



OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

RELATÓRIO PRIMEIRO SEMESTRE – 2026

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

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

Juizes Auxiliares da Ouvidoria do Poder Judiciário

Dr. Antônio Edilberto Oliveira Lima

Dra. Cristiane Maria Martins Pinto de Faria

Dra. Danielle Pontes de Arruda Pinheiro

Coordenadora da Ouvidoria

Terezinha de Jesus Mendes Vasconcelos

Equipe de Elaboração

Jéssica Loiola – Técnica Judiciária

Mauro Henrique Bezerra Luciano – Estagiário Pós-Graduação

Equipe Técnica

Diana Gleyce Bezerra de Menezes – Técnica Judiciária

Mônica de Araújo Sales – Técnica Judiciária

Oleângela Gomes de Lima Melo – Técnica Judiciária

Sandra Maria Brasil Uchôa – Técnica Judiciária

Equipe de Teleatendimento

Francisca Deisy de Lima Freitas – Supervisora

Agatônio Lopes dos Santos Filho – Atendente

Darlany de Sousa Colares – Atendente

Francisca Vanessa Pires Teixeira Santos – Atendente

Matheus da Costa Rodrigues – Atendente

Kivia Rocha da Silva – Atendente

Thaynara Katia Saraiva Nunes Viana – Atendente

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

SUMÁRIO

RESUMO	04
PAINEL EXECUTIVO DE INDICADORES (<i>DASHBOARD</i>)	05
INTRODUÇÃO.....	06
OBJETIVO, MISSÃO, COMPETÊNCIAS	07
01 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA	08
1.1. Composição	08
1.2. Organograma	09
02. CANAIS DE ATENDIMENTO	10
03. ATUALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO DA OUVIDORIA	11
04. CANAL PERMANENTE DE DENÚNCIAS DE RACISMO	12
05. AÇÕES ESTRATÉGICAS E INSTITUCIONAIS	13
5.1. Apresentação do Projeto “Escute o Silêncio”	14
5.2. Lançamento do Protocolo “Escute o Silêncio”	15
5.3. Palestra do Projeto “Escute o Silêncio”	16
5.4. Participação em eventos e intercâmbio institucional	17
5.5. Primeiro Encontro de Ouvidorias	18
5.6. Participação no STF Escuta	19
5.7. Visitas Acadêmicas à Ouvidoria	20
06. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS	21
6.1. Audiência Pública no Fórum de Limoeiro do Norte	22
6.2. Audiência Pública no Fórum de Maracanaú	23
07. RELATÓRIO CONSOLIDADO DOS ATENDIMENTOS	24
7.1. Atendimentos por canal	24
7.2. Manifestações registradas no SIOGE	25
7.3. Motivo das Manifestações	26
7.4. Análise dos Pontos Recorrentes – janeiro a junho de 2026	27
7.5. Comparativo das Unidades mais acionadas	28
7.6. Recomendações Decorrentes da Análise das Manifestações	29
08. Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	30
8.1. Pedidos de Informação – Indicadores e Comparativos	30
8.2. Perfil Quantitativo e Qualitativo das Manifestações	32
09. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE JANEIRO A JUNHO – 2026	39
10. INFOGRÁFICO INSTITUCIONAL, PRINCIPAIS RESULTADOS	40
11. CONCLUSÃO	41
12. SIGLAS E ABREVIATURAS	42

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

RESUMO

O presente Relatório apresenta os principais resultados da atuação da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará no período de **1º de janeiro a 30 de junho de 2026**, evidenciando o fortalecimento da escuta qualificada, da transparência institucional e da participação social. No semestre, a unidade também consolidou importantes iniciativas voltadas à inovação, aos direitos humanos e ao aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.

No período, a Ouvidoria realizou **25.927 atendimentos**, registrando crescimento de **42%** em relação ao primeiro semestre de 2025 (18.264 atendimentos). O **e-mail** permaneceu como o principal canal de atendimento (**58,8%**), seguido pelo Sistema SIOGE (**26,3%**), que, juntos, concentraram aproximadamente **85%** de todos os atendimentos realizados.

Através do SIOGE, foram registradas **6.822 manifestações**, com aumento de **7,3%** se comparado ao registrado no mesmo período de 2025. Desse total, **5.183** manifestações foram classificadas como **reclamações**, correspondendo a aproximadamente **76%** das manifestações recebidas. Entre as reclamações, **4.011** estavam relacionadas à **morosidade processual**, o que representa **77,39%** dessa categoria, consolidando o tema como a principal demanda apresentada à Ouvidoria no período.

No âmbito do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, foram registrados **124** pedidos de acesso à informação no **primeiro semestre de 2026**, representando um crescimento de **21,6%** em relação ao mesmo período de **2025**. Todas as solicitações foram devidamente atendidas, resultando em **100% de taxa de atendimento**. Esse desempenho evidencia o compromisso da Ouvidoria com a efetivação do direito de acesso à informação, a observância dos princípios da transparência pública e a prestação de um serviço ágil, eficiente e alinhado às diretrizes da administração pública.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

PAINEL EXECUTIVO DE INDICADORES (DASHBOARD)



Dashboards 01 – Painel Executivo de Indicadores da Ouvidoria do Poder Judiciário – janeiro a junho de 2026.

Fonte: Ouvidoria TJCE (2026).

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar os principais resultados, ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará no período de **1º de janeiro a 30 de junho de 2026**, em observância ao disposto no **art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Sua publicação reafirma o compromisso da unidade com a transparência institucional, a prestação de contas à sociedade, o fortalecimento do controle social e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos.

A **Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará** constitui um importante canal de interlocução entre o TJCE, as unidades judiciárias da Comarca de Fortaleza, as Comarcas do interior do Estado e a sociedade. Por meio da escuta qualificada, do acolhimento e da mediação institucional, recebe, analisa e encaminha manifestações, contribuindo para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional, da gestão administrativa e da promoção da cidadania.

Durante o semestre, a Ouvidoria manteve sua atuação voltada ao aprimoramento da governança, da **transparência** e da **qualidade dos serviços** prestados pelo Poder Judiciário cearense. Além do atendimento às manifestações dos usuários, desenvolveu ações preventivas, educativas e institucionais voltadas à defesa dos **direitos humanos**, à proteção dos **direitos das mulheres**, ao **enfrentamento da discriminação**, ao incentivo à **participação social** e ao fortalecimento da escuta qualificada.

As informações apresentadas evidenciam o desempenho da **Ouvidoria** no cumprimento de sua missão institucional. Além de demonstrar o volume de manifestações recebidas, o relatório apresenta os **resultados alcançados**, as **ações implementadas** e os **avanços obtidos** no período, constituindo importante instrumento de gestão, transparência, avaliação institucional e planejamento para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

OBJETIVO

A **Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará** tem como objetivo fortalecer a comunicação entre o TJCE e a sociedade, atuando como canal permanente de participação, diálogo e controle social. Compete à Ouvidoria **receber, analisar e encaminhar** manifestações dos cidadãos, como **reclamações, denúncias, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informação**, buscando assegurar o acesso aos serviços judiciários, promover a transparência institucional, aprimorar a qualidade do atendimento e contribuir para a melhoria contínua das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário cearense.

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.

COMPETÊNCIAS

São atribuições básicas da Ouvidoria receber as **reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios e pedidos de informações**, analisá-las e, quando for o caso, encaminhá-los 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 do Ceará, 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.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

01. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

A estrutura organizacional da **Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará** foi concebida para assegurar o desempenho eficiente de suas atribuições institucionais, garantindo a adequada gestão das manifestações dos cidadãos e o fortalecimento da interlocução entre a sociedade e o Poder Judiciário.

Sua composição observa as disposições normativas vigentes e está organizada de forma a promover a especialização das atividades, a eficiência dos fluxos de trabalho e a qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços judiciais. Além da organização administrativa, a estrutura da Ouvidoria busca assegurar maior agilidade na tramitação das manifestações, uniformidade na análise das demandas e integração entre os diversos setores envolvidos, contribuindo para o aprimoramento contínuo da prestação jurisdicional e para a consolidação da transparência institucional.

1.1. Composição

Com a edição da **Resolução do Tribunal Pleno nº 19/2023**, a Ouvidoria foi reestruturada, estabelecendo novo modelo de organização institucional. A norma prevê que a(o) Desembargadora(r) Ouvidora(r) seja eleita(o) pelo Tribunal Pleno, dentre as(os) Desembargadoras(es) integrantes da Corte, na mesma sessão destinada à eleição dos demais membros da Administração do TJCE, para mandato de dois anos, permitida uma recondução por igual período.

A Ouvidoria ficou assim composta: uma **Ouvidora eleita e três Juízas(es)** Auxiliares, indicadas(os) pela Ouvidora e designadas(os) após apreciação do Órgão Especial. As(os) Juízas(es) Auxiliares atuam sob a orientação da Ouvidora, em áreas especializadas: atendimento às unidades da Comarca de Fortaleza e do Interior, da Defesa dos Direitos da Mulher; dos Direitos Humanos, do Meio Ambiente e do Canal Permanente de Denúncia de Racismo.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

1.2. Organograma

A estrutura organizacional da Ouvidoria do Poder Judiciário do Ceará encontra-se representada no organograma a seguir.



Quadro 1 – Estrutura organizacional da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

Fonte: Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

A estrutura administrativa é composta por uma Coordenadoria, responsável pela gestão e supervisão das atividades administrativas; **05 servidoras efetivas**, ocupantes do cargo de Técnico Judiciário, responsáveis pelo atendimento especializado e pela análise das manifestações classificadas como **Nível 2**; **08 colaboradores**, responsáveis pelo atendimento **inicial** ao cidadão, correspondente ao **Nível 1**; e **01 estagiário** de pós-graduação, que presta apoio às atividades administrativas.

