



Empoderando Vulneráveis: Atendimento Especializado como Pilar da Coesão Social e Efetividade Institucional

Nelson Ricardo de Moraes Nogueira – Diretor Estadual de Atendimento

Políticas públicas e práticas de gestão de acesso à justiça

Atendimento humanizado; Inclusão social; Grupos vulneráveis; Satisfação do usuário; TJCE.

RESUMO

O presente relatório tem como objetivo melhorar o atendimento ao público, especialmente para grupos vulneráveis, através de práticas humanizadas e inclusivas. A justificativa é promover um ambiente inclusivo e eficiente, reduzindo barreiras ao acesso à justiça. A boa prática de gestão inclui a implementação de 12 protocolos específicos para diferentes grupos vulneráveis, garantindo atendimento prioritário, suporte tecnológico e inserção.

A inovação está na criação de uma estrutura organizacional dedicada, divisão do estado em macrorregiões e adoção de novas tecnologias. O estágio atual da prática está na implementação dos protocolos em todas as comarcas do estado, no seu monitoramento e na contínua adaptação dos serviços.

Os resultados esperados e alcançados incluem um aumento significativo na satisfação dos usuários, que atingiu 81,44% em 2023. As implicações práticas são a melhoria da qualidade do atendimento, maior eficiência na prestação jurisdicional, refletindo o compromisso do TJCE com a humanização em todo o processo de prestar informações.

Introdução

Desde a sua instauração histórica em 1874 o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - TJCE busca evoluir e se especializar, a fim de atender o cidadão, auxiliando-o na conquista de seus direitos e na perpetuação da cidadania no meio público jurídico cearense.

A trajetória do TJCE foi moldada por seu planejamento estratégico, que teve início em 2010 e passou por revisões em 2015 e 2020. Esses ciclos sucessivos de planejamento estratégico resultaram em implementações significativas.

No primeiro ciclo (2010 a 2014) a justiça cearense expandiu a oferta de serviços jurídicos para diversos segmentos sociais. A descentralização do acesso às certidões judiciais e a criação da Casa de Justiça e Cidadania, em parceria com o TRE/CE e TRT, marcaram essa fase.

1





Na revisão efetuada no segundo ciclo (2015 a 2020) houve a transição para um sistema mais estruturado e governado de atendimento jurídico. As Centrais de Atendimento Judiciais (CAJ's) simbolizaram essa mudança, fornecendo um canal centralizado e uniforme para obter informações e suporte jurídico. A modernização dos portais eletrônicos também melhorou a acessibilidade.

E em sua mais recente atualização, ciclo 2020 a 2030, o TJCE concentrou-se na personalização e na multiplicidade de canais de atendimento. Idealizou doze protocolos específicos para públicos distintos, concretizando a ideia de um atendimento adaptado às necessidades individuais.

A partir de seu último ciclo e com o objetivo de garantir Direitos e realizar Justiça à sociedade, deu-se início, em colaboração com magistrados, servidores e a sociedade em geral, através da Resolução nº 07/2021 do Órgão Especial do TJCE, uma contínua evolução e crescimentos marcados pelo ideal da humanização do atendimento e relacionamento com a sociedade, conforme os direcionadores estampados no texto do ato normativo instituidor.

Garantir o acesso à justiça para todos os membros da sociedade é um pilar fundamental de qualquer sistema democrático e de direito. No entanto, é necessário adotar cuidados especiais no atendimento de grupos historicamente excluídos do processo de garantia de seus direitos básicos, seja por questões étnicas, sociais, financeiras, de gênero, ou sexualidade. A falta de acesso à justiça não apenas nega a esses grupos o direito fundamental de buscar proteção e reparação, mas também perpetua desigualdades e injustiças dentro da sociedade.

Fineman (2008) propõe que a vulnerabilidade é uma condição universal e constante da vida humana e que o Estado deve criar sistemas de apoio para responder a essa vulnerabilidade. No âmbito do sistema de justiça, isso implica a necessidade de políticas e práticas que reconheçam e respondam às necessidades específicas dos grupos vulneráveis para garantir o acesso equitativo à justiça.

A Teoria da Justiça Distributiva, associada a pensadores como Aristóteles e Michael Walzer, sugere que a justiça envolve a distribuição equitativa de benefícios e encargos na sociedade. No contexto do sistema de justiça, isso implica a necessidade de garantir que todos os membros da sociedade, especialmente os mais vulneráveis, tenham acesso aos recursos e serviços necessários para proteger seus direitos (ARISTÓTELES, 1985; WALZER, 1983).

A política de atendimento humanizado é uma abordagem que valoriza os usuários, os advogados, os magistrados, os servidores e todos os colaboradores da justiça. Ela busca oportunizar maior autonomia, ampliar a capacidade de transformação da realidade em que se encontram e promovem vínculos solidários. Essa abordagem não se restringe apenas ao ambiente físico das unidades judiciárias, mas também se estende às condições de atendimento remoto, estrategicamente projetadas para atender às necessidades individuais de cada usuário. A humanização é fundamental para criar processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto, combatendo práticas desumanizadoras e incentivando a corresponsabilidade dos atores da justiça e dos usuários. Portanto, essa perspectiva de atendimento adaptável e centrado no ser humano pode ser aplicada não

2





apenas na justiça, mas também em outras áreas da administração pública para proporcionar excelência no serviço prestado.

A importância dessas práticas para o sistema de justiça reside na capacidade de reduzir as barreiras que impedem o acesso à justiça para os mais vulneráveis, melhorando a eficácia e a eficiência das instituições judiciais. Organizações como o TJCE se destacam pela sensibilidade e pelo compromisso em adaptar seus serviços para atender às necessidades específicas desses grupos, promovendo assim uma justiça mais acessível e equitativa.

Entre tantas teorias que embasam a busca pelo empoderamento social, como a Teoria da Justiça Social, proposta por John Rawls em sua obra ‘Uma Teoria da Justiça’, que enfatiza a construção de uma sociedade justa e igualitária, ou a teoria dos Direitos Humanos, tendo como defensora notável, Eleanor Roosevelt, garantindo a dignidade e os direitos de todos os indivíduos, e ainda, a Teoria da Capacidade, desenvolvida por Amartya Sen, destacando a importância de avaliar o bem-estar com base nas oportunidades e liberdades reais das pessoas, encontra-se na Teoria do Empoderamento, a maior e melhor ênfase na capacitação das próprias pessoas para tomarem decisões e agirem em prol de seus próprios interesses, especialmente no contexto dos grupos vulneráveis.

"Empoderamento é visto como um processo pelo qual as pessoas, organizações e comunidades ganham domínio sobre suas vidas" (Rappaport, 1987, p. 122).

A Teoria do Empoderamento, ao colocar o ser humano no centro das interações judiciais, promove uma mudança paradigmática na forma como os serviços judiciais são prestados. Ao enfatizar a habilitação dos indivíduos para fazerem escolhas conscientes e atuarem em benefício de si mesmos, essa teoria reconhece a importância de tratar cada usuário como um agente ativo, com direitos e capacidades próprios. Especialmente no contexto dos grupos vulneráveis, essa abordagem busca garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua condição socioeconômica, tenham acesso igualitário à justiça e possam participar plenamente dos processos que afetam suas vidas. Isso implica não apenas em fornecer informações e recursos, mas também em criar um ambiente judicial acolhedor e acessível, que respeite e valorize a dignidade de cada pessoa, promovendo sua autonomia e fortalecendo sua capacidade de buscar e alcançar justiça.

Um exemplo prático dessa abordagem é o programa "Pop Rua Jud", implementado no Brasil pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que leva serviços judiciais a comunidades distantes e vulneráveis. Em 2013, o TJCE registrou 90 atendimentos relacionados a orientações para ingressar com uma ação na justiça, informações processuais, fornecimento de certidões e senhas processuais. Esse exemplo mostra ser possível transformar a justiça em uma ferramenta acessível e eficaz, capacitando os cidadãos a tomarem controle de suas vidas e resolverem conflitos de maneira mais autônoma e informada.

