- Insatisfação com os serviços prestados: 833
- Falta de atendimento nos canais de comunicação: 31

Como mostrado no gráfico acima, esses são os três pontos mais recorrentes entre as reclamações recebidas pela Ouvidoria, os quais têm merecido atenção especial da Administração com vistas à atuação conjunta com as unidades demandadas.

# Manifestações Registradas no Sistema – SIOGE

---

## Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

No período analisado, a Ouvidoria do Poder Judiciário atuou de forma sistemática no encaminhamento das manifestações recebidas, promovendo interlocução direta com as unidades judiciais e administrativas, bem como acompanhando as providências adotadas pela Administração para solução das demandas apresentadas pelos usuários.

Embora o Tribunal já desenvolva diversas iniciativas voltadas ao aprimoramento da prestação jurisdicional e à modernização de seus fluxos internos, é evidente que a principal queixa dos usuários ainda diz respeito à morosidade processual. As manifestações relacionadas à demora na tramitação de processos, cumprimento de expedientes e prolação de decisões continuam representando parcela significativa das demandas registradas.

Diante desse cenário, a Ouvidoria mantém atuação contínua e estratégica, priorizando:

- As unidades com maior volume de demandas relacionadas à demora processual;
- Os pontos estruturais que exigem atenção mais urgente;
- O monitoramento das respostas apresentadas pelas unidades;
- O diálogo institucional para identificação de gargalos recorrentes.

Entre as providências adotadas ou estimuladas a partir das manifestações recebidas, destacam-se:

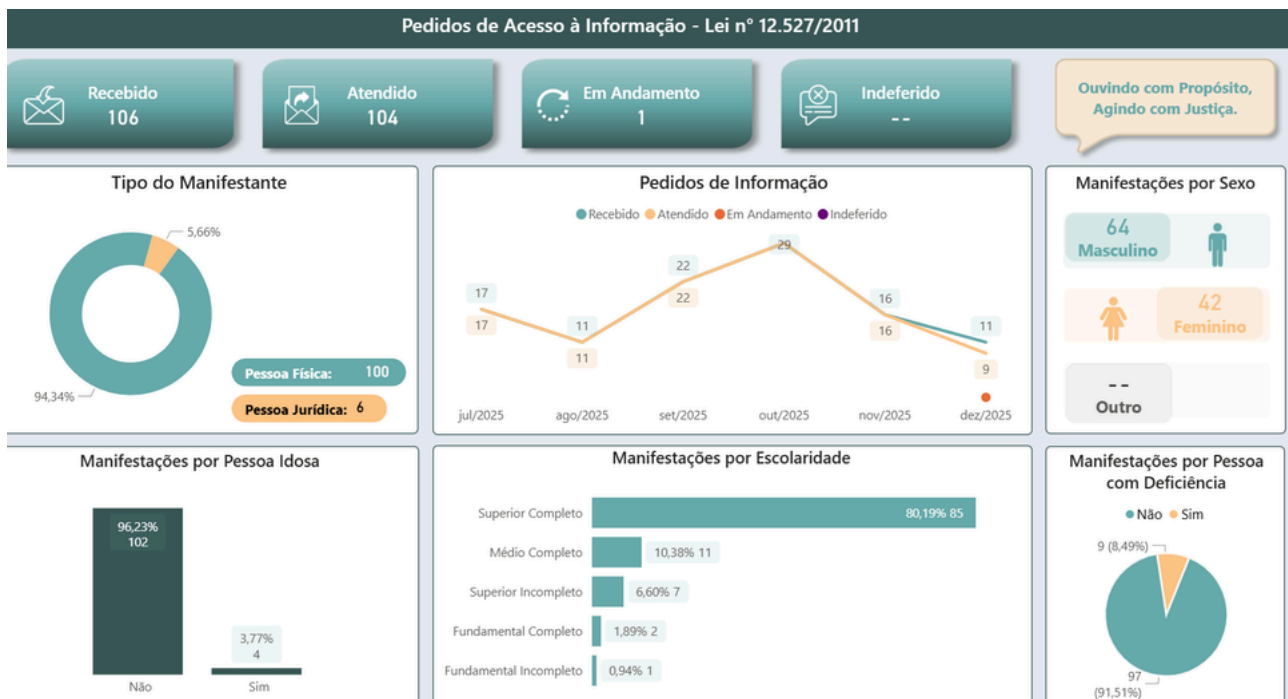
- Reforço no acompanhamento de processos com tramitação prolongada;
- Reorganização de fluxos internos em unidades com maior índice de reclamações;
- Priorização de expedientes pendentes;
- Sensibilização de magistrados e gestores quanto à importância da resposta tempestiva ao cidadão;
- Aperfeiçoamento dos canais de comunicação com os jurisdicionados.