Essa organização proporciona atendimento estruturado e eficiente, da recepção à análise e encaminhamento das manifestações, com controle de prazos, padronização dos procedimentos e melhoria contínua dos serviços da Ouvidoria.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

02. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará disponibiliza diferentes canais de atendimento, por meio deles, cidadãos e cidadãs, advogadas(os), magistradas(os), servidoras(es) e demais interessadas(os) podem apresentar reclamações, denúncias, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informação, conforme o art. 14, da **Resolução do Tribunal Pleno nº 19/2023**.

Em 2026, a **Resolução do Tribunal Pleno nº 09/2026** alterou a Resolução do Pleno nº 19/2023, promovendo aperfeiçoamento na regulamentação dos canais especializados da Ouvidoria, incluindo o atendimento relacionado ao combate ao racismo e à discriminação étnico-racial. As manifestações podem ser registradas pelos seguintes meios:



CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	ATENDIMENTO PRESENCIAL
As manifestações podem ser registradas pelos seguintes meios:  E-mail: ouvidoriageral@tjce.jus.br  Telefone: (85) 3108-2434  WhatsApp Business: (85) 98183-0768  Sistema Eletrônico da Ouvidoria (SIOGE)  Aplicativo TJCE Mobile  Balcão Virtual  Carta, encaminhada ao endereço da Ouvidoria.	Por atendimento presencial, o cidadão também pode apresentar ou entregar sua manifestação pessoalmente em uma das seguintes unidades:  Fórum Clóvis Beviláqua – FCB Rua Desembargador Floriano Benevides Magalhães, nº 220, Sala 101 – Nível 1 – Setor Vermelho, Bairro Edson Queiroz – Fortaleza/CE – CEP: 60811-690.  Tribunal de Justiça do Estado do Ceará Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Sala 19 – Térreo, Cambéba, Fortaleza/CE – CEP: 60822-325.



Fonte: Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

Quadro 02 - Canais de Atendimento da Ouvidoria

Fonte: Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

03. ATUALIZAÇÃO DA RESOLUÇÃO DA OUVIDORIA

Em 25 de junho de 2026, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará aprovou a Resolução do Tribunal Pleno nº 09/2026, alterando a **Resolução do Tribunal Pleno nº 19/2023**, com o principal objetivo de adequar a Ouvidoria à implantação do novo canal especializado de combate ao racismo e à discriminação étnico-racial. A atualização atendeu às diretrizes do **Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**, fortalecendo as políticas de equidade racial e de proteção aos direitos humanos.

Para viabilizar esse novo canal, a **Resolução 09/2026** ampliou as competências da Ouvidoria e da(o) Juíza/Juiz Auxiliar responsável pelos canais especializados, que passou a atuar também no recebimento, acompanhamento e encaminhamento de manifestações relacionadas ao **combate ao racismo** e à **discriminação étnico-racial**, além das demandas de direitos humanos, meio ambiente e ampla acessibilidade.

A norma também instituiu atendimento especializado para denúncias de racismo, assegurando **escuta qualificada, sigilo e proteção da identidade do manifestante**, bem como o encaminhamento das demandas às autoridades competentes e a adoção de medidas voltadas à prevenção e ao enfrentamento do racismo estrutural, institucional e interpessoal.

Com essas alterações, a **Resolução do Tribunal Pleno nº 09/2026** fortaleceu a atuação da Ouvidoria como instrumento de promoção da igualdade racial, ampliando a proteção de direitos e consolidando o compromisso do Poder Judiciário do Estado do Ceará com uma Justiça mais inclusiva, acessível e comprometida com os direitos fundamentais.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

04. CANAL PERMANENTE DE DENÚNCIAS DE RACISMO

Como desdobramento da **Resolução do Tribunal Pleno nº 09/2026**, que alterou a **Resolução TJCE nº 19/2023** e ampliou as competências da Ouvidoria, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará implantou o canal permanente de denúncias de **racismo e discriminação étnico-racial**, destinado ao recebimento, registro e encaminhamento de manifestações relacionadas ao racismo e à discriminação étnico-racial.

A iniciativa atende às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), especialmente à **Portaria CNJ nº 100/2025**, que estabelece a disponibilização de canal específico para denúncias de racismo, com fluxo próprio, **garantia de sigilo** e mecanismos de acompanhamento, fortalecendo as políticas de promoção da equidade racial no Poder Judiciário.

O canal assegura total **sigilo das manifestações**, com proteção da identidade do denunciante, tratamento confidencial das informações, escuta qualificada e encaminhamento das demandas aos órgãos competentes, quando identificados indícios de infração administrativa, disciplinar ou penal, em conformidade com a **Lei nº 7.716/1989**, a **Lei nº 14.532/2023** e a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)**.

Disponibilizado no portal da Ouvidoria do TJCE, o canal permanente de denúncias de racismo **amplia o acesso** à Justiça, fortalece a proteção dos direitos fundamentais e reafirma o compromisso institucional do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará com a promoção da igualdade racial, da inclusão e do enfrentamento ao racismo em todas as suas formas.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

05. AÇÕES ESTRATÉGICAS E INSTITUCIONAIS

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará deu continuidade às ações estratégicas previstas para o biênio de gestão da Ouvidora, Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino, com a atuação integrada das(os) Juízas(es) Auxiliares da Ouvidoria: Dra. Cristiane Maria Martins Pinto de Faria, Dra. Danielle Pontes de Arruda Pinheiro e Dr. Antônio Edilberto Oliveira Lima. As iniciativas desenvolvidas fortaleceram a **escuta qualificada, a transparência, a participação cidadã e a promoção dos direitos fundamentais**, consolidando a Ouvidoria como instrumento de diálogo entre o Poder Judiciário e a sociedade, em consonância com as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Entre as principais ações do período, destacam-se a implementação do Projeto e **Protocolo "Escute o Silêncio"**, voltados à prevenção do *bullying*, do *cyberbullying* e da violência contra crianças e adolescentes no ambiente digital, bem como a realização de palestras, articulações interinstitucionais e atividades educativas. Adicionalmente, a Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino e as(os) Juízas(es) Auxiliares da Ouvidoria representaram o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará em eventos nacionais, fóruns especializados e encontros técnicos, promovendo o intercâmbio de experiências, a difusão de boas práticas e o fortalecimento da atuação institucional da Ouvidoria no cenário nacional.

As ações desenvolvidas no semestre evidenciam a consolidação de uma política institucional pautada pela **inovação, humanização e escuta qualificada**. Além de fortalecer a atuação preventiva e educativa da Ouvidoria, essas iniciativas ampliam a integração com instituições públicas, entidades de ensino e a sociedade, reafirmando o compromisso da gestão da Desembargadora Andréa Delfino, em conjunto com as(os) Juízas(es) Auxiliares da Ouvidoria, com o aperfeiçoamento permanente dos serviços, o fortalecimento da participação social, da transparência e do acesso à Justiça.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

5.1. Apresentação do Projeto “Escute o Silêncio”

No dia **11 de março de 2026**, a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará apresentou o projeto “Escute o Silêncio” aos representantes das instituições de ensino, em iniciativa voltada à **proteção de crianças e adolescentes no ambiente virtual**. O encontro promoveu o diálogo sobre os riscos relacionados ao uso excessivo e não supervisionado das tecnologias digitais, além de reforçar a importância da atuação conjunta entre escolas, famílias e rede de proteção.

Desenvolvido pela Ouvidoria em parceria com o **Órgão de Macrogestão e Coordenação da Justiça Restaurativa**, o projeto busca ampliar ações de prevenção ao *bullying*, *cyberbullying*, à violência virtual e à negligência infantojuvenil, por meio de palestras educativas, escuta qualificada e práticas restaurativas no ambiente escolar. A iniciativa reafirma o compromisso institucional com a escuta, o acolhimento e a proteção integral de crianças e adolescentes, fortalecendo ações de prevenção e enfrentamento às diferentes formas de violência no ambiente virtual.



Figura 01 – Apresentação do projeto “Escute o Silêncio” a representantes de instituições de ensino.

Fonte: Acervo Ouvidoria TJCE (2026).

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

5.2. Lançamento do Protocolo “Escute o Silêncio”

No dia **15 de abril de 2026**, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), por meio da Ouvidoria do Poder Judiciário e do Órgão de Macrogestão e Coordenação da Justiça Restaurativa, realizou a **assinatura do Termo de Adesão ao Protocolo “Escute o Silêncio”**, iniciativa voltada ao fortalecimento da proteção de crianças e adolescentes no ambiente virtual.

A ação contou com a **adesão de instituições** de ensino e busca ampliar medidas de conscientização, prevenção e enfrentamento das violências praticadas por meio de plataformas digitais, redes sociais e jogos *on-line*.

O protocolo fortalece a atuação integrada entre o Poder Judiciário, **escolas, famílias e a rede de proteção**, promovendo ações educativas, acolhimento, escuta qualificada e práticas restaurativas voltadas à construção de um ambiente digital mais seguro para crianças e adolescentes.



Figura 02 – Assinatura do Termo de Adesão ao Protocolo “Escute o Silêncio”.

Fonte: Acervo da Ouvidoria TJCE (2026).

5.3. Palestra do Projeto “Escute o Silêncio”

O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará realizou, em **29 de abril de 2026**, a palestra **“Crianças, adolescentes e ambiente digital: uma conversa sobre tecnologias e vínculos”**, como parte das ações do projeto “Escute o Silêncio”, iniciativa da Ouvidoria do Poder Judiciário e do Órgão Central de Macrogestão e Justiça Restaurativa. O encontro foi realizado no auditório da Corregedoria-Geral da Justiça e destinado ao **público interno**, reunindo magistradas(os), servidoras(es), colaboradoras(es) e estagiárias(os) do Judiciário cearense.