Este relatório tem os seguintes objetivos: avaliar a implementação e os impactos das práticas de atendimento especializado do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará voltadas para os grupos vulneráveis; identificar e evidenciar os usuários vulneráveis que, anteriormente não percebidos, agora





possuem protocolos específicos de atendimento; identificar desafios e oportunidades para melhorar o atendimento especializado, com o intuito de garantir maior efetividade institucional e um acesso mais equitativo à justiça e propor recomendações e estratégias para fortalecer o atendimento especializado no sistema de justiça, fundamentadas nas teorias discutidas e nas práticas observadas no TJCE.

Caracterização da boa prática, mudança e/ou inovação

A prática desenvolvida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará visa o empoderamento dos grupos vulneráveis por meio de um atendimento especializado, humanizado e acolhedor. Esta iniciativa consiste na utilização de 12 protocolos de atendimento direcionados a diferentes grupos vulneráveis, incluindo atendimento prioritário e especializado para garantir acesso rápido e eficaz aos serviços judiciais aos idosos, apoio para aqueles que não têm acesso ou habilidade com tecnologias digitais, procedimentos específicos para proteger e atender as necessidades das crianças e adolescentes em situação de risco, serviços de tradução e para estrangeiros em situações de vulnerabilidade, atendimento especializado para mulheres que sofrem violência, garantindo proteção e apoio jurídico, protocolos inclusivos que respeitam a identidade de gênero e fornecem suporte adequado, acessibilidade e adaptações necessárias para atender eficientemente pessoas com diferentes tipos de deficiência, acolhimento e orientação jurídica para indivíduos em situação de rua, apoio específico para garantir que os analfabetos e semialfabetizados compreendam e tenham acesso aos serviços judiciais, assistência para os egressos do sistema prisional e seus familiares, facilitando sua reintegração social, e o atendimento que reconhece e respeita as particularidades culturais e raciais dos grupos sociais.

A abordagem adotada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará é caracterizada pela integração de todos esses protocolos na linha de frente do atendimento, configurando uma prática especializada que, até o presente momento, não foi identificada em outras instituições públicas similares, não nessa multitudine.

A implementação mostrou-se significativamente mais assertiva na identificação e visibilidade dos grupos sociais que frequentemente procuram o judiciário, mas que anteriormente não eram identificados ou percebidos como tais. Agora, esses grupos são reconhecidos e tratados de acordo com suas particularidades.

Os aspectos que tornam essa prática relevante e eficaz incluem a identificação detalhada do usuário, garantindo que suas necessidades específicas sejam reconhecidas desde o início do atendimento; o acolhimento personalizado, realizado de acordo com os princípios que norteiam cada protocolo, proporcionando um atendimento respeitoso que considera as particularidades de cada grupo vulnerável; a definição de procedimentos claros e específicos, estabelecendo o que deve ser adotado e o que deve ser evitado, assegurando que o atendimento seja eficiente e respeitoso; e a continuidade do atendimento, com a identificação de todas as instituições ou serviços públicos

4





voltados para esses segmentos, permitindo que o suporte seja continuado fora do Judiciário, quando necessário.

A adoção dos protocolos foi iniciada em março de 2023, representando uma quebra de paradigma no atendimento público. A implementação está sendo realizada em ondas, conforme a adequação e ajustes nas instalações físicas para garantir acessibilidade e conforto aos usuários, reorganização das equipes e definição de novos papéis e responsabilidades para atender melhor às necessidades dos grupos vulneráveis, revisão e otimização dos procedimentos operacionais para assegurar um atendimento eficiente e eficaz, estabelecimento de políticas e diretrizes claras para orientar a implementação e garantir a adesão aos novos protocolos, e a implementação de ferramentas e sistemas tecnológicos para apoiar o atendimento especializado e facilitar a comunicação e o registro de dados.

A implementação foi dividida em algumas fases, estimadas para serem concluídas entre 6 meses e 3 anos. A primeira fase (março a agosto de 2023) contemplou o planejamento e ajustes iniciais na infraestrutura e estrutura organizacional. A segunda, setembro de 2023 a fevereiro de 2024, houve a revisão e otimização dos processos operacionais, incluindo treinamentos para as equipes. E a terceira, e última, março de 2024 a dezembro de 2025, o início da implementação completa das políticas de governança e das ferramentas tecnológicas, com monitoramento contínuo e ajustes necessários para garantir a eficácia dos protocolos.

Essa abordagem faseada garante uma implementação cuidadosa e adaptável, permitindo que os ajustes necessários sejam feitos em tempo hábil para atender às necessidades dos grupos vulneráveis de maneira eficaz.

A prática é contínua e retroalimentável, assegurando a melhoria contínua e a adaptação às novas necessidades dos grupos atendidos. Iniciamos com algumas unidades piloto para validar os fluxos e a metodologia proposta. Após a validação inicial, os protocolos estão gradualmente estendidos a outras unidades, garantindo que cada fase de implementação seja informada pelos aprendizados e ajustes realizados nas unidades piloto.