# 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 segundo semestre de 2025 (julho a dezembro), **foram registradas 106** 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.



Via Power BI

Link: <https://encurtador.com.br/bFVr>

# Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

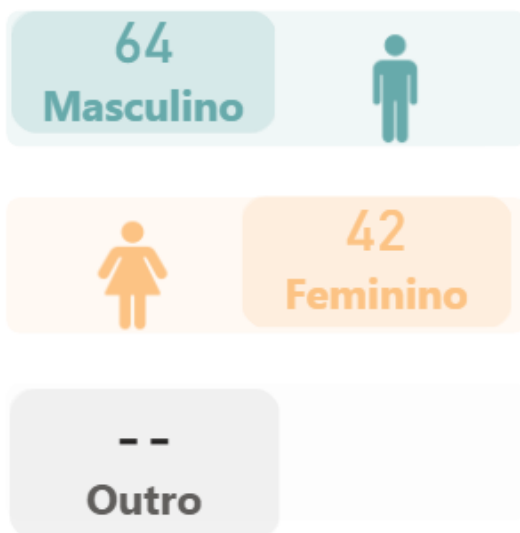
No mesmo período, segue abaixo o quantitativo de demandas realizadas por **Pessoas Físicas e Jurídicas**.



Via Power BI

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

### Manifestações por Sexo

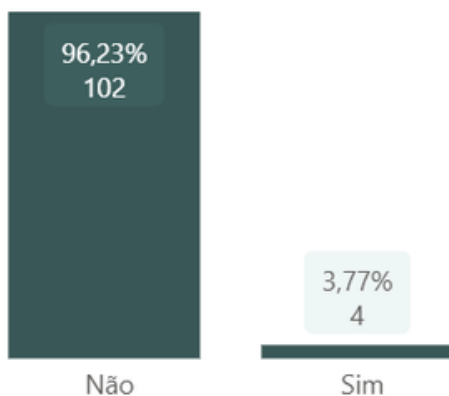


Via Power BI

# Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

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

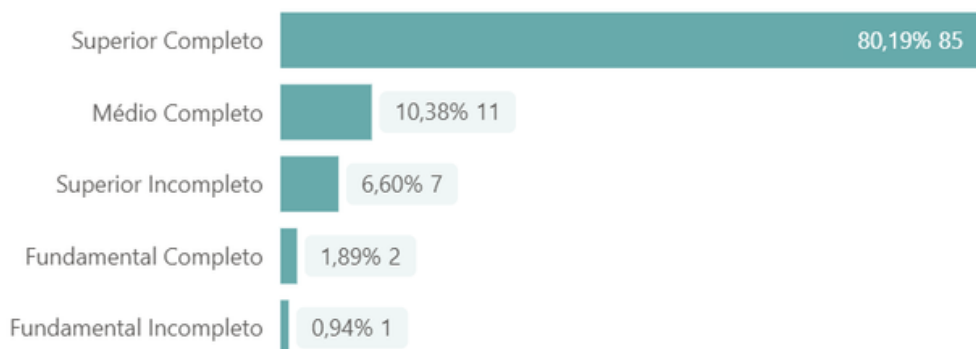
## Manifestações por Pessoa Idosa



Via Power BI

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

## Manifestações por Escolaridade

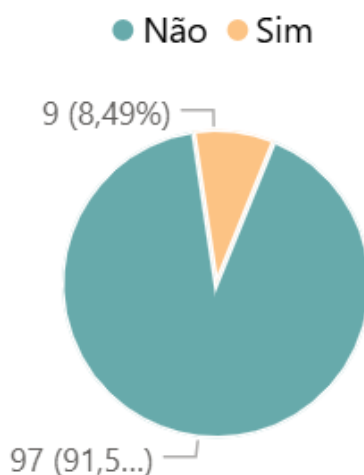


Via Power BI

# Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

No mesmo período, segue abaixo o quantitativo de demandas realizadas por **Pessoa com Deficiência**.