Ministrada pela **Prof.^a Brenda Guedes**, pesquisadora nas áreas de infância, juventude e mídia, a palestra abordou os desafios do uso das tecnologias e destacou a importância da educação digital, do diálogo e do acompanhamento responsável de crianças e adolescentes no ambiente virtual. A atividade também ressaltou a necessidade da atuação conjunta entre famílias, instituições e sociedade na prevenção de situações de vulnerabilidade.



Figura 03 – Palestra “Crianças, adolescentes e ambiente digital: uma conversa sobre tecnologias e vínculos”.

Fonte: Acervo da Ouvidoria TJCE (2026).

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

5.4. Participação em eventos e intercâmbio institucional

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará participou do XIV Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais (COJUD), realizado entre os **dias 17 e 20 de março de 2026**, em Mato Grosso. O evento reuniu ouvidores judiciais de tribunais de todo o país para debater boas práticas, transparência, escuta ativa, inovação e aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.

Durante o encontro, a Ouvidora, Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino, apresentou o projeto “Escute o Silêncio”, desenvolvido pela Ouvidoria em parceria com o órgão de Macrogestão da Justiça Restaurativa, voltado à **prevenção** do *bullying*, *cyberbullying* e à **proteção** de crianças e adolescentes no ambiente virtual. Também participaram do encontro as(os) Juízas(es) Auxiliares da Ouvidoria: Dra. Cristiane Maria Martins Pinto de Faria, Dra. Danielle Pontes de Arruda Pinheiro e Dr. Antônio Edilberto Oliveira Lima.



Figura 04 – Participação da Ouvidoria TJCE no XIV Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais (COJUD).
Fonte: Acervo da Ouvidoria TJCE (2026)

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

5.5. Primeiro Encontro de Ouvidorias

A Juíza Auxiliar da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará, Dra. Danielle Pontes de Arruda Pinheiro, participou do 1º Encontro Rede Cearense de Ouvidorias Municipais – TCEOuv, evento em comemoração ao **Dia da Ouvidoria**, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE/CE), que reuniu representantes de diversas instituições para debater estratégias voltadas ao fortalecimento da **escuta qualificada** e da **participação cidadã** na administração pública.

Durante o encontro, foram discutidos temas relacionados à **transparência**, ao aperfeiçoamento dos canais de atendimento, à utilização estratégica de dados das ouvidorias e à importância da construção de respostas mais resolutivas e humanizadas ao cidadão. A participação da magistrada reforça o compromisso da Ouvidoria do TJCE com o **intercâmbio de boas práticas institucionais** e com o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.



Figura 05 – Participação da Ouvidoria no Primeiro Encontro de Ouvidorias promovido pelo TCE/CE.

Fonte: Acervo da Ouvidoria TJCE (2026).

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

5.6. Participa no STF Escuta

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará participou da **4ª edição do evento “STF Escuta”**, realizado nos dias **7 e 8** de maio de 2026, em Brasília/DF, reunindo ouvidoras e ouvidores judiciais de todo o país para debater práticas de **escuta qualificada**, proteção de **direitos fundamentais** e **aprimoramento** da prestação jurisdicional. Participaram do encontro a Ouvidora, Desembargadora Andréa Mendes Bezerra Delfino, e o Juiz Auxiliar da Ouvidoria, Dr. Antônio Edilberto Oliveira Lima.

Na ocasião, a Desembargadora Andréa Delfino apresentou o protocolo “Escute o Silêncio”, iniciativa desenvolvida pela Ouvidoria do TJCE em parceria com o Órgão de Macrogestão e Coordenação da Justiça Restaurativa e instituições de ensino, voltada à prevenção do *bullying*, *cyberbullying* e à **proteção de crianças e adolescentes no ambiente virtual**. A participação da Ouvidoria no evento reforçou o compromisso institucional com a escuta ativa, o acolhimento e a proteção integral de crianças e adolescentes no ambiente virtual.



Figura 06 – Participação da Ouvidoria do Poder Judiciário no evento STF Escuta.

Fonte: Acervo da Ouvidoria TJCE (2026).

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

5.7. Visitas Acadêmicas à Ouvidoria

No período de **1º de janeiro a 30 de junho de 2026**, a Ouvidoria do Poder Judiciário recebeu estudantes e professores de instituições públicas e privadas de ensino em visitas institucionais. A iniciativa contemplou, principalmente, acadêmicos dos cursos de Direito, acompanhados de seus docentes, proporcionando uma compreensão prática sobre o papel da Ouvidoria como canal de comunicação, participação social e fortalecimento do diálogo entre o cidadão e a Justiça.

Ao todo, **330 estudantes e professores** participaram das visitas institucionais, ocasião em que puderam conhecer as **principais atribuições da Ouvidoria**, além de esclarecer dúvidas sobre seu papel como canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário. Durante os encontros, foram apresentados os **serviços oferecidos pela unidade, os principais projetos e os canais de atendimento**.

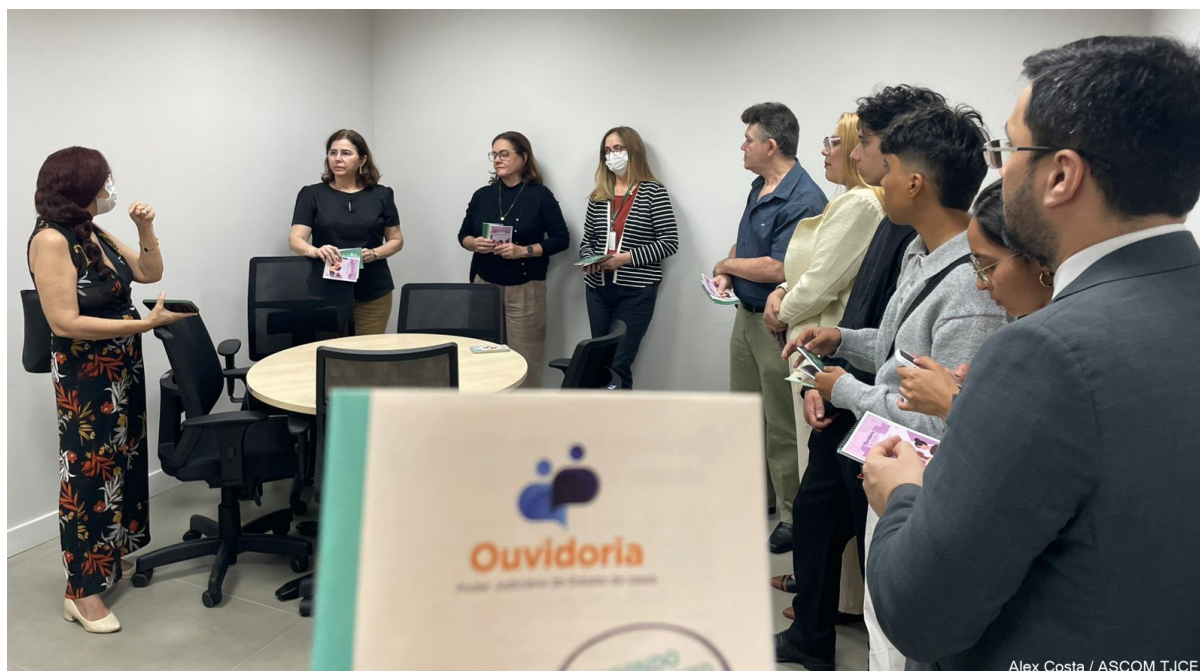


Figura 07 – Visita institucional de estudantes e docentes à Ouvidoria do Poder Judiciário.

Fonte: Acervo da Ouvidoria TJCE (2026).

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

06. AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Em 2026, a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará deu continuidade às Audiências Públicas como instrumento de **transparência, participação social e aproximação** entre o Judiciário e a sociedade. Os encontros possibilitam a escuta das demandas da população, o recebimento de sugestões e críticas e a identificação de oportunidades de aprimoramento dos serviços judiciais e administrativos.

Como fato histórico, a realização das Audiências Públicas encontra fundamento nas atribuições da Ouvidoria previstas na **Lei Estadual nº 15.833/2015**, especialmente em seu art. 30, que estabelece a promoção da aproximação da Justiça com o cidadão e o aprimoramento dos serviços do Poder Judiciário. Desde 2015, as audiências são utilizadas como instrumento de escuta e participação social, finalidade posteriormente reforçada pela Resolução do Órgão Especial nº 08/2016.

A **Resolução do Tribunal Pleno nº 19/2023** consolidou essa diretriz ao estabelecer que a Ouvidoria atua como instrumento de gestão pública, participativa e democrática, assegurando o exercício da cidadania e o aperfeiçoamento dos serviços judiciais. O normativo também incorpora as atribuições previstas na **Resolução CNJ nº 432/2021**, que reconhece as Ouvidorias como espaços de participação social, transparência e promoção da qualidade dos serviços públicos.

Os resultados das Audiências Públicas contribuem para o **planejamento de ações institucionais** e para o **aperfeiçoamento dos serviços**, considerando as necessidades de cada comarca. Em continuidade a essa política, a Ouvidoria realizará nova audiência ao longo de 2026, ampliando as escutas institucionais no interior do Estado e fortalecendo o compromisso do TJCE com uma gestão participativa, transparente e orientada pelas demandas da população.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

6.1. Audiência Pública no Fórum de Limoeiro do Norte

Em **04 de março de 2026**, a Ouvidoria realizou audiência pública no Fórum da Comarca de Limoeiro do Norte/CE, reunindo magistradas(os), servidoras(es), operadores do Direito e representantes da sociedade para promover a **escuta das demandas relacionadas aos serviços** da Justiça estadual.

O encontro contou com a participação das Comarcas de Russas, Jaguarétama, Morada Nova, Tabuleiro do Norte, Alto Santo, Iracema e Jaguaribe, além de suas Comarcas agregadas.



Figura 08 – Audiência Pública realizada no Fórum da Comarca de Limoeiro do Norte.
Fonte: Acervo da Ouvidoria TJCE (2026).