5



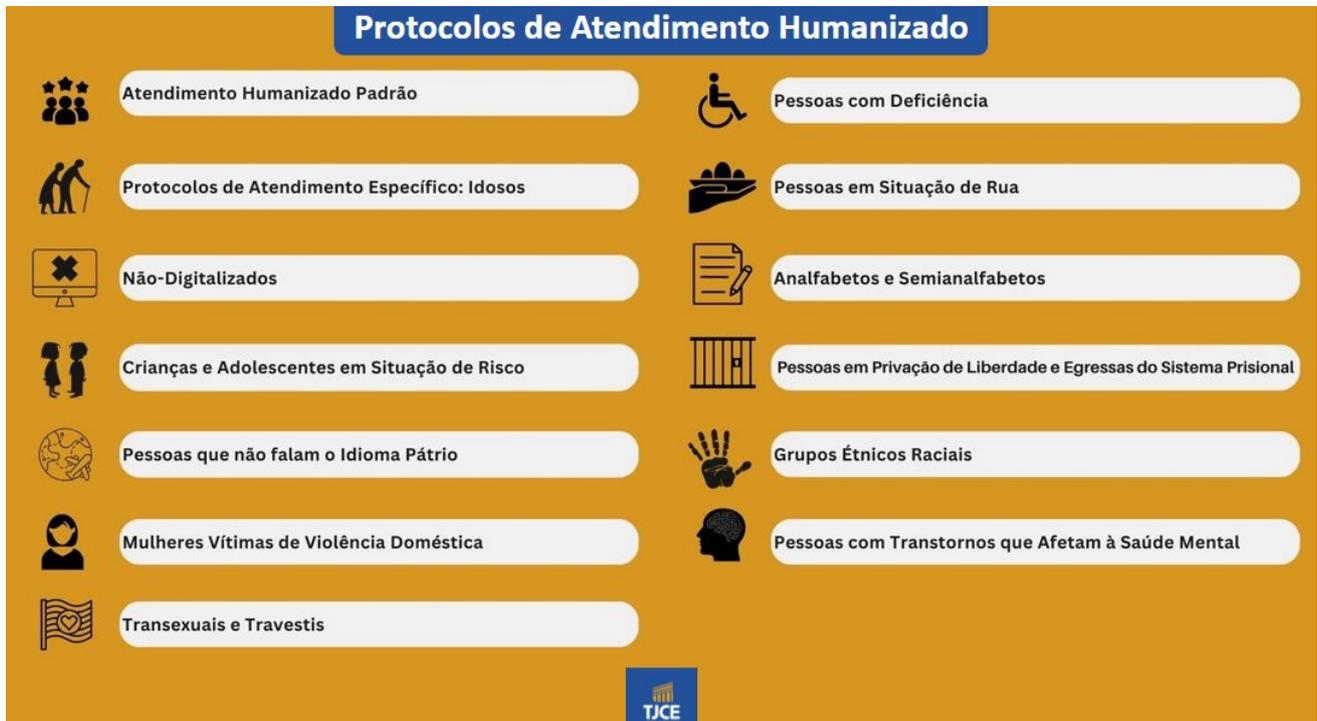


Figura 01 – Modelos de Atendimento Humanizado Específicos

Atendimento ao Idoso

O Estado do Ceará possui uma significativa população idosa, com 1,3 milhões de pessoas acima de 60 anos, representando 14,5% da população do estado. Muitos idosos enfrentam desafios como dificuldades de compreensão, locomoção, deficiências sensoriais e uso de tecnologias digitais. O Estatuto da Pessoa Idosa, em vigor desde 2004, assegura direitos fundamentais aos idosos, incluindo atendimento preferencial e individualizado, além de "Prioridade Especial" para aqueles com mais de 80 anos. De acordo com a Portaria N° 47 de 2021 do CNJ, há previsões de sanções para quem viola esses direitos, e a Portaria N° 14 de 2007 do CNJ recomenda prioridade em processos judiciais para pessoas acima de 60 anos.

A partir de março de 2023, o TJCE implementou protocolos específicos de atendimento aos idosos nas Centrais de Atendimento e em todos os seus canais. Esses protocolos contêm procedimentos detalhados, formalidades e orientações que os profissionais devem seguir para garantir um atendimento eficaz e respeitoso. Funcionando como um guia prático e passo a passo, esses protocolos asseguram que o atendimento seja organizado, consistente e adequado às necessidades dos idosos, garantindo assim uma melhor qualidade no atendimento a essa população.





Atendimento aos Não-digitalizados

O termo "excluídos digitais" refere-se às pessoas que não têm acesso à internet ou a meios de comunicação digital. Apesar dos avanços impulsionados pela pandemia de COVID-19, a desigualdade social ainda resulta em muitas famílias sem acesso à internet. Em 2021, aproximadamente 7,28 milhões de famílias brasileiras estavam sem acesso, com 736 mil domicílios no Ceará enfrentando a mesma situação (IBGE, 2021). No Estado, cerca de 25,4% das 2,9 milhões de residências não têm acesso à internet, seja por falta de cobertura de banda larga ou redes móveis.

Embora a digitalização do atendimento traga benefícios significativos, como a aceleração de processos e uma comunicação mais eficiente, é crucial implementar medidas que garantam acesso à justiça para os não-digitalizados. A Portaria de Recomendação N° 101, de 12/07/2021, do CNJ, recomenda que tribunais brasileiros disponibilizem servidores presenciais para atender esses indivíduos e auxiliar na tramitação de processos digitais. Além disso, a Portaria N° 133, de 09/09/2022, sugere a instalação de Pontos de Inclusão Digital para maximizar o acesso à justiça e proteger os excluídos digitais (CNJ, 2021; CNJ, 2022).

Atendimento à Crianças e Adolescentes em Situação de Risco

Atualmente, no Ceará, há 808 crianças e adolescentes em unidades de acolhimento, uma medida de proteção aplicada àqueles que tiveram seus direitos violados. Em Fortaleza, mais de 400 crianças vivem em situação de rua, expondo-se a riscos como uso de drogas e criminalidade. O número de casos de abuso infantil é alarmante: em 2021, foram registrados 1.946 crimes sexuais no estado, dos quais 1.344 contra menores de 14 anos (Secretaria da Segurança Pública, 2021). A maioria dos abusos é cometida por familiares, perpetuando ciclos de violência (Caderno de Saúde Pública, 2022).

Para proteger esses menores, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) estabelece a integração de órgãos e entidades de proteção. Centros de Atendimento Integrado oferecem acolhimento especializado, evitando a revitimização das crianças. Iniciativas como o Programa Rede Aquarela, referência no combate à violência sexual, mostram a importância de políticas preventivas e de atendimento direto às vítimas (FUNCI, 2020). O CNJ também destaca a prioridade dos direitos da infância e recomenda equipes especializadas para lidar com esses casos, além de priorizar o andamento de ações penais relativas a abusos e maus-tratos (CNJ, 2014).

Atendimento às Pessoas que não falam o Idioma-Pátrio

No Brasil, a migração ocorre majoritariamente por motivos econômicos e sociais, com indivíduos buscando melhores condições de vida e trabalho. O Ceará é um dos estados que mais recebe imigrantes no país, sendo 28.323 estrangeiros residentes em 2016, principalmente da Venezuela e Cuba (Atlas Temático de Migrações Internacionais na Região Nordeste, 2016). Além dos residentes, o estado também viu um aumento significativo no turismo internacional, com um

7





crescimento de 73,1% no número de turistas estrangeiros entre 2021 e 2022 (Secretaria de Turismo do Ceará, 2022). No entanto, os imigrantes enfrentam desafios significativos, como barreiras linguísticas, dificuldades de acesso ao emprego e moradia, além de precisar se adaptar à cultura local.

Juridicamente, estrangeiros no Brasil encontram dificuldades em entender o sistema jurídico, uma vez que muitos serviços judiciais não oferecem informações em outros idiomas além do português. Isso reforça a necessidade de aprendizado do idioma para melhor acesso à justiça (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2021). A Constituição Brasileira garante direitos iguais a estrangeiros e brasileiros, permitindo o acesso à justiça (Constituição Brasileira, art. 55). Iniciativas como a Resolução Nº 405 do CNJ e programas estaduais de atenção ao migrante buscam melhorar a assistência e a inclusão dos imigrantes, promovendo políticas contra a xenofobia e a discriminação (CNJ, 2021).

Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência Doméstica

Segundo dados da Secretaria de Segurança Pública, o estado do Ceará registrou, nos cinco primeiros meses de 2022, mais de 7.500 casos de violência contra a mulher, o que representa uma média de 50 casos por dia ou 2 casos por hora. Esse cenário evidencia a urgência de agir contra esse problema estrutural na sociedade. Casos de violência doméstica são delicados de tratar, principalmente pela dificuldade que as mulheres encontram para relatá-los, seja por medo de retaliações, vergonha, dependência financeira, ou barreiras culturais e religiosas.

Para ajudar essas vítimas, existem instrumentos como a Central de Atendimento à Mulher (ligar 180), que recebe denúncias e as encaminha aos órgãos competentes, e a Casa da Mulher Brasileira, que oferece atendimento humanizado às mulheres vítimas de violência doméstica. Além disso, a Delegacia de Defesa da Mulher e a Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006) estipulam punições e providências rápidas para tratar esses casos, integrando serviços de saúde, justiça e assistência social.

A criação da Ouvidoria Nacional da Mulher, através da Portaria Nº 3333/2022 do CNJ, e a Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, instituída pela Resolução Nº 254/2018 do CNJ, são medidas importantes que fortalecem a luta contra a violência às mulheres. Esses instrumentos definem diretrizes e ações de prevenção e combate à violência, garantindo uma adequada solução de conflitos que envolvem mulheres em situação de violência.

Atendimento aos Transexuais e Travestis

De acordo com um relatório da Associação Nacional de Travestis e Transexuais (ANTRA), o Ceará está entre os cinco estados do Brasil que mais registraram mortes de pessoas trans e travestis desde 2017. Além disso, a morte de uma pessoa transgênero mais jovem já registrada no país também ocorreu no estado, com uma vítima de 13 anos de idade. Uma pessoa trans é alguém que nasce com um sexo reconhecido de acordo com sua genitália, mas que possui uma identidade de gênero oposta.