## Manifestações por Pessoa com Deficiência



Via Power BI

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

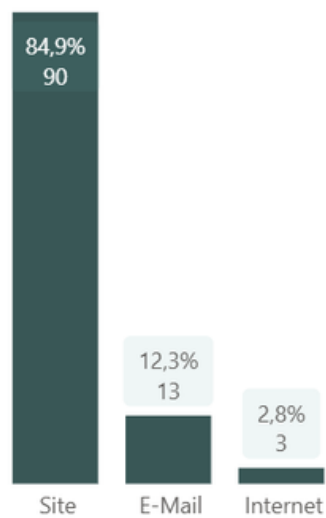


Via Power BI

# Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

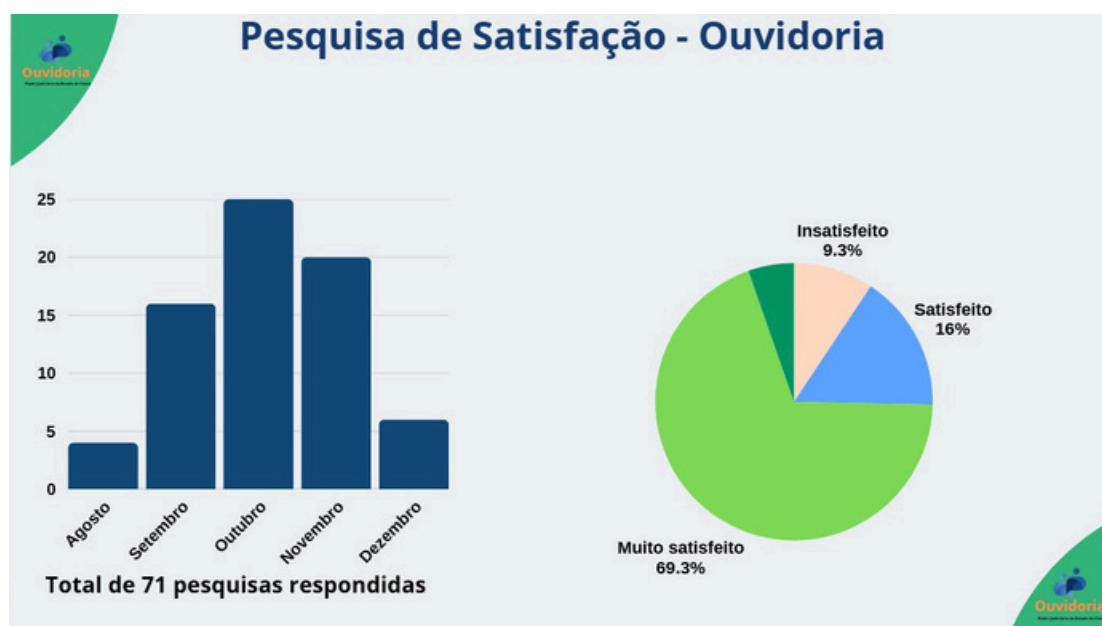
No mesmo período, segue abaixo o quantitativo de demandas realizadas por **Meio de Contato**.

Manifestações por Meio de Contato



Via Power BI

# Pesquisa de Satisfação



Os resultados da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria demonstram uma avaliação amplamente positiva por parte dos usuários que responderam ao levantamento no período analisado. Ao todo, foram registradas **71 respostas**, distribuídas entre os meses de agosto a dezembro, com maior concentração no mês de outubro.

Quanto ao nível de avaliação dos serviços, observa-se que **69,3%** dos respondentes atribuíram a classificação "muito satisfeito", enquanto 16% indicaram avaliação positiva, totalizando **85,3%** de respostas favoráveis. Em contrapartida, o índice de avaliações negativas correspondeu a **9,3%**, percentual significativamente inferior ao conjunto das percepções positivas.

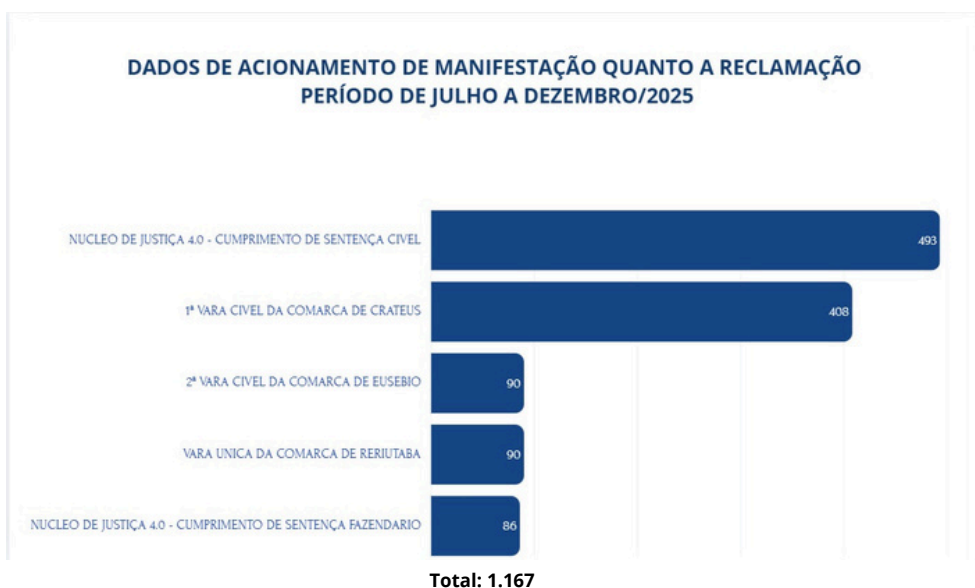
Os resultados demonstram a efetividade do atendimento prestado, especialmente no que diz respeito à escuta qualificada, à orientação ao cidadão e ao acompanhamento das manifestações, reforçando a confiança da sociedade e o compromisso institucional com a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