Durante o encontro, foram apresentadas as **Metas Nacionais do CNJ**, com espaço para sugestões às metas de 2027, além do protocolo “**Respeito é o Melhor Exercício**”, voltado à prevenção do assédio e da **violência contra mulheres em ambientes esportivos**. Participaram representantes do Judiciário, OAB, Ministério Público, Defensoria Pública, magistradas(os), servidoras(es) e sociedade civil, fortalecendo o diálogo entre a Justiça e a população.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

6.2. Audiência Pública no Fórum de Maracanaú

Em **3 de junho de 2026**, a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará realizou audiência pública no Fórum da Comarca de Maracanaú/CE, promovendo a **escuta da sociedade, o recebimento de demandas e sugestões**, fortalecendo o diálogo para o aprimoramento dos serviços judiciais.

Durante o encontro, foram apresentadas as iniciativas da Ouvidoria, como a **Cartilha da Ouvidoria** e a **Cartilha da Mulher**, o protocolo “**Respeito é o Melhor Exercício**” e o projeto “**Escute o Silêncio**”, voltados, respectivamente, à proteção e orientação de mulheres, à prevenção da violência e do assédio em ambientes esportivos e à proteção de crianças e adolescentes no ambiente virtual. Também foram apresentadas as **Metas Nacionais do CNJ**, com espaço a sugestões para as metas de 2027. O evento reuniu magistradas(os), servidoras(es), representantes de instituições públicas, advocacia, Defensoria Pública, Ministério Público e estudantes de Direito.



Figura 09 – Audiência Pública realizada no Fórum da Comarca de Maracanaú.
Fonte: Acervo da Ouvidoria TJCE (2026).

07. RELATÓRIO CONSOLIDADO DOS ATENDIMENTOS

7.1. Atendimento por canal

O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos atendimentos realizados pela Ouvidoria entre **janeiro e junho de 2026**, conforme os principais canais de comunicação utilizados pelo público. No período, foram registrados **25.927** atendimentos, representando um crescimento de aproximadamente **42%** em relação ao primeiro semestre de **2025**, quando foram contabilizados **18.264** atendimentos.

O **e-mail** permaneceu como o principal canal de atendimento, concentrando **58,8%** dos registros, seguido pelo Sistema SIOGE, com **26,3%**. Juntos, esses dois canais responderam por cerca de **85%** de todos os atendimentos realizados. Os demais registros se distribuíram entre *WhatsApp* (**7,9%**), Ligações Telefônicas (**3,0%**), Atendimento Presencial (**2,5%**) e Balcão Virtual (**1,5%**).

Os dados evidenciam o fortalecimento da Ouvidoria como canal institucional de comunicação com a sociedade, refletindo maior utilização dos serviços disponibilizados e ampliando o acesso dos cidadãos ao Poder Judiciário por meio de diferentes canais de atendimento.

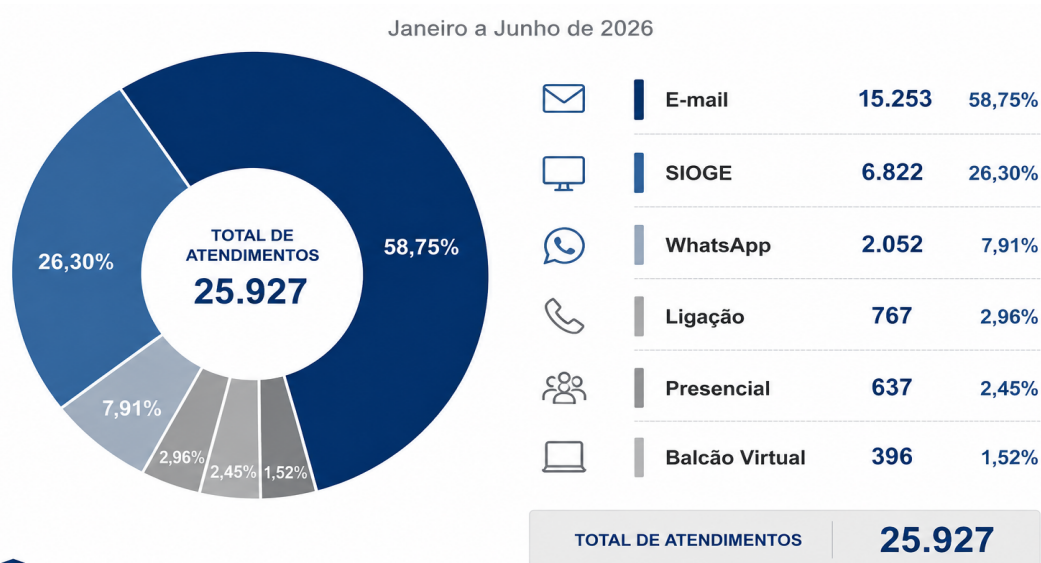


Gráfico 1 – Distribuição dos atendimentos por canal de atendimento (janeiro a junho de 2026).

Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

7.2. Manifestações registradas no SIOGE

No período analisado no primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria do Poder Judiciário registrou **6.822 manifestações**, o que representa um crescimento de **7,3%** em comparação ao mesmo período de **2025**, quando foram contabilizados **6.356 registros**.

As manifestações recebidas abrangem diversas categorias, como elogios, reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de acesso à informação, recursos e demandas oriundas de órgãos de controle, refletindo a diversidade de interações entre a sociedade e a instituição.

Entre essas categorias, as reclamações destacaram-se como a principal demanda, com **5.183 registros**, correspondendo a aproximadamente **76% do total**. Esse resultado reafirma o papel da Ouvidoria como importante canal de diálogo com a sociedade e instrumento de aperfeiçoamento contínuo dos serviços judiciais e administrativos.

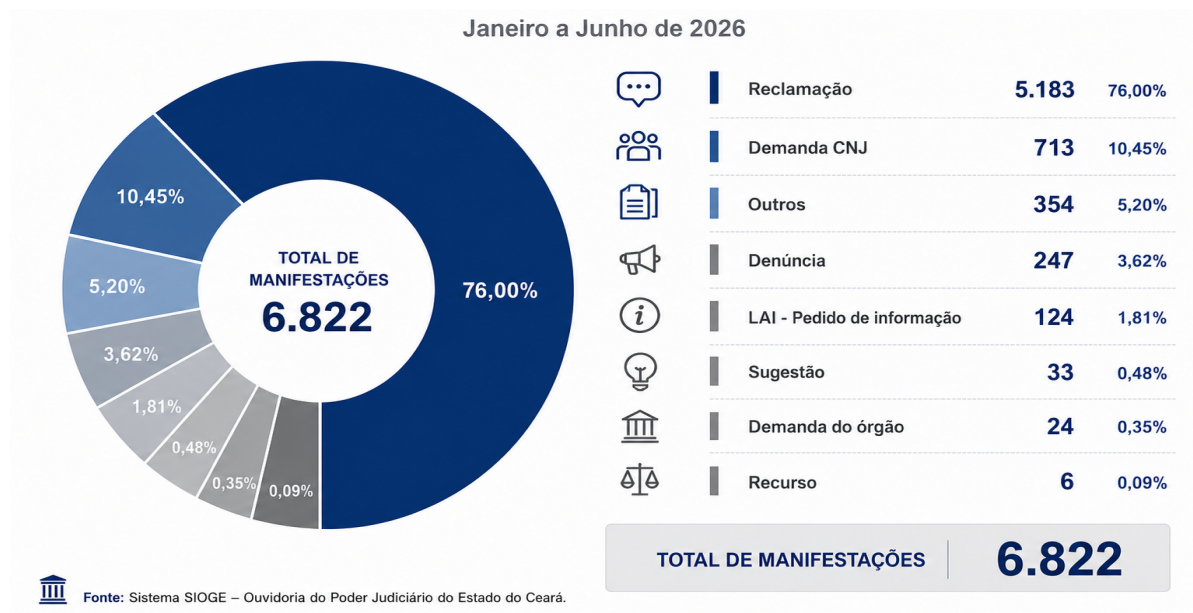


Gráfico 2 – Distribuição das manifestações registradas por categoria (janeiro a junho de 2026).

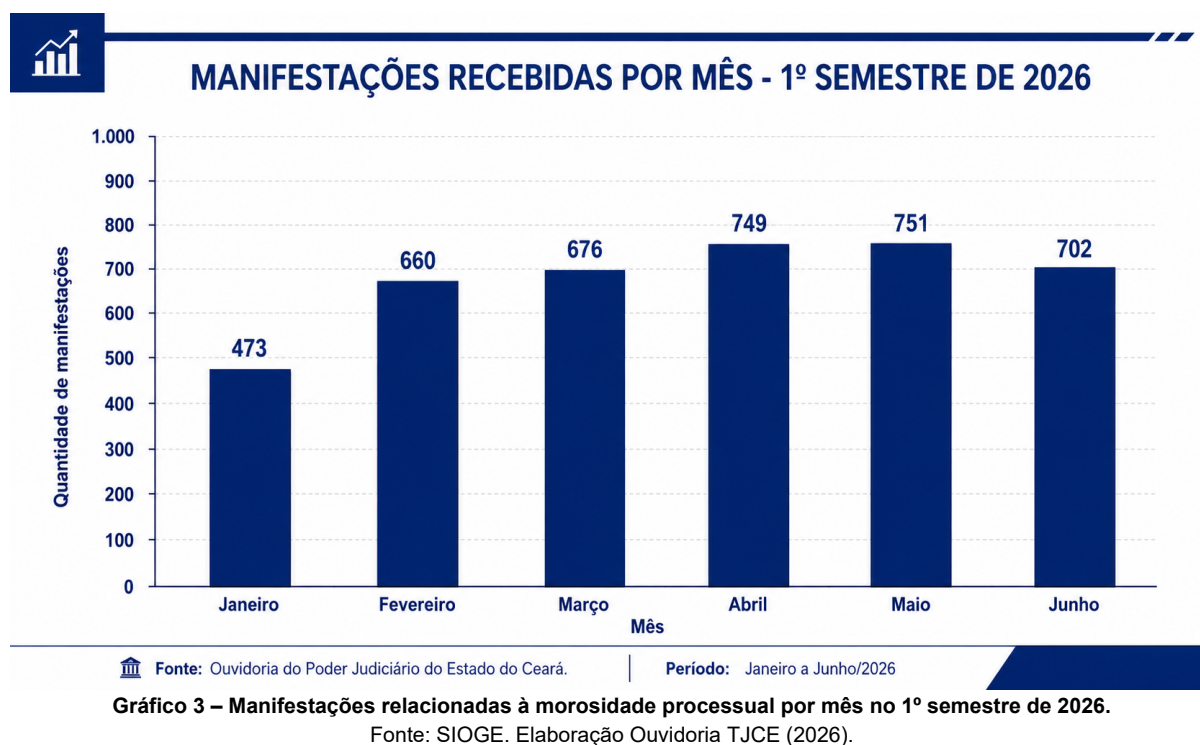
Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