Essas pessoas costumam passar por diversos traumas, desde a infância até a vida adulta, por terem seus sentimentos reprimidos pelo medo da aceitação, por não terem oportunidades de trabalho, por serem economicamente vulneráveis e por encontrarem dificuldades em estabelecer relações de afeto e amorosas. Com isso em mente, é necessário considerar todas essas experiências prévias e histórico na hora de realizar um atendimento de qualquer âmbito a essas pessoas.

A Portaria de Resolução Nº 348, de 13/10/2020, estabeleceu diretrizes e procedimentos a serem observados pelo Poder Judiciário, no âmbito criminal, com relação ao tratamento da população lésbica, gay, bissexual, transexual, travesti ou intersexo que seja custodiada, acusada, ré, condenada, privada de liberdade, em cumprimento de alternativas penais ou monitorada eletronicamente, reafirmando o direito à vida, à justiça, à integridade física e mental, à segurança, à liberdade de expressão, ao estudo e ao trabalho. Além disso, em 2018, com a Portaria de Resolução Nº 270, de 11/12/2018, ficou assegurado o uso legal do nome social pelas pessoas trans, travestis e transexuais usuárias dos serviços judiciários, membros, servidores, estagiários e trabalhadores terceirizados dos tribunais brasileiros, assim tornando o sistema judiciário mais igualitário e inclusivo.

Atendimento a Pessoas com Deficiência

A realidade de uma pessoa com deficiência na sociedade é muito complexa, muitas vezes marcada por desigualdade e discriminação. Deficiência é definida como qualquer impedimento físico, mental, intelectual ou sensorial. O capacitismo, discriminação contra pessoas com deficiência, é baseado na ideia de um corpo padrão sem deficiência, subestimando a capacidade e aptidão dessas pessoas. Esse problema se manifesta de várias maneiras, como tratar pessoas com deficiência de forma infantilizada ou incapaz, e está presente em diversos segmentos da sociedade, incluindo serviços públicos. Segundo o Censo do IBGE, o Ceará tem 2.340.150 pessoas com deficiência, apresentando um índice de 27,69%, maior que os índices do Nordeste e do Brasil. Isso destaca a necessidade de melhores estratégias de acessibilidade no estado.

Existem vários tipos de deficiência, cada um com suas particularidades. A deficiência visual afeta cerca de 242 mil pessoas no Ceará, e suas principais dificuldades estão na identificação e percepção de objetos e pessoas. A deficiência auditiva, presente em mais de 250 mil pessoas no estado, apresenta como maior desafio a comunicação. Deficiências motoras, que afetam 7,8% da população nordestina, dificultam a locomoção e acessibilidade. Deficiências mentais, presentes em 1,7% da população do Nordeste, trazem dificuldades de compreensão e aprendizagem. A paralisia cerebral, uma condição neurológica, afeta funções básicas como fala e movimento. Para apoiar essas populações, o Brasil possui o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (Conade) e diversas resoluções do CNJ, como a Portaria de Resolução Nº 401/2021, que estabelece diretrizes de acessibilidade e inclusão no Poder Judiciário, e a Portaria de Resolução Nº 343/2020, que institui condições especiais de trabalho para servidores com deficiência ou necessidades especiais.

Atendimento a Pessoas em Situação de Rua





De acordo com dados preliminares do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), a população em situação de rua no Brasil cresceu 38% entre 2019 e 2022, atingindo a marca de 281.472 pessoas. Este aumento reflete um problema histórico de marginalização no país. No contexto do Ceará, a situação também é preocupante. Dados divulgados pela Prefeitura de Fortaleza indicam que 2.653 pessoas vivem em situação de rua na cidade, sendo a maioria do sexo masculino (81,5%) e com idades entre 31 e 49 anos (49,1%). O crescimento de pessoas em situação de rua no Ceará foi de 902% de 2012 a 2021.

As pessoas em situação de rua enfrentam diversas dificuldades, sendo talvez a maior delas o enorme risco de adquirir doenças devido à má alimentação, exposição a variações climáticas, e condições precárias de higiene e sono. Iniciativas como o Projeto Meio Fio no Rio de Janeiro, que oferece atendimento médico e psicossocial, podem servir de modelo para outros estados. Segundo o médico Dr. David Oliveira, do projeto, moradores de rua frequentemente não se veem como usuários de serviços com direitos, o que desmotiva a busca por acesso à saúde e justiça. Com base na Portaria de Resolução nº 425/2021 da Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas Interseccionalidades, é essencial assegurar o amplo acesso à justiça para essas pessoas, de maneira célere e simplificada, contribuindo para a superação das múltiplas vulnerabilidades econômicas e sociais, além da precariedade habitacional. Moradores de rua, assim como qualquer outro cidadão, têm o direito de acessar e receber auxílio dos serviços providos pelo Estado.

Atendimento a Analfabetos e Semianalfabetos

Com base na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad Contínua) de 2019, o Brasil possui mais de 10 milhões de pessoas analfabetas com 15 anos ou mais. Deste total, 6,2 milhões vivem na região Nordeste. No contexto do Ceará, o Estado apresentou, em 2017, um índice de 15,2% de sua população analfabeta, sendo o quinto maior índice do Brasil, conforme dados do IBGE. Segundo a mesma pesquisa, o analfabetismo é mais prevalente entre os cearenses mais velhos: 38,1% das pessoas com 60 anos ou mais não sabem ler ou escrever.

Este problema no Brasil pode ser atribuído a várias motivações. A evasão escolar é um dos principais fatores, pois muitas crianças acabam não ingressando ou abandonando a escola, assumindo responsabilidades como trabalho infantil e cuidados domésticos. Outra causa evidente é a falta de infraestrutura educacional adequada, com muitas localidades carentes de escolas em condições apropriadas. Além disso, o preconceito e a discriminação desmotivam muitos a continuar sua educação, perpetuando o ciclo de analfabetismo. Para enfrentar essas desigualdades, foi criada a Comissão Permanente de Democratização e Aperfeiçoamento dos Serviços Judiciários por meio da Resolução CNJ nº 296/2019, com o objetivo de propor estudos e ações destinados a democratizar o acesso à justiça e combater as desigualdades.

Atendimento às Pessoas em privação de Liberdade e Egressas do Sistema Prisional

10





O Brasil enfrenta um aumento nas taxas de encarceramento, com desafios significativos para reduzir a criminalidade, controlar gastos públicos e promover a reinserção social de presos. No Ceará, o custo médio para manter um preso é de R\$ 2.430 por mês, superior à média nacional de R\$ 1.800. Essa situação é agravada pelas condições insalubres nas unidades prisionais, como falta de higiene, superlotação e tratamento hostil, conforme relatado pelo CNJ e Depen.

Para enfrentar esses problemas, o CNJ e o PNUD Brasil lançaram o Programa Justiça Presente, que visa promover políticas de cidadania e direitos para pessoas privadas de liberdade e egressas do sistema prisional. O projeto Cidadania nos Presídios busca humanizar o sistema de Justiça e melhorar a integração social dos ex-detentos, enfrentando o ciclo de violência e a exclusão social que muitas vezes se seguem à privação de liberdade.

No Ceará, a Coordenadoria de Inclusão Social do Preso e do Egresso (CISPE) e a Secretaria da Administração Penitenciária e Ressocialização (SAP) trabalham para promover a recuperação social dos egressos. O SAP, por exemplo, já capacitou 19 mil detentos em cursos profissionalizantes nos últimos quatro anos, visando facilitar a reintegração desses indivíduos à sociedade e melhorar suas condições de vida.

Atendimento aos Grupos Étnico-Raciais

No Ceará, a população negra e parda representa cerca de 72% do total, mas enfrenta significativas desigualdades econômicas e educacionais. A taxa de desemprego para a população negra no estado é de 17,8%, muito superior à média estadual de 12,7%. Além disso, o rendimento médio mensal dos trabalhadores negros é de R\$ 1.321, enquanto o dos não negros é de R\$ 2.051. Na educação, os estudantes negros correspondem a 44,9% das matrículas na rede estadual, mas enfrentam altos índices de reprovação, abandono e evasão escolar (Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará, 2020; IBGE, 2019).