# Análise dos Pontos Recorrentes

Observa-se que, ao longo do tempo, muitas ações foram realizadas pelo Poder Judiciário cearense, no intuito de melhorar e aprimorar os serviços judiciais e administrativos. No entanto, considerando os dados estatísticos apresentados pelos canais de atendimento da Ouvidoria, ressalta-se que a principal insatisfação dos usuários, em relação aos serviços prestados por este Tribunal de Justiça, continua sendo a morosidade processual. Nesse contexto, a Ouvidoria mantém atuação contínua e direcionada às unidades com maior volume de demandas e com indícios de problemas estruturais mais acentuados. Os dados analisados revelam que determinadas unidades têm figurado de forma recorrente entre as mais acionadas por meio de reclamações, **conforme gráfico abaixo**, que apresentou elevado número de registros, o que evidencia a necessidade de atenção específica por parte da Administração.

As demandas apontadas nos relatos revelam insatisfação com o ritmo de tramitação dos processos judiciais. Tal cenário demanda a adoção de medidas pontuais, como: **a) o diagnóstico preciso das causas da morosidade; b) a realização de estudos para eventual criação de novas unidades; c) a revisão da lotação de servidores; d) a reavaliação de rotinas de trabalho; e) capacitação contínua, entre outras providências voltadas à melhoria da eficiência jurisdicional.**

Por fim, ressalta-se que o objetivo da Ouvidoria ao elaborar o presente documento foi apresentar, de forma clara e objetiva, os principais dados produzidos no período, com destaque para os assuntos que concentraram a maior parte das demandas. Salienta-se, contudo, que o acervo informacional disponível permite outras formas de exploração analítica, as quais podem ser realizadas, se necessário, a fim de aprofundar os resultados apresentados e subsidiar de maneira ainda mais eficaz a tomada de decisões pela Alta Administração.



# Recomendações

---

Com base na análise qualitativa e quantitativa das manifestações recebidas, a Ouvidoria sugere:

- Ampliação de ferramentas de gestão processual com monitoramento automatizado de prazos críticos;
- Fortalecimento da comunicação ativa com as partes acerca do andamento processual;
- Capacitação contínua de servidores em gestão de fluxo e atendimento ao público;
- Implementação de rotinas periódicas de revisão de acervos;
- Integração ainda mais efetiva entre setores administrativos e judiciais para redução de retrabalho;
- Divulgação mais acessível de informações processuais e orientações ao cidadão.

# Conclusão

---

O Segundo semestre de 2025 reafirmou o papel da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará como canal essencial de escuta, mediação e aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário. Observa-se um aumento no volume de manifestações em relação ao primeiro semestre, o que indica maior confiança da população nos canais de atendimento e maior acesso à Ouvidoria.

As reclamações seguem como o principal tipo de demanda, com destaque absoluto para a morosidade processual, que concentra a maior parte dos registros ao longo de todos os meses analisados. Esse dado revela que a celeridade processual permanece como o principal desafio percebido pelos jurisdicionados, exigindo atenção contínua das unidades judiciais e administrativas.

Apesar disso, o relatório demonstra atuação proativa da Ouvidoria, com encaminhamento de recomendações, produção de análises qualificadas, acompanhamento das respostas das unidades e participação ativa em eventos institucionais nacionais, reforçando seu papel estratégico na governança do Judiciário.

Conclui-se, portanto, que os dados apresentados não apenas subsidiam a tomada de decisões administrativas, como também reforçam a importância da Ouvidoria como instrumento de transparência, controle social e melhoria contínua da prestação jurisdicional, apontando caminhos concretos para o aperfeiçoamento dos serviços e para o fortalecimento da relação entre o Judiciário e a sociedade.