

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - ATOS DO PRESIDENTE

EDITAL 01599/2026

Disponibilização: 15/07/2026 às 17h26m

PORTARIA Nº 1.599/2026

Dispõe sobre a elaboração, validação, aprovação, revisão, divulgação, implementação e monitoramento dos Protocolos de Atendimento Específico no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO o compromisso institucional do Poder Judiciário do Estado do Ceará com a prestação de atendimento humanizado, inclusivo, acessível, eficiente e adequado às necessidades dos usuários de seus serviços;

CONSIDERANDO que determinados grupos de usuários, em razão de suas condições pessoais, sociais, culturais, etárias ou circunstanciais, demandam procedimentos, formas de comunicação e fluxos de atendimento específicos, capazes de assegurar tratamento equânime e compatível com suas necessidades;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer diretrizes e procedimentos padronizados para o atendimento desses usuários, sem prejuízo da análise individualizada das peculiaridades de cada caso;

CONSIDERANDO a importância da definição de protocolos institucionais que promovam maior uniformidade, segurança, previsibilidade e qualidade na prestação dos serviços judiciários, contribuindo para o aprimoramento contínuo do atendimento ao público;

RESOLVE:

Art. 1º O atendimento aos usuários dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará observará, sempre que cabível, os Protocolos de Atendimento Específico disciplinados por esta Portaria.

Art. 2º Compete à Diretoria Estadual de Atendimento:

- I** – identificar a necessidade de elaboração de Protocolos de Atendimento Específico;
- II** – elaborar, revisar e propor a atualização dos Protocolos de Atendimento Específico;
- III** – articular-se, sempre que possível, com unidades, comissões, comitês, grupos de trabalho ou órgãos técnicos relacionados à matéria ou ao público destinatário do protocolo;
- IV** – submeter os protocolos à validação técnica das unidades competentes, quando existentes;
- V** – encaminhar os protocolos para aprovação da Presidência do Tribunal de Justiça;
- VI** – promover a divulgação, o acompanhamento, o monitoramento e a revisão periódica dos protocolos

aprovados.

Art. 3º Os Protocolos de Atendimento Específico deverão conter, sempre que cabível, diretrizes sobre comunicação adequada, linguagem simples, escuta qualificada, acolhimento, acessibilidade, inclusão, adaptações razoáveis, fluxos de atendimento, hipóteses de encaminhamento e cuidados específicos relacionados ao perfil do usuário atendido.

Art. 4º Os novos Protocolos de Atendimento Específico, bem como suas alterações e revogações, serão submetidos à aprovação da Presidência do Tribunal de Justiça, mediante procedimento administrativo próprio.

Art. 5º Os Protocolos de Atendimento Específico aprovados serão disponibilizados na TJNet, em espaço próprio, para conhecimento e consulta pelas unidades judiciárias e administrativas.

§ 1º As unidades que realizam atendimento ao público deverão observar os Protocolos de Atendimento Específico como diretrizes para a padronização, qualificação e humanização do atendimento, respeitadas as competências legais e regimentais de cada unidade.

§ 2º A Diretoria Estadual de Atendimento promoverá ações permanentes de capacitação das equipes responsáveis pelo atendimento ao público acerca dos Protocolos de Atendimento Específico, com prioridade para aquelas diretamente envolvidas nas respectivas hipóteses de atendimento.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PUBLIQUE-SE, REGISTRE-SE E CUMPRA-SE.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, Fortaleza, 15 de julho de 2026.

Desembargador Heráclito Vieira de Sousa Neto

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Para visualizar a matéria completa, acesse o link <https://djea-con.tjce.jus.br/materias/174295> ou realize a leitura do QR-Code ao lado.