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem adotado medidas para promover a igualdade racial e combater a discriminação étnico-racial no Judiciário. A Portaria nº 232, de 2016, criou o Fórum Nacional de Promoção da Igualdade Racial, enquanto a Portaria nº 208, de 2019, estabelece metas para aumentar a inclusão racial entre os servidores do Judiciário. Essas ações visam garantir maior diversidade e equidade no acesso a oportunidades no setor (CNJ, 2016; CNJ, 2019).

Planejamento, desenvolvimento e implementação

A ideia de criar um atendimento especializado e humanizado para grupos vulneráveis surgiu no âmbito do projeto estratégico "Soluções Tecnológicas e Humanização do Atendimento", desenvolvido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE). Esse projeto foi concebido com o objetivo de promover uma revolução no atendimento ao público, garantindo que todos os cidadãos,





especialmente os mais vulneráveis, tivessem uma experiência digna, acessível e resolutive ao interagir com o Judiciário. A proposta inicial emergiu de discussões entre desembargadores, juízes e servidores do TJCE, que, atentos às crescentes demandas por um atendimento mais inclusivo e humanizado, decidiram unir esforços para transformar essa necessidade em uma realidade concreta. A criação do projeto foi marcada pela formação de uma equipe multidisciplinar, composta por membros do Judiciário, operadores terceirizados e usuários do sistema, que colaboraram desde o início para assegurar que o projeto fosse representativo e atendesse às reais necessidades dos cidadãos. As etapas iniciais envolveram um profundo estudo de benchmarking, buscando identificar boas práticas em outras instituições, e a realização de workshops e reuniões colaborativas para delinear os principais desafios e as oportunidades de melhoria no atendimento existente.

A fase de desenvolvimento do projeto foi caracterizada por um planejamento meticuloso, seguido de uma série de protótipos, testes e refinamentos, que garantiram a adequação das novas práticas às necessidades dos usuários. O primeiro passo foi a condução de um levantamento detalhado do contexto de atendimento vigente no TJCE. Esse levantamento foi crucial para identificar as lacunas existentes e compreender os pontos críticos que precisavam ser endereçados. A equipe realizou uma análise profunda das ouvidorias, mapeou a estrutura organizacional e os processos de atendimento, avaliou os recursos humanos disponíveis e inspecionou minuciosamente as instalações físicas, incluindo o leiaute e o mobiliário das áreas de atendimento. Além disso, foi conduzida uma análise rigorosa da infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI), que culminou na elaboração de um relatório de diagnóstico. Este relatório destacou pontos críticos em cinco dimensões essenciais para a eficácia do atendimento: infraestrutura, processos, estrutura, tecnologia e governança. Durante essa fase, foram empregadas metodologias como design thinking para entender profundamente as necessidades dos usuários, e desenvolvimento ágil para permitir ajustes rápidos e contínuos nas soluções propostas. As simulações de atendimento anônimo realizadas em diversas unidades judiciais e administrativas foram fundamentais para testar a eficácia dos novos protocolos e identificar áreas de melhoria antes de sua implementação definitiva. Paralelamente, entrevistas e consultas com magistrados, servidores e usuários foram conduzidas para garantir que todas as perspectivas fossem contempladas, assegurando que as soluções fossem tanto inovadoras quanto viáveis.





Figura 02 - Dimensões sobre as quais foi construído o Novo Modelo de Atendimento

A adoção e implementação da prática foram realizadas de forma estratégica e planejada, considerando a complexidade e a diversidade geográfica do Estado do Ceará. Para otimizar os recursos e centralizar os esforços, o Estado foi dividido em seis núcleos de atendimento, cada um composto por uma comarca sede, comarcas integrantes e, quando aplicável, comarcas agregadas. Essa divisão permitiu uma coordenação mais eficiente e uma distribuição mais equitativa dos recursos, garantindo que os novos protocolos de atendimento pudessem ser aplicados de maneira uniforme e abrangente. Após a coleta e análise das informações, o TJCE identificou e capacitou os principais atores envolvidos no atendimento, assegurando que estivessem preparados para lidar com as demandas específicas dos grupos vulneráveis. A partir de março de 2023, os protocolos de atendimento específicos para 11 grupos vulneráveis foram implementados em todas as Centrais de Atendimento, em seus diversos canais, incluindo atendimento presencial, por telefone e plataformas digitais. O modelo de atendimento foi construído sobre quatro pilares fundamentais: empatia, personalização, feedback e omnicanalidade. Empatia para garantir que as necessidades emocionais dos usuários fossem compreendidas e atendidas, Personalização para adaptar o atendimento às particularidades de cada caso, Feedback para promover uma comunicação contínua e bilateral com os usuários, e Omnicanalidade para integrar múltiplos canais de atendimento de forma coesa e eficaz.





Núcleos Regionais de Atendimento

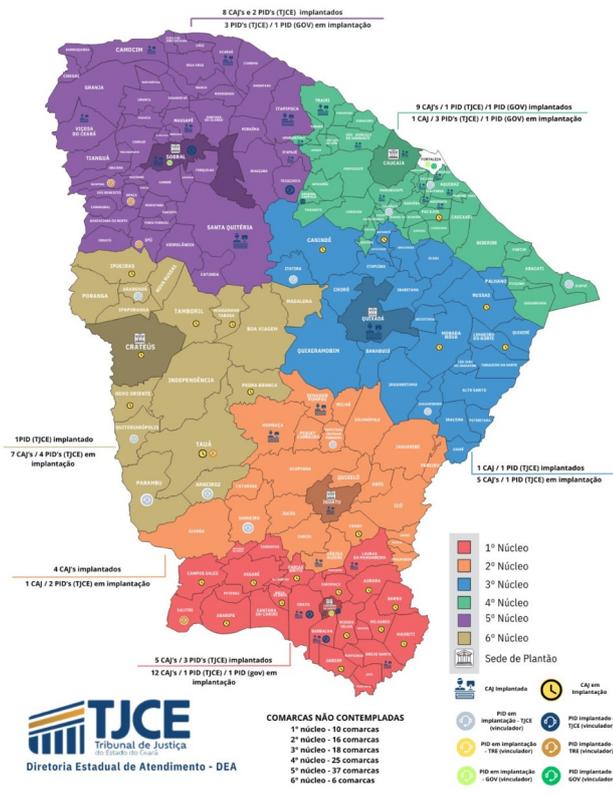


Figura 03 - Núcleos Regionais de Atendimento

Diversas metodologias e técnicas foram aplicadas em cada fase do projeto para garantir sua eficácia e aderência às necessidades dos usuários. Durante a fase de criação, a equipe utilizou a Metodologia de Colaboração Remota Focada (MCRF) para realizar reuniões e workshops de forma remota, facilitando a colaboração entre membros da equipe em diferentes localidades e garantindo que todas as áreas sensíveis fossem abordadas. O design thinking foi amplamente utilizado para explorar e compreender as necessidades dos usuários, resultando em soluções mais empáticas e centradas no cidadão. Na fase de desenvolvimento, o método de desenvolvimento ágil foi empregado para permitir que os ajustes necessários fossem realizados rapidamente, em resposta ao feedback contínuo obtido das simulações de atendimento anônimo e das entrevistas com os envolvidos. Além disso, a Metodologia de Simulação de Atendimento Anônimo (MSAA) foi essencial para testar os protocolos em situações reais, permitindo identificar e corrigir falhas antes da implementação em





larga escala. A análise de documentos, as entrevistas semiestruturadas e os diagnósticos presenciais completaram o conjunto de métodos utilizados, oferecendo uma visão abrangente e detalhada do contexto e das necessidades a serem abordadas.