7.3. Motivo das Manifestações

De acordo com o art. 15 da **Lei nº 13.460/2017**, que prevê a apresentação dos motivos das manifestações e a análise dos pontos recorrentes, verificou-se que a **morosidade processual** permaneceu como o principal tema das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

No primeiro semestre de 2026, foram registradas **4.011 manifestações** relacionadas ao tema, distribuídas da seguinte forma: 473 em janeiro, 660 em fevereiro, 676 em março, 749 em abril, 751 em maio e 702 em junho, conforme apresentado no gráfico abaixo:



Durante o período, a Ouvidoria **recebeu, analisou, encaminhou e monitorou** essas manifestações até sua **conclusão**, fortalecendo a transparência, aprimorando a comunicação entre as unidades e contribuindo para a maior eficiência da prestação jurisdicional.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

7.4. Análise dos Pontos Recorrentes – janeiro a junho de 2026

No período de janeiro a junho de 2026, a **morosidade processual** destacou-se como o assunto mais recorrente entre as manifestações analisadas pela Ouvidoria, correspondendo a **77,39%** do total. Das **5.183 reclamações** registradas no primeiro semestre de 2026, **4.011** trataram especificamente desse tema.

Na sequência, destacaram-se as manifestações relacionadas à **insatisfação com os serviços prestados**, que representaram **18,54%** do total, seguidas pelas reclamações referentes à **falta de atendimento nos canais de comunicação das demais unidades do TJCE**, com **2,72%**. Os demais assuntos, classificados como **outros temas**, corresponderam a **1,35%** das manifestações analisadas.

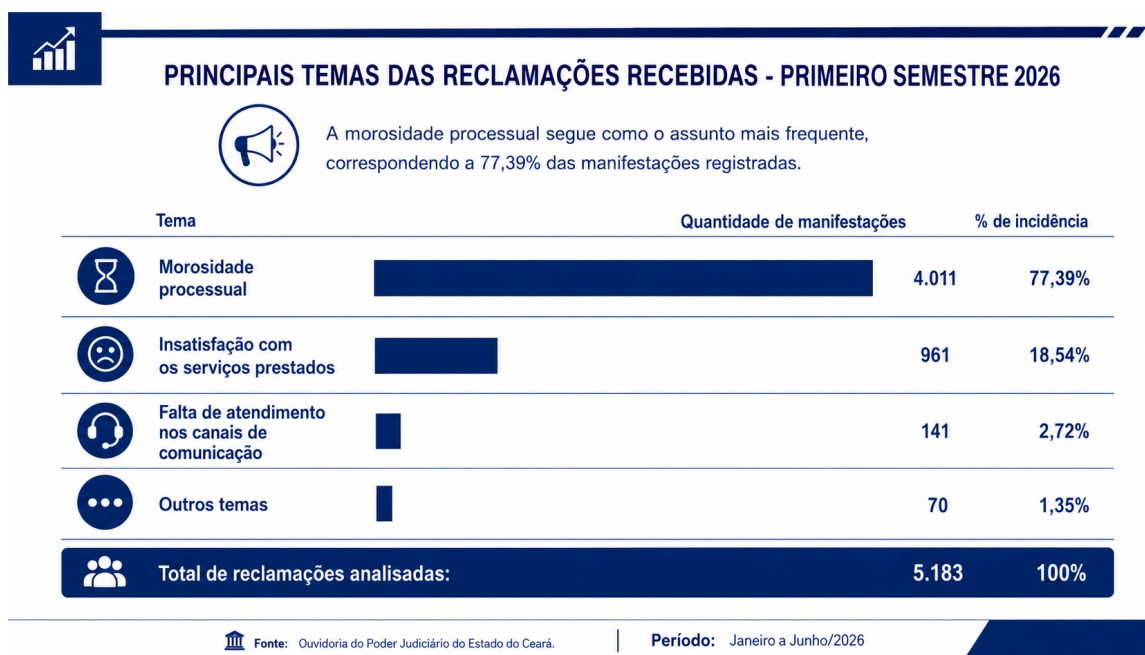


Gráfico 4 – Principais assuntos recorrentes nas reclamações registradas pela Ouvidoria.
Fonte: SIOGE Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

Conforme demonstrado no gráfico, a **morosidade processual** predominou entre os assuntos registrados no primeiro semestre de 2026. Os dados indicam pontos que demandam **atenção da Administração e atuação conjunta das unidades responsáveis**, visando ao aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário e à melhoria da experiência dos cidadãos.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

7.5. Comparativo das Unidades Mais Acionadas

A comparação entre o primeiro semestre de 2025 e 2026 evidenciam-se mudanças na distribuição das **manifestações entre as unidades mais acionadas**. Destaca-se o Núcleo de Justiça 4.0 – Cumprimento de Sentença Cível, que permaneceu na primeira posição, passando de 380 manifestações (36,6%) em 2025 para 486 (41,3%) em 2026. Em contrapartida, observa-se redução no volume de manifestações direcionadas à 1ª Vara Cível da Comarca de Crateús e à Vara Única da Comarca de Reriutaba.

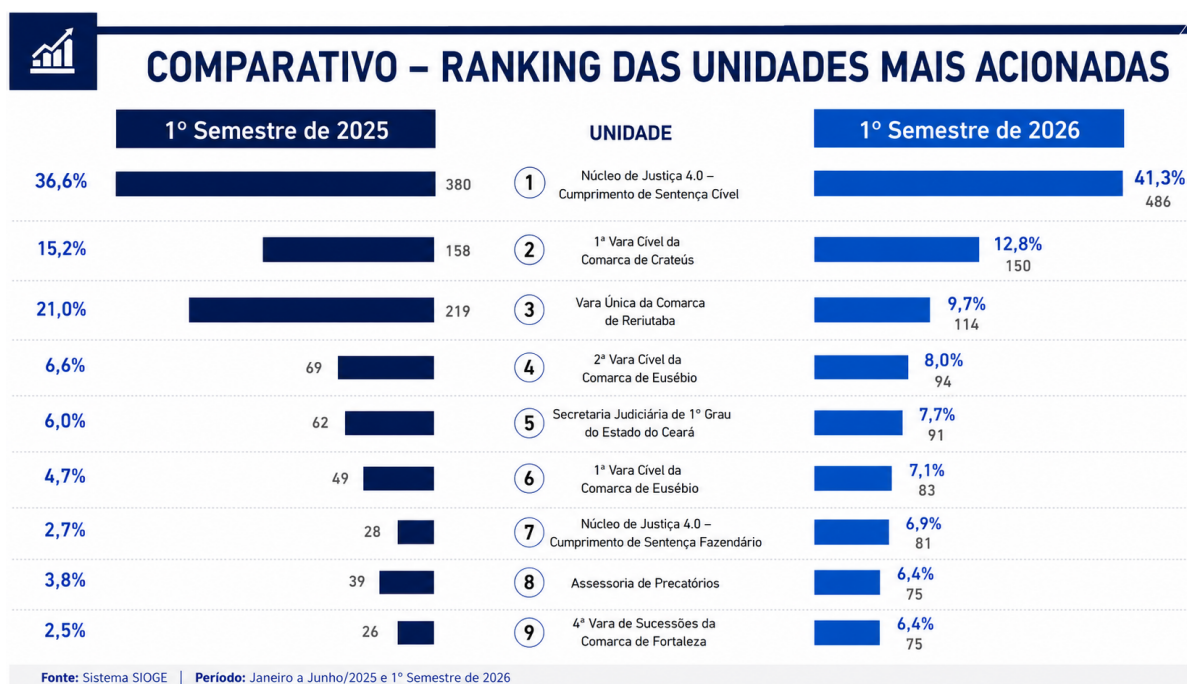


Gráfico 5 – Ranking das Unidades mais acionadas (2025 x 2026)

Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026)

O ranking de **2026** também apresenta novas unidades entre as mais acionadas, indicando alteração no perfil e na concentração das demandas. Esses resultados reforçam a importância do **monitoramento contínuo das unidades com maior volume de manifestações**, subsidiando ações de acompanhamento e aprimoramento dos serviços prestados.

7.6. Recomendações Decorrentes da Análise das Manifestações

Em cumprimento à **Lei nº 13.460/2017**, as manifestações foram encaminhadas às unidades competentes. A **Ouvidoria monitorou as demandas**, identificando pontos recorrentes e de atenção. Os resultados foram apresentados à **Administração Superior**. Com base no **primeiro semestre de 2026**, foram propostas **recomendações para aprimorar os serviços**.