Vários fatores contribuíram para o sucesso do desenvolvimento e implementação do projeto. O forte apoio da gestão do TJCE foi fundamental, proporcionando não apenas os recursos financeiros necessários, mas também um ambiente favorável à inovação e à mudança. A divisão estratégica do estado em núcleos de atendimento facilitou a coordenação e otimização dos recursos, permitindo uma implementação mais eficiente dos novos protocolos. A participação ativa de diversos stakeholders, incluindo magistrados, servidores e usuários, garantiu que as soluções desenvolvidas fossem inclusivas e alinhadas às necessidades reais da população. Além disso, a experiência prévia do TJCE em iniciativas inovadoras, como o Telejustiça (1996) e a criação das Centrais de Atendimento Judiciais (CAJs - 2018), forneceu uma base sólida sobre a qual as novas práticas puderam ser construídas.

Apesar da boa receptividade e expressivos resultados obtidos nas pesquisas de satisfação, vários desafios surgiram ao longo do caminho. A resistência à mudança por parte de alguns servidores representou um dos maiores obstáculos, dificultando a adoção de novas práticas e a implementação dos protocolos em determinadas áreas. A limitação de recursos em algumas regiões do Estado também complicou a expansão uniforme das iniciativas, criando disparidades na qualidade do atendimento entre diferentes comarcas. Problemas técnicos, especialmente relacionados à atualização da infraestrutura de TI, exigiram atenção constante e ajustes ao longo do processo. Além disso, a complexidade de garantir a aplicação uniforme dos protocolos em todo o Estado, dada a diversidade das comarcas, representou um desafio adicional, exigindo uma coordenação eficiente e contínua.

Os resultados do projeto foram amplamente positivos, com significativas melhorias observadas na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários. A estruturação dos protocolos de atendimento, baseada nos pilares de Empatia, Personalização, Feedback e Omnicanalidade, foi fundamental para proporcionar um atendimento mais humanizado e inclusivo. A implementação dos protocolos para grupos vulneráveis garantiu um tratamento mais justo e equitativo, refletindo o compromisso do TJCE com a promoção da inclusão social e o respeito aos direitos humanos. A adoção de novas tecnologias e a modernização dos processos de atendimento contribuíram para uma maior eficiência e resolutividade, permitindo ao TJCE atender de forma mais eficaz as demandas crescentes da população.





Figura 04 – Pilares do Modelo de Atendimento Humanizado

Os benefícios esperados com a implementação do projeto incluíam a melhoria da acessibilidade, acolhimento e resolutividade no atendimento aos cidadãos, especialmente aos grupos vulneráveis. Esses objetivos foram amplamente alcançados, com uma significativa melhoria na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários do TJCE. A estruturação dos protocolos de atendimento, baseada em uma abordagem humanizada e inclusiva, foi essencial para atingir esses resultados. No entanto, alguns desafios persistentes, como a resistência à mudança e as limitações de recursos, indicam que há ainda espaço para melhorias contínuas, de modo a assegurar que o atendimento oferecido pelo TJCE continue evoluindo e atendendo às necessidades da população de forma eficaz e equitativa.

Resultados alcançados

Desde 2013, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) tem mantido um compromisso contínuo de avaliação de seus resultados. Realizam-se pesquisas de satisfação após cada atendimento, com o objetivo de coletar as avaliações e sugestões dos usuários dos serviços, como qualidade de atendimento, acessibilidade e comunicação. A partir dessas informações, implementa-se as melhorias necessárias. O cidadão pode avaliar as unidades administrativas e judiciárias da Justiça cearense na Capital, Região Metropolitana e no Interior.

Este processo sofreu descontinuidade até o período pandêmico, quando a instituição teve que se adaptar rapidamente para garantir o acesso de seus usuários aos serviços de maneira eficaz, fato que priorizou sua retomada em 2021. Neste contexto, o TJCE tem focado em diversas áreas-chave,





como atendimento ao público, prestação de serviços, uso da tecnologia da informação, comunicação com a sociedade, transparência e infraestrutura, buscando aprimorar constantemente sua eficiência e qualidade na entrega de serviços judiciais.



Figura 05 – Tabela com os temas utilizados nas pesquisas de satisfação com os usuários do TJCE

O TJCE promoveu alterações em sua pesquisa de avaliação de satisfação, mantendo algumas medidas inalteradas enquanto modificando outras a partir do ano de 2021. Não obstante, foi possível estabelecer uma linha de base para a avaliação do atendimento ao longo do tempo. Nos primeiros três anos de avaliação, abrangendo os anos de 2013, 2014 e 2015, a taxa de satisfação permaneceu relativamente constante, mantendo-se em torno de 42,6%. Contudo, ocorreu uma significativa queda para 34,7% na avaliação subsequente, que ocorreu em 2016. Após um intervalo de cinco anos sem a realização da avaliação, esta foi retomada a partir de 2021, ano em que o resultado alcançou o expressivo patamar de 65,61%, e em 2022, 67,10% representando um salto qualitativo de 94% em relação às avaliações anteriores. Tal melhoria está associada à implementação das práticas de atendimento das Centrais de Atendimento Judiciais (CAJ's) e à estruturação da Diretoria Estadual de Atendimento, demonstrando assim a eficácia dessas medidas no aprimoramento do serviço prestado pelo TJCE no quesito de atendimento humanizado ao público.



Indicador 07: Índice de satisfação com o atendimento						
Objetivo Estratégico	Garantir o atendimento acessível, acolhedor e resolutivo					
Descrição do indicador	Mede o grau de satisfação do cidadão com o atendimento prestado pelas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará.					
Frequência de medição	Anual					
Como medir	Média dos resultados positivos na seção “atendimento” das pesquisas respondidas.					
Responsável pelos dados	Secretaria de Planejamento e Gestão					
Linha de base	66% (2021)					
Descrição da Meta	Alcançar, até 2026, 81% de satisfação da sociedade com relação ao atendimento prestado pelo TJCE.					
Metas anuais	2021	2022	2023	2024	2025	2026
	-	68%	70%	73%	76%	81%
Gestor das Metas	Diretoria Estadual de Atendimento					

Figura 06 – Metas anuais do Índice de satisfação com o atendimento, constante no Anexo II, da Portaria Nº 872/2022, publicada no DJCE do dia 27/04/22

Já no ano de 2023, o resultado alcançado, superou em 16% a meta projetada. A adoção dos protocolos na linha de frente do atendimento, juntamente com a ampliação dos canais de atendimento, resultou em uma superação significativa do indicador de satisfação dos usuários do Poder Judiciário Cearense. A meta estabelecida para 2022, 2023 até 2026 era alcançar um índice de satisfação de 68%, 70%, respectivamente, até 81%. No entanto, os índices de satisfação registrados foram de 67,10% em 2022 e 81,44% em 2023.

As práticas implementadas foram eficazes. A adoção de novos protocolos e a ampliação dos canais não apenas impactou as metas estabelecidas, elas foram superadas. A utilização dos protocolos permitiu a identificação e o acolhimento personalizado de segmentos vulneráveis da população, que antes não eram devidamente percebidos.

A adoção de mecanismos de percepção e aferição destes segmentos, no poder judiciário foi muito importante, especialmente considerando os dados levantados entre março de 2023 e agosto de 2024, que mostram que 40,47% das pessoas que buscaram atendimento no Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) apresentaram alguma forma de vulnerabilidade.



PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO HUMANIZADO

março/2023 à ago/2024

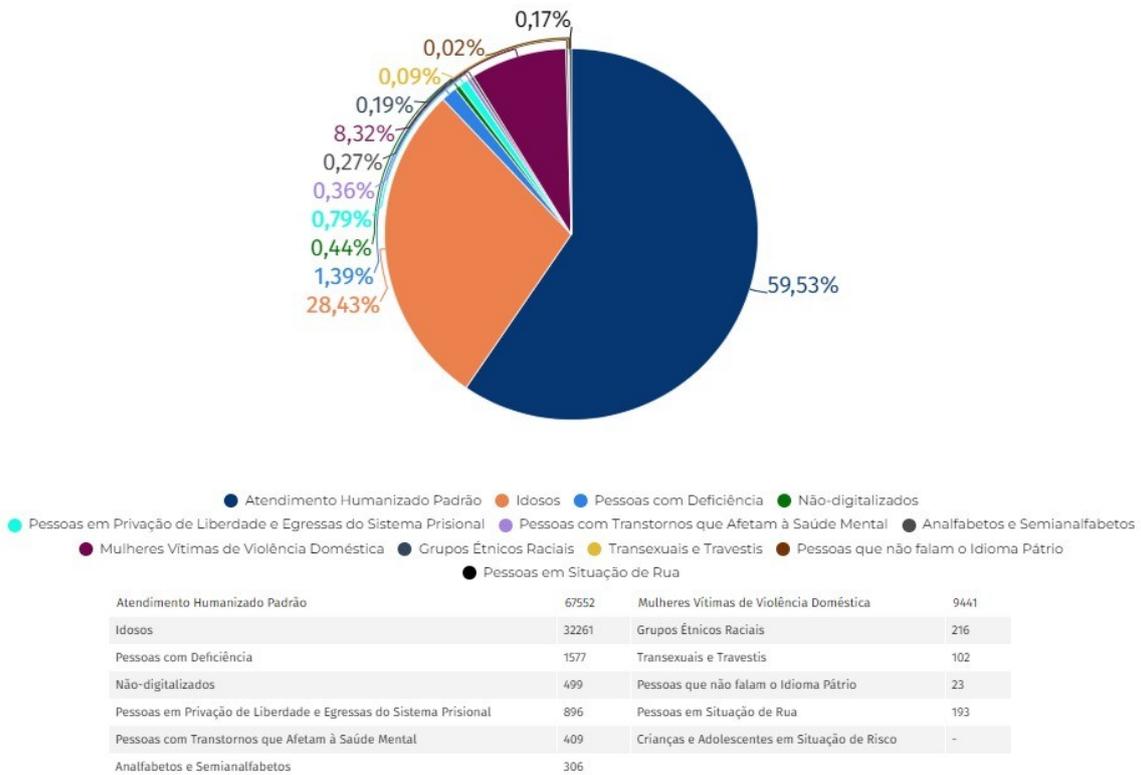


Figura 07 – Quantitativo e percentuais dos atendimentos voltados aos protocolos dos vulneráveis de mar/23 a ago/24



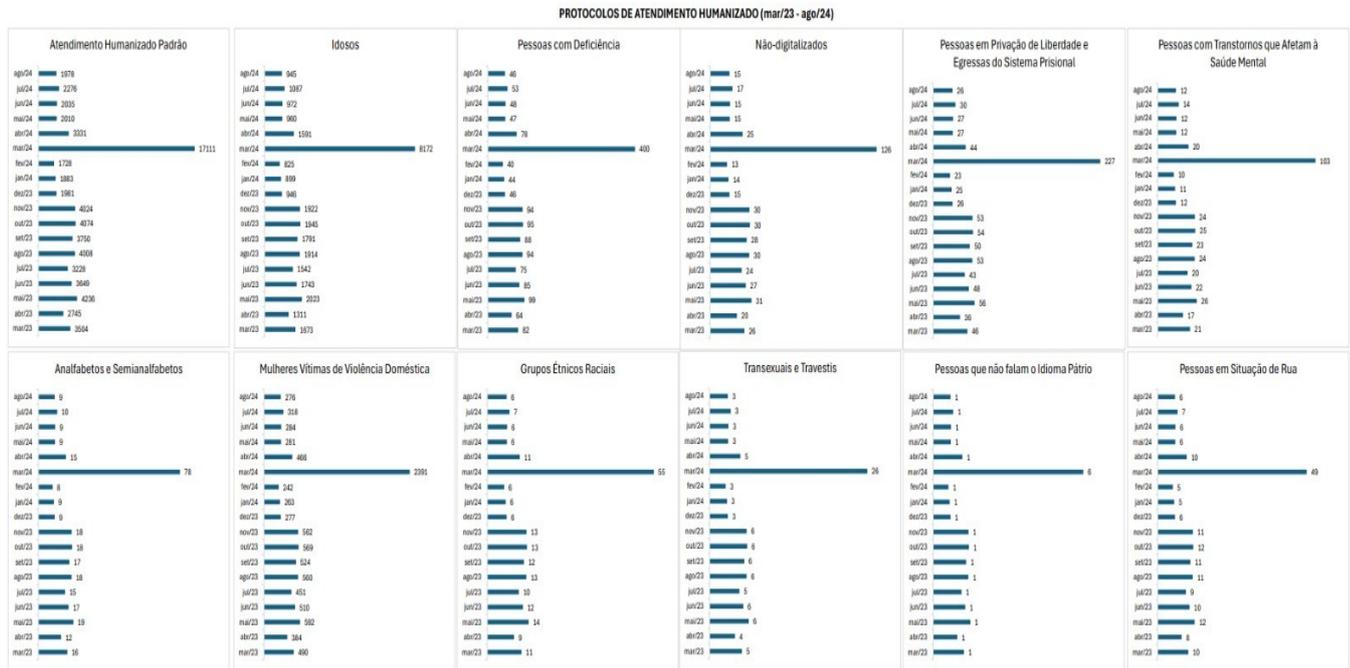


Figura 08 –Quantitativo mensal por Protocolo de Atendimento no período

Antes da adoção dos mecanismos de percepção e aferição, as necessidades específicas das pessoas em situação de vulnerabilidade não eram devidamente identificadas no Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE). Isso resultava em um atendimento genérico que não considerava as particularidades desses indivíduos. As pessoas vulneráveis eram um segmento expressivo, mas invisível dentro do sistema judiciário. Suas demandas e dificuldades específicas não eram reconhecidas, o que dificultava a prestação de um atendimento adequado e eficiente.

Entre março de 2023 e agosto de 2024 foi identificado que 40,47% das pessoas que buscaram atendimento no TJCE apresentavam alguma forma de vulnerabilidade. Esse dado evidenciou a importância de adaptar os serviços para melhor atender as pessoas destes grupos significativos. Com a execução do Plano de Implementação, novas iniciativas foram introduzidas para melhorar o atendimento, como a divulgação dos protocolos em campanhas específicas e a capacitação continuada dos servidores em linha de frente. O progresso dessas iniciativas é monitorado continuamente para garantir que os objetivos finais sejam alcançados.

Os resultados de satisfação do usuário com relação ao atendimento em 2023 superaram significativamente as expectativas, atingindo 81,44% em comparação à meta inicial de 70%, e a correta identificação dos usuários de acordo com suas características físicas e sociais, contribuíram para o desempenho positivo quanto à satisfação do usuário em sua relação com o Poder Judiciário Cearense.





A estruturação de um plano de comunicação eficiente foi crucial para a divulgação interna dos novos protocolos. Esse plano garantiu que os servidores conhecessem as mudanças para aplicá-las corretamente em suas rotinas diárias. O programa de capacitação dos servidores também foi determinante, oferecendo aos profissionais as habilidades e conhecimentos necessários para atender às novas demandas e expectativas dos usuários. Esses esforços combinados promoveram o aumento na satisfação do usuário, refletindo o sucesso das estratégias implementadas.

O novo modelo de atendimento inclui práticas e procedimentos específicos para atender às necessidades das pessoas, sobretudo dos vulneráveis. O Monitoramento e Avaliação são aplicados para acompanhar os resultados e permitir uma tomada de decisão rápida e eficiente, ajustando os planos de ação conforme necessário. Com uma melhor compreensão das necessidades de cada grupo, o TJCE pode ajustar e aprimorar seus protocolos de atendimento. Isso não só melhora a qualidade do serviço prestado, mas também aumenta a confiança da população no sistema judiciário.