 **Fonte:** Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

Quadro 03 – Recomendações Decorrentes da Análise das Manifestações

Fonte: Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

08. RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, previsto na **Lei nº 12.527/2011** (Lei de Acesso à Informação), garante à sociedade o direito de acesso às informações públicas, promovendo a transparência e o controle social. No Poder Judiciário do Estado do Ceará, o **SIC é gerenciado pela Ouvidoria**, que é responsável pelo recebimento e atendimento das solicitações de acesso à informação, contribuindo para o fortalecimento da transparência institucional e da participação da sociedade.

8.1. Pedidos de Informação – Indicadores e Comparativos.

No primeiro semestre de 2026, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) registrou **124 pedidos de acesso à informação**, representando aumento de **21,57%** em relação ao mesmo período de 2025, quando foram contabilizadas **102 solicitações**.

Quanto ao atendimento das demandas, no primeiro semestre de 2026, **100% dos pedidos recebidos foram atendidos**, totalizando **124 solicitações**, sem registro de pedidos em andamento ao final do período. No primeiro semestre de 2025, foram atendidos **92 dos 102 pedidos recebidos**.



COMPARATIVO DE PEDIDOS

1º SEMESTRE DE 2025 E 2026

INDICADOR	1º SEMESTRE 2025	1º SEMESTRE 2026
 Pedidos recebidos	102	124
 Pedidos atendidos	92	124
 Indeferidos	0 (zero)	0 (zero)
 Evolução dos pedidos recebidos	—	+21,57%*

Fonte: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) | Período: Janeiro a Junho/2025 e Janeiro a Junho/2026

Gráfico 6 – Evolução dos pedidos de informação registrados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026)

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

A análise comparativa dos pedidos de informação recebidos no **primeiro semestre de 2025 e 2026** evidencia uma tendência de crescimento da demanda pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Em janeiro, foram registrados **17 pedidos em 2026, frente a 19 em 2025**, representando uma redução pontual de **10,5%**.

Em fevereiro, observou-se uma retomada, com **17 pedidos**, superando os **15** registrados no ano anterior **(+13,3%)**. Nos meses seguintes, a demanda manteve tendência de crescimento, com destaque para maio, que apresentou aumento de **94,1%** em relação ao mesmo período de **2025**.

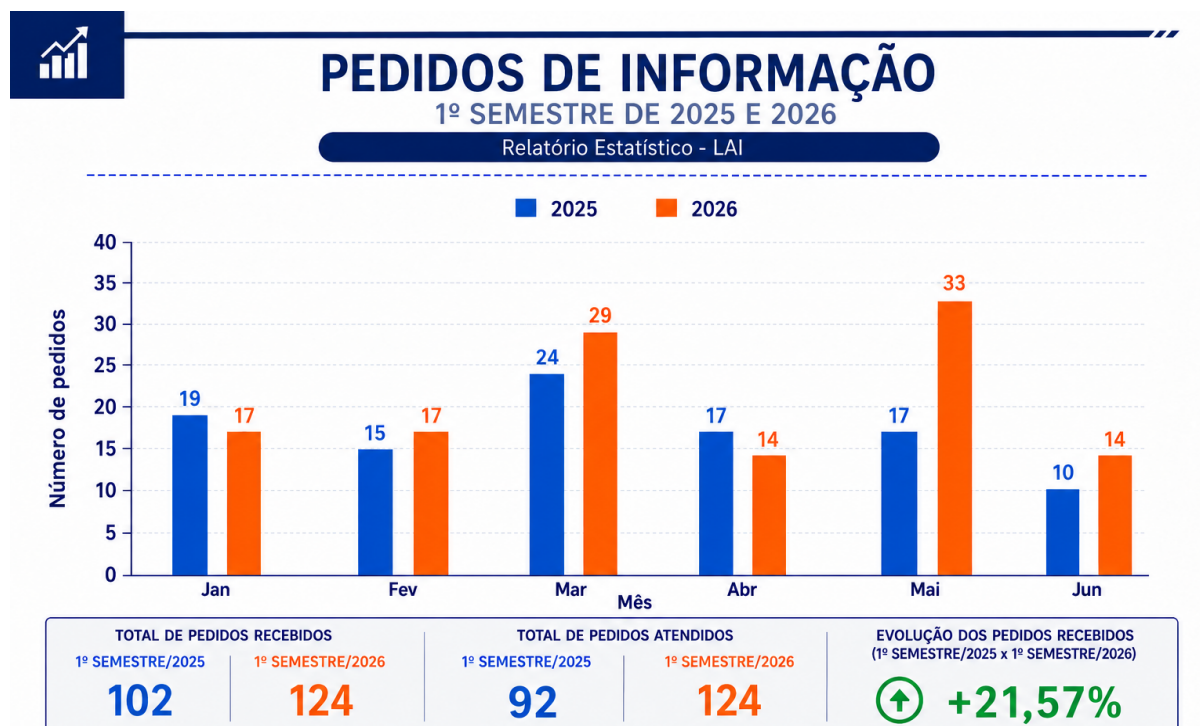


Gráfico 7 – Comparativo dos pedidos de informação registrados pelo (SIC), 1º semestre de 2025 e 2026.

Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

No consolidado do semestre, foram registrados **124 pedidos** de informação, frente aos **102** do primeiro semestre de **2025**, correspondendo a um crescimento de **21,57%**. Os números evidenciam a ampliação da utilização do SIC e reforçam o compromisso do Poder Judiciário do Estado do Ceará com a **transparência**, a **eficiência** e a garantia do direito de acesso à informação.

8.2. Perfil Quantitativo e Qualitativo das Manifestações.

Esta seção apresenta a análise do volume e das características das manifestações registradas e tratadas pelo **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, considerando aspectos quantitativos, como quantidade de solicitações, e qualitativos, como o perfil dos solicitantes. Os dados permitem identificar tendências de participação social, avaliar o alcance dos **canais de atendimento** e subsidiar ações voltadas ao aprimoramento da transparência e do acesso à informação, tais como:

- MANIFESTANTES POR MEIO DE CONTATO**

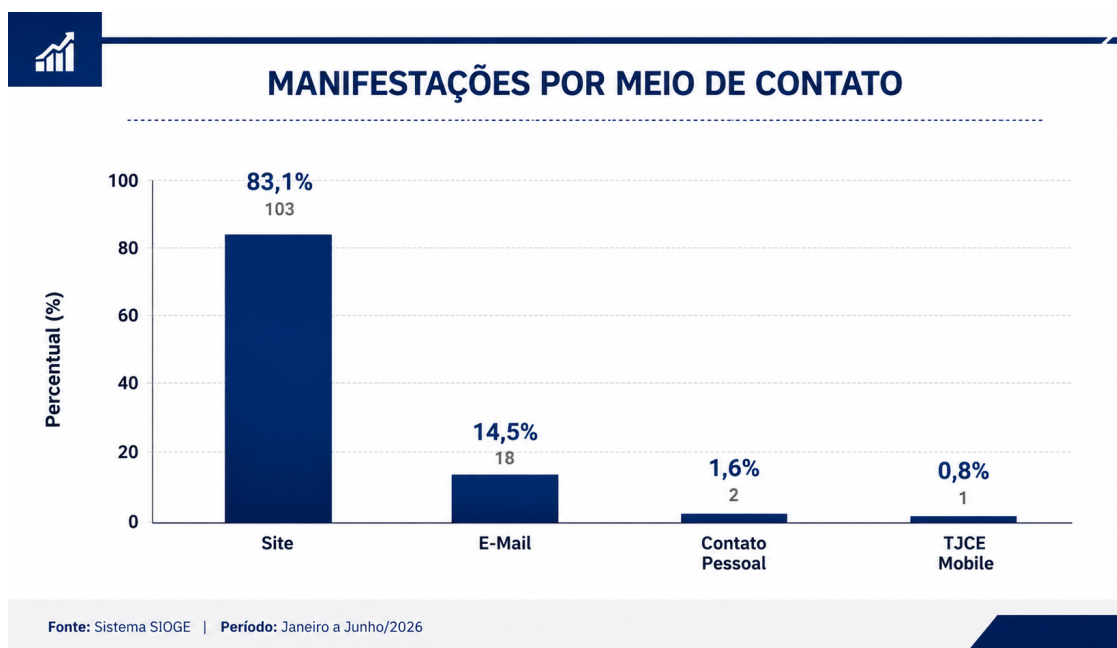


Gráfico 8 – Manifestações por meio de contato registradas no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

No período analisado de 2026, **83,1% das manifestações** (103 registros) foram realizadas por meio do sistema eletrônico (**SIOGE**), como o principal canal de atendimento. Os demais registros foram por **e-mail (14,5%)**, **contato pessoal (1,6%)** e **Aplicativo TJCE Mobile (0,8%)**. Os dados evidenciam a preferência dos cidadãos pelos canais digitais, em razão da praticidade, acessibilidade e agilidade que proporcionam.