Conclusões e recomendações

Inicialmente foi necessário implementar algumas mudanças estruturais e organizacionais fundamentais. A implementação dos protocolos prescindiu da criação de uma estrutura organizacional específica para o atendimento, algo que anteriormente não existia. Essa nova estrutura incluiu a divisão do estado em macrorregiões de atendimento, a definição dos perfis da equipe técnica e a criação de uma governança dedicada ao atendimento.

A análise dos resultados obtidos pelo Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) revela que um de seus objetivos estratégicos, uma maior aproximação com a sociedade, foi amplamente alcançado, conforme evidenciado pelos indicadores de satisfação. A política de humanização, que coloca o ser humano no centro de todas as perspectivas de atendimento, mostrou-se eficaz. Esta abordagem não apenas agiliza os processos de atendimento, mas também otimiza a estrutura e os resultados, criando um ambiente de trabalho inclusivo e proativo. A experiência do usuário, desde advogados até servidores e magistrados, tem sido significativamente melhorada, refletindo o compromisso do TJCE com a qualidade e a eficiência.

Os protocolos implementados pelo TJCE têm sido fundamentais para estabelecer cursos de ação que promovem um atendimento mais ágil e eficiente. A reformulação de documentos informativos, por exemplo, visa garantir que todos os usuários tenham acesso a informações claras e precisas sobre seus processos. A substituição de termos como “excluídos digitais” por nomenclaturas mais inclusivas é uma medida essencial para promover um ambiente mais acolhedor e respeitoso. Além disso, a oferta de materiais informativos com linguagem acessível sobre os próximos passos após audiências tem ajudado os usuários a entenderem melhor o que esperar e como proceder.





A criação e distribuição de materiais educativos sobre os processos das unidades, especialmente das varas, têm sido outra iniciativa importante. Esses materiais incluem um passo a passo dos processos no portal do TJCE, explicando as principais etapas e incluindo um dicionário de termos jurídicos. Para usuários com dificuldade em serem atendidos via texto, a implementação do envio de áudios garante que todos possam acessar as informações necessárias de forma adequada. A parceria fortalecida com a Defensoria Pública também tem contribuído para um atendimento mais eficaz, informando os usuários sobre os diferentes procedimentos e responsabilidades de cada órgão.

A adequação dos sistemas e políticas de segurança à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) assegura a proteção dos dados dos usuários, enquanto a implementação de um botão de assistência virtual e a automatização do atendimento por áudio melhoram a acessibilidade e a eficiência do atendimento. A adoção de um sistema de Libras no atendimento presencial e a criação de um código de conduta/ética para o atendimento ao usuário são medidas que reforçam o compromisso do TJCE com a inclusão e o respeito.

Para monitorar e avaliar o progresso das mudanças operacionalizadas, o TJCE desenvolveu métricas para a quantidade de audiências canceladas, presenciais, virtuais e com auxílio digital, por comarca, incluindo motivos e recorrência. Pesquisas de satisfação são realizadas após audiências com auxílio digital, coletando feedback dos usuários para melhorar continuamente o atendimento. A gestão do TJCE está alinhada com a visão do novo modelo, preparando líderes e supervisores para remover barreiras à mudança e engajando as partes interessadas no processo. A comunicação estruturada, tanto interna quanto externa, promove a conscientização e adesão às mudanças, utilizando canais eficazes de comunicação interativa.

Essas iniciativas e recomendações demonstram o compromisso do TJCE em institucionalizar práticas de atendimento humanizado, garantindo um serviço de qualidade e centrado no usuário. A contínua avaliação e adaptação dessas práticas são essenciais para o desenvolvimento futuro e para a manutenção de um ambiente de trabalho inclusivo e “humanamente” eficiente.

Referências

Associação Nacional de Travestis e Transexuais. (2022). Relatório de mortes de pessoas trans e travestis no Brasil. Recuperado de <http://www.antra.org.br/relatorio-2022>

Atlas Temático de Migrações Internacionais na Região Nordeste. (2016). Levantamento de estrangeiros residentes no Ceará.

ARISTÓTELES. Ética a Nicômaco. Tradução de J. A. K. Thomson. Londres: Penguin Books, 1985. (Obra original publicada em ca. 350 a.C.).

Conselho Nacional de Justiça. (2021). Portaria de Recomendação Nº 101, de 12 de julho de 2021. <https://www.cnj.jus.br/portarias/portaria-n-101-de-12-de-julho-de-2021>





Conselho Nacional de Justiça. (2021). Resolução Nº 405, de 06 de julho de 2021. <https://www.cnj.jus.br/resolucoes/resolucao-n-405-de-06-de-julho-de-2021/>

Conselho Nacional de Justiça. (2022). Portaria de Recomendação Nº 133, de 9 de setembro de 2022. <https://www.cnj.jus.br/portarias/portaria-n-133-de-09-de-setembro-de-2022>

Conselho Nacional de Justiça. (2014). Portaria de Recomendação Nº 15, de 31 de julho de 2014. <https://www.cnj.jus.br/portarias/portaria-n-15-de-31-de-julho-de-2014>

FINEMAN, Martha Albertson. The Vulnerable Subject: anchoring equality in the human condition. *Yale Journal Of Law & Feminism*, Yale, v. 20, n. 1, p. 1-23, 2008. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.13051/6993>. Acesso em: 01 out. 2022.

Fundação da Criança e da Família Cidadã. (2020). Programa Rede Aquarela: Relatório de casos.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2021). Pesquisa sobre acesso à internet no Brasil. IBGE.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2022). Censo Demográfico 2022. Recuperado de <http://www.ibge.gov.br/censo-demografico-2022>

Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará. (2020). Dados sobre a população negra e parda no Ceará. Disponível em <https://www.ipece.ce.gov.br/dados-populacao-negra-parda-ceara>

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2022). População em situação de rua no Brasil. Recuperado de <http://www.ipea.gov.br/popsituacao-rua>

Prefeitura de Fortaleza. (2022). Dados sobre população em situação de rua em Fortaleza. Recuperado de <http://www.fortaleza.ce.gov.br/pop-rua>

RAPPAPORT, Julian. "Termos de Empoderamento/Exemplos de Prevenção: Em Direção a uma Teoria para a Psicologia Comunitária." *Revista Americana de Psicologia Comunitária*, vol. 15, no. 2, pp. 121-148, 1987.

RAWLS, John. *Uma Teoria da Justiça*. São Paulo: Martins Fontes, p. 3-30, 2000.

ROOSEVELT, Eleanor. *The Autobiography of Eleanor Roosevelt*. New York: Da Capo Press, p. 153-160 (Capítulo sobre os Direitos Humanos e a ONU), 1992.

Secretaria da Segurança Pública. (2021). Estatísticas de crimes sexuais.

Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social. (2022). Dados de violência contra a mulher no Ceará. Recuperado de <http://www.sspds.ce.gov.br/dados-violencia-mulher-2022>

Secretaria da Administração Penitenciária do Ceará. (2023). Relatório de Inspeções de Estabelecimentos Prisionais do Estado do Ceará. Recuperado de <https://www.sap.ce.gov.br>

SEN, Amartya. *Desenvolvimento como Liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras, p. 5-15 (Introdução), 2000.





Transgender Europe. (2022). Trans Murder Monitoring Project. Recuperado de <http://www.tgeu.org/trans-murder-monitoring>

Universidade Federal do Ceará. (2020). Levantamento sobre a população idosa no Estado do Ceará. Universidade Federal do Ceará.

WALZER, Michael. Spheres of Justice: A Defense of Pluralism and Equality. Nova York: Basic Books, 1983.