- MANIFESTANTES POR PERFIL DO SOLICITANTE

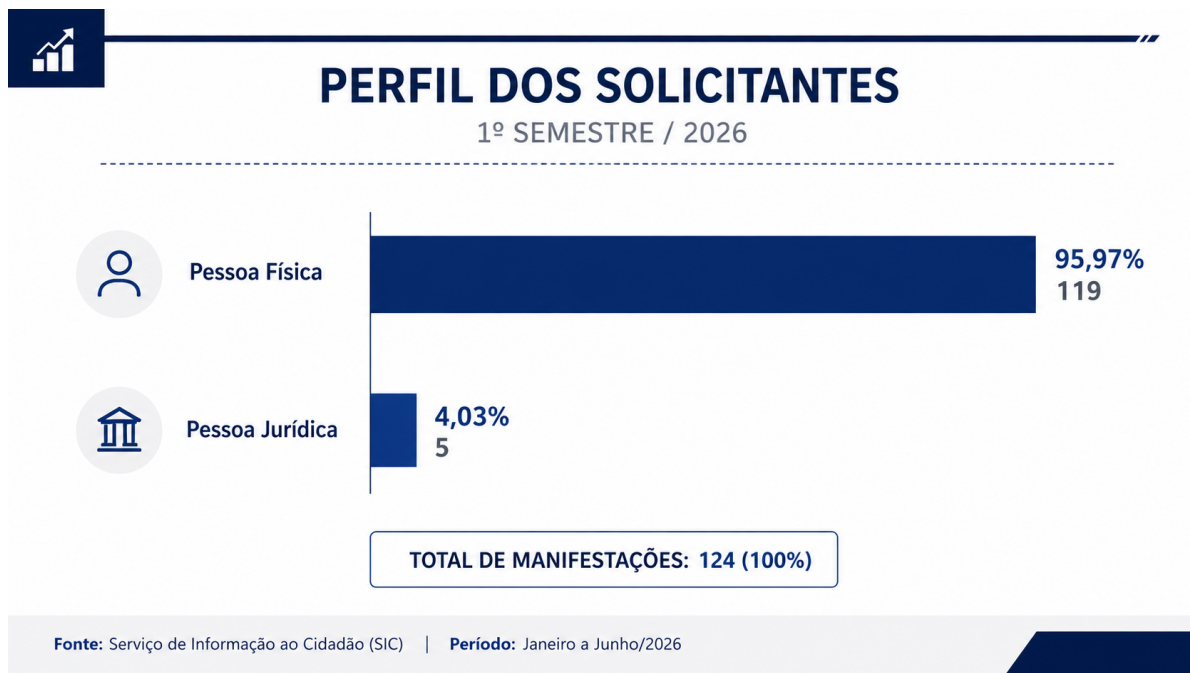


Gráfico 9 – Perfil dos solicitantes por tipo de manifestante no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

No primeiro semestre de 2026, as manifestações registradas no **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** foram realizadas majoritariamente por **Pessoas Físicas**, que responderam por **95,97% (119) dos registros**, evidenciando o amplo uso do serviço pela sociedade para obtenção de informações e exercício do controle social.

As **Pessoas Jurídicas** representaram **4,03% (5) das manifestações**, demonstrando participação mais restrita nesse período. Os dados indicam que a demanda por acesso à informação no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará é predominantemente individual, reforçando o papel do SIC como instrumento de transparência e cidadania.

- **MANIFESTANTES POR GÊNERO**

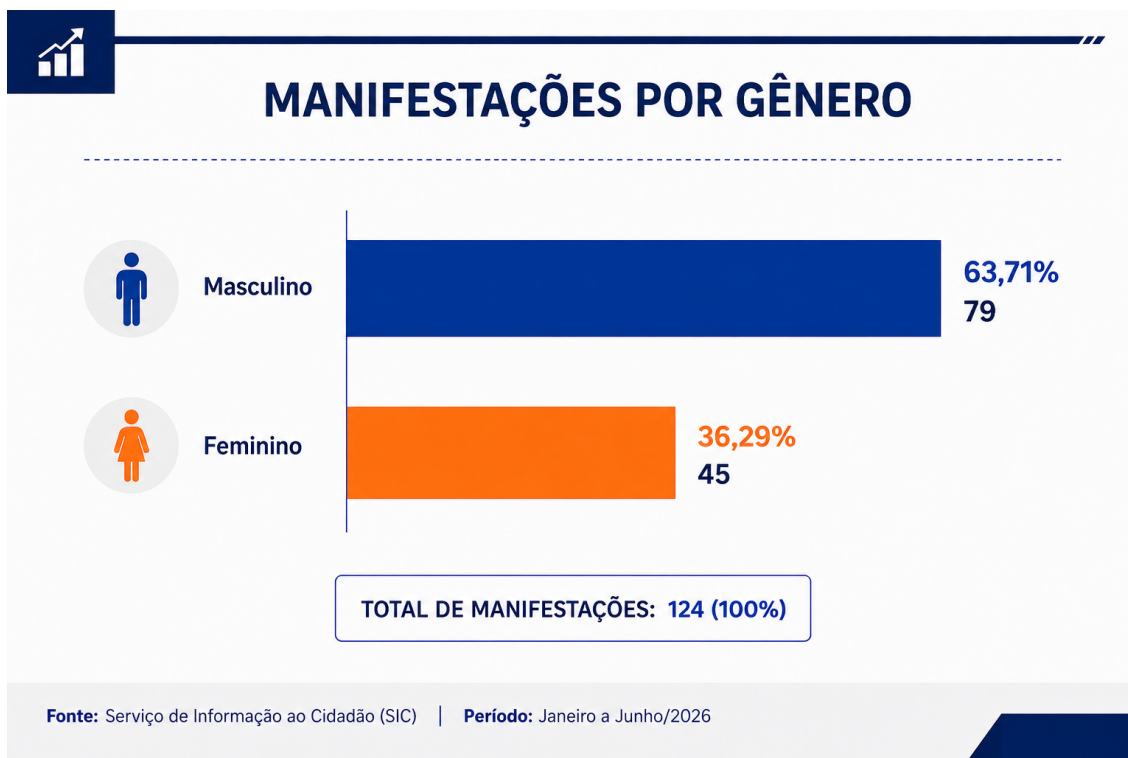


Gráfico 10 – Manifestações por gênero dos solicitantes no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Fonte: Ouvidoria TJCE (2026).

As manifestações registradas no **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** demonstram maior participação de solicitantes do **gênero masculino**, que representaram **63,71% (79)** dos registros efetuados no período analisado. O público do **gênero feminino** respondeu por **36,29% (45)** das solicitações, totalizando **124 manifestações**.

O resultado evidencia uma predominância **masculina** no uso do canal de acesso à informação. Ainda assim, a participação **feminina** mostra-se relevante, refletindo o interesse de diferentes segmentos da sociedade no acompanhamento das ações e serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

- MANIFESTAÇÕES POR PESSOA COM DEFICIÊNCIA**



Gráfico 11 – Manifestações por condição de pessoa com deficiência no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

As manifestações registradas no **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** evidenciam que **92,74% (115) dos solicitantes** não declararam possuir **deficiência**, enquanto **7,26% (9) informaram essa condição**. O resultado demonstra que o acesso ao serviço ocorre por diferentes perfis de usuários, refletindo o alcance dos canais de atendimento disponibilizados pelo Poder Judiciário.

Embora a participação de pessoas com deficiência represente uma parcela menor do total de registros, esses dados reforçam a importância da manutenção e do aprimoramento contínuo das ações de **acessibilidade e inclusão**. A adoção de mecanismos que ampliem a autonomia e facilitem o acesso à informação contribui para a garantia de direitos e para o fortalecimento da cidadania.

- **MANIFESTAÇÕES POR ESCOLARIDADE**



Gráfico 12 – Manifestações por nível de escolaridade dos solicitantes no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

As manifestações registradas no **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** foram realizadas predominantemente por cidadãos com **ensino superior completo**, que corresponderam a **88,71% (110)** do total de registros. Os demais níveis de escolaridade apresentaram participação mais reduzida, com destaque para os solicitantes com **ensino superior incompleto (7,26%)**, seguidos pelos demais grupos com percentuais inferiores.

O perfil identificado demonstra que o acesso à informação é mais frequentemente exercido por pessoas com maior **nível de escolaridade**, possivelmente em razão da familiaridade com os instrumentos de transparência pública e dos canais digitais de atendimento. Os dados também evidenciam a importância de ampliar ações de divulgação e orientação para fortalecer o acesso à informação entre cidadãos de diferentes níveis educacionais.

- **MANIFESTAÇÕES POR PROFISSÃO**

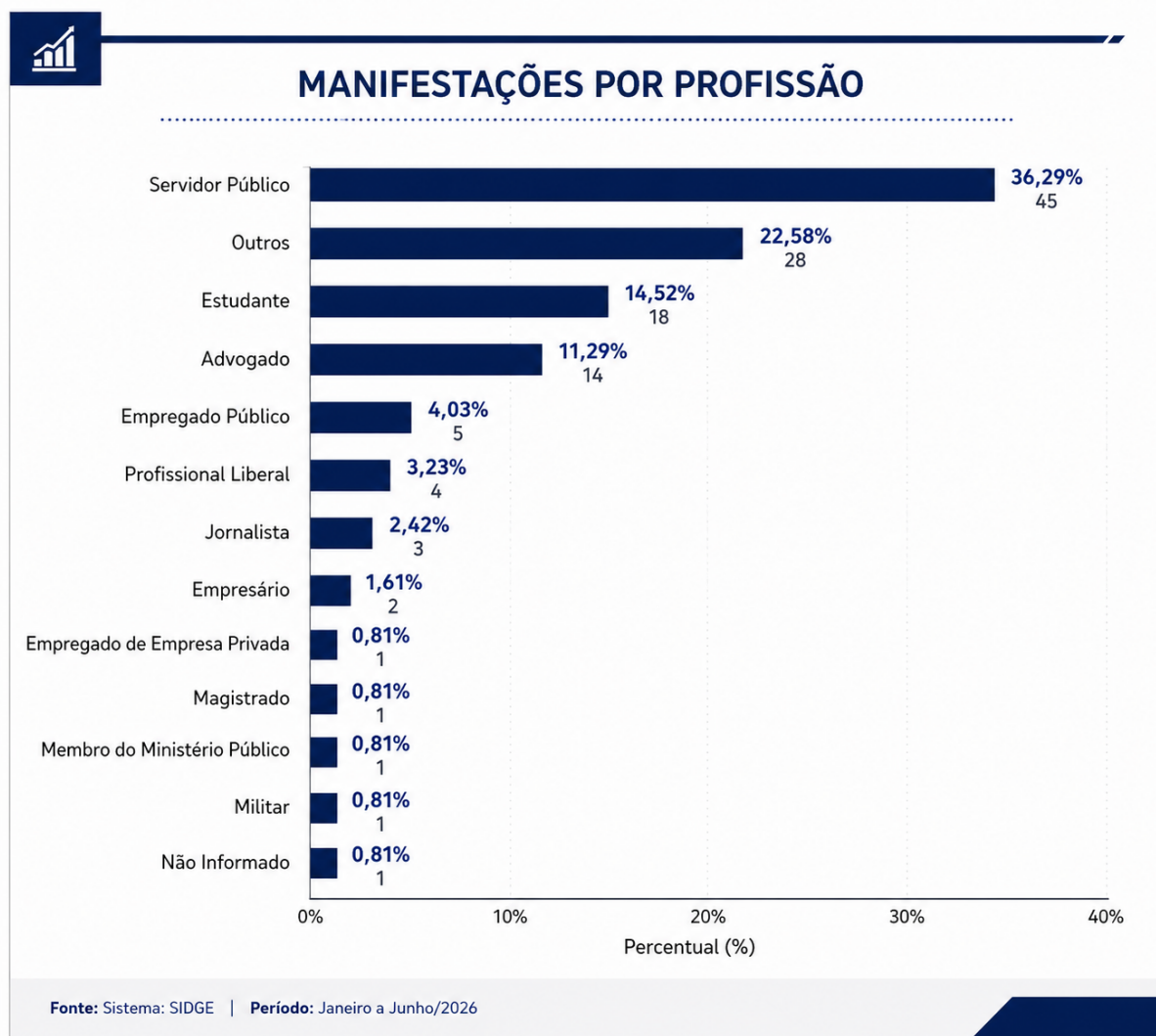


Gráfico 13 – Manifestações por profissão dos solicitantes no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026).

As manifestações registradas no **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** foram realizadas por diferentes categorias profissionais, evidenciando a abrangência do serviço e o interesse de diversos segmentos da sociedade no acesso às informações públicas.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

Observa-se a predominância de **servidores públicos (36,29%)**, que representam mais de um terço do total de manifestações, indicando um elevado nível de interação desse público com o Poder Judiciário, possivelmente em razão de suas atividades funcionais e do conhecimento sobre os mecanismos de transparência e acesso à informação. A categoria, **outros (22,58%)** também apresentou participação expressiva, reunindo profissionais não classificados nas demais categorias.

Na sequência, destacam-se os **estudantes (14,52%)** e os **advogados (11,29%)**, grupos que tradicionalmente demandam informações relacionadas às atividades institucionais, seja para fins acadêmicos, de pesquisa ou de exercício profissional. Também foram registradas manifestações de **empregados públicos (4,03%)**, **profissionais liberais (3,23%)**, **jornalistas (2,42%)** e **empresários (1,61%)**, demonstrando que o SIC atende a perfis variados de usuários com diferentes interesses e necessidades informacionais.

Por sua vez, as categorias, **empregado de empresa privada, magistrado, membro do Ministério Público, militar e não informado** apresentaram participação individual de **0,81%**, revelando uma presença mais pontual, porém importante para evidenciar a diversidade do público atendido. De forma geral, os dados demonstram que o SIC se consolida como um instrumento de transparência e controle social, utilizado por cidadãos e profissionais de diferentes áreas, fortalecendo o acesso à informação e a aproximação entre a sociedade e o Poder Judiciário.

Para consulta mais detalhada dos indicadores e acompanhamento permanente dos dados relacionados aos pedidos de acesso à informação, o **Tribunal de Justiça do Estado do Ceará** disponibiliza o **Relatório Estatístico Dinâmico (LAI)**. A ferramenta permite a **visualização atualizada** das informações, ampliando a **transparência institucional** e fortalecendo o controle social sobre a atuação da Administração Pública.

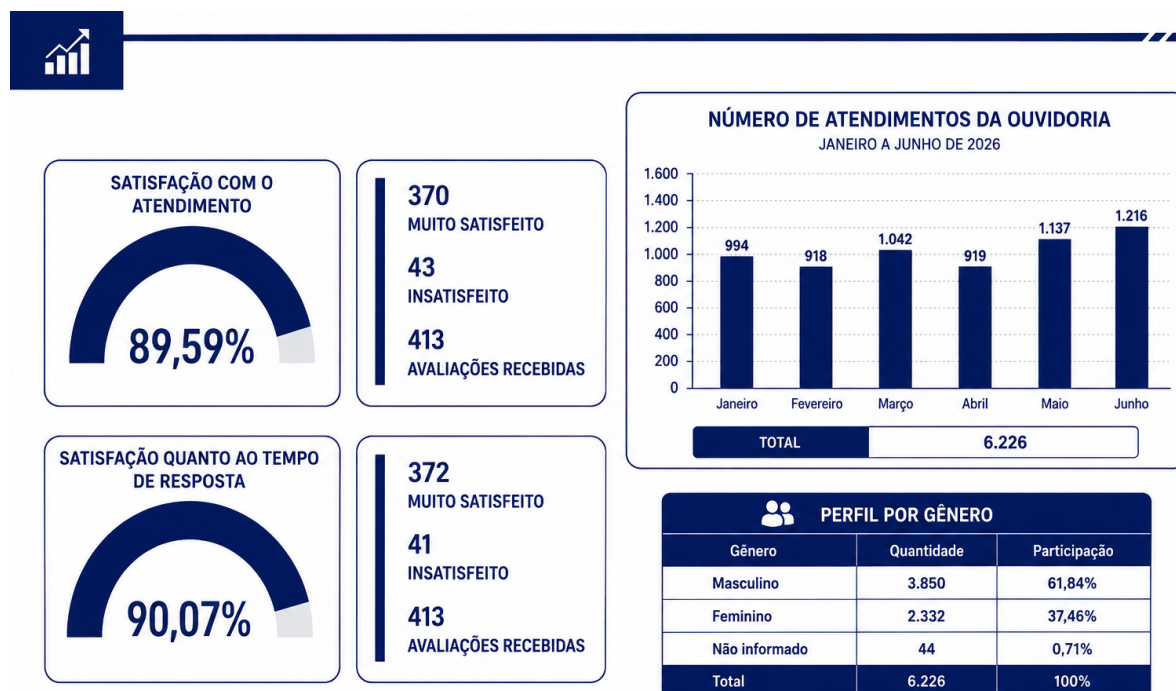
09. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PERÍODO JANEIRO A JUNHO DE 2026

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria do TJCE obteve **413 avaliações de satisfação**, coletadas pelos canais de atendimento **telefônico, presencial e virtual**. Destas, **89,59%** dos usuários declararam-se muito satisfeitos com o atendimento.

Quanto ao tempo de resposta, o índice de satisfação alcançou **90,07%**, demonstrando avaliação positiva quanto à agilidade dos serviços prestados.

No período, foram realizados **6.226 atendimentos**, com destaque para **junho**, que registrou o maior volume, com **1.216 atendimentos**. Predominou o público masculino (**61,84%**), seguido pelo feminino (**37,46%**).

De modo geral, os resultados evidenciam elevado grau de satisfação dos usuários e reforçam a importância da Ouvidoria no aprimoramento contínuo dos serviços prestados.



OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

10. INFOGRÁFICO INSTITUCIONAL: PRINCIPAIS RESULTADOS 2026

O infográfico sintetiza os principais resultados da **Ouvidoria do Poder Judiciário** no **primeiro semestre de 2026**, destacando indicadores de desempenho como **25.927 atendimentos**, crescimento de **42%** das manifestações, **tempo médio de resposta de 12 dias** e índice de **100%** de atendimento às solicitações do SIC.



Dashboards 02 – Infográfico dos Principais Resultados do 1º Semestre de 2026

Fonte: SIOGE. Elaboração Ouvidoria TJCE (2026)

Todas essas ações reforçam o compromisso da unidade com a transparência, a inovação, a participação social e a melhoria contínua dos serviços prestados no primeiro semestre de 2026.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

11. CONCLUSÃO

O presente Relatório evidencia o compromisso da **Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará** com o aprimoramento da transparência, da **participação social** e da **melhoria contínua dos serviços** prestados à sociedade. No **primeiro semestre de 2026**, a Ouvidoria consolidou sua atuação como instrumento de gestão, escuta qualificada e fortalecimento do diálogo entre o Tribunal de Justiça e a população.

Os indicadores apresentados demonstram o **crescimento da utilização dos canais de atendimento**, o aumento das manifestações registradas e da demanda por pedidos de acesso à informação, evidenciando a confiança da sociedade na Ouvidoria. Ao mesmo tempo, os dados permitiram identificar desafios, especialmente relacionados à **morosidade processual**, subsidiando ações voltadas ao aperfeiçoamento da prestação jurisdicional e dos serviços prestados.

Também se destacaram importantes iniciativas institucionais, como a atualização da **Resolução da Ouvidoria**, a **implantação do Canal Permanente de Denúncias de Racismo e Discriminação Racial**, o desenvolvimento do projeto “**Escute o Silêncio**”, e do protocolo “**Respeito é Melhor Exercício**”, assim como a realização de **Audiências Públicas** e o desenvolvimento do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, que manteve elevado índice de atendimento, reafirmando o compromisso institucional com a transparência, a eficiência e o acesso à informação.

Os índices apresentados evidenciam não apenas o **crescimento quantitativo** dos atendimentos e manifestações, mas também o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento estratégico de **governança, transparência e participação cidadã**. O aperfeiçoamento contínuo dos canais de atendimento e das ações institucionais reafirma o compromisso do **Tribunal de Justiça do Estado do Ceará** com uma prestação jurisdicional cada vez mais acessível, eficiente, humanizada e orientada às necessidades da sociedade.

OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO

ANEXO

12. SIGLAS E ABREVIATURAS

SIGLA	SIGNIFICADO
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COJUD	Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais
FCB	Fórum Clóvis Beviláqua
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SIOGE	Sistema de Ouvidoria
STF	Supremo Tribunal Federal
TCE-CE	Tribunal de Contas do Estado do Ceará
TCEOuv	Rede Cearense de Ouvidorias Municipais
TJCE	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará