

Justiça Inclusiva: Inovação do TJCE às Demandas Sociais no Pós-Pandemia

Autoria:

1. Nelson Ricardo de Moraes Nogueira; Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
2. Mariana de Oliveira Nunes Freitas, Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
3. Thaís Lacerda de Araújo Raiciki, Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
4. Rafaelly da Silva Rodrigues. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Tema de Interesse: Acesso à Justiça, Inovação Tecnológica, Inclusão Social, Humanização do Atendimento Judicial, Políticas Públicas.

RESUMO

Este relatório técnico analisa o impacto da pandemia da COVID-19 no acesso à Justiça no Estado do Ceará, destacando a implementação e a consolidação de soluções digitais e mecanismos de inclusão. O estudo explora a evolução do atendimento judicial, desde a fase pré-pandêmica com o TeleJustiça e a primeira Central de Atendimento Judicial (CAJ), passando pela adaptação durante a pandemia com o Balcão Virtual, até a expansão e modernização no período pós-pandemia, com a interiorização das CAJs, a criação dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs) e o desenvolvimento do CAJ/Mulher. O objetivo central é evidenciar o compromisso do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) com a humanização do atendimento, a cidadania e a transformação social, demonstrando como a inovação tecnológica, aliada à humanização, se tornou um instrumento fundamental para a efetivação dos direitos fundamentais e a construção de uma justiça mais acessível e inclusiva. São apresentados dados longitudinais de efetividade e resultados alcançados pelas políticas inovadoras.

Palavras-chave: Justiça Inclusiva; TJCE; Inovação; Acesso à Justiça; Pós-Pandemia.

1. INTRODUÇÃO

A pandemia da COVID-19 expôs e intensificou dramaticamente as desigualdades sociais no Brasil, revelando a fragilidade das estruturas públicas destinadas a proteger os grupos mais vulneráveis da sociedade. Conforme Cappelletti e Garth (1988), as barreiras ao acesso à justiça, especialmente as econômicas, tornaram-se ainda mais evidentes e impactantes. Nesse

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília		 Universidade Potiguar
	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE D COIMBRA	 DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg Linguagem, Instituições e Organizações	

cenário de crise sanitária e social, o pleno exercício dos direitos fundamentais, assegurados pela Constituição Federal de 1988 (CF/88), enfrentou desafios sem precedentes, afetando a igualdade, a liberdade e a segurança dos cidadãos, bem como os direitos sociais e trabalhistas fundamentais.

Diante desse contexto, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) assumiu um papel proativo na busca por novas soluções para garantir a continuidade e aprimorar o acesso à Justiça. O presente relatório técnico tem como propósito analisar a trajetória de transformação do atendimento judicial cearense antes, durante e após a pandemia. Para isso, serão abordadas as políticas e iniciativas implementadas, como o TeleJustiça, o Balcão Virtual, as Centrais de Atendimento Judicial (CAJs), os Pontos de Inclusão Digital (PIDs) e o CAJ/Mulher.

O estudo parte da premissa de que a inovação tecnológica, quando alinhada a uma abordagem humanizada do atendimento, é crucial para a efetivação dos direitos fundamentais e para a construção de uma justiça mais democrática, acessível e inclusiva. Além disso, busca-se compreender como essas iniciativas contribuem para superar as barreiras de acesso, promover a cidadania e impulsionar a transformação social, especialmente para as populações em situação de vulnerabilidade.

Os objetivos específicos deste relatório são analisar as limitações do acesso presencial à justiça antes da pandemia, considerando fatores socioeconômicos, geográficos e de mobilidade; avaliar os efeitos das medidas de isolamento social sobre os direitos fundamentais de grupos vulneráveis, como mulheres vítimas de violência e pessoas sem domínio digital; investigar como os artigos 5º, 6º e 7º da Constituição Federal foram aplicados para assegurar a igualdade e a proteção social durante o período pandêmico; detalhar as soluções digitais e os mecanismos de inclusão social implementados pelo TJCE; fundamentar a análise na perspectiva de Cappelletti e Garth, que enfatiza a eliminação de barreiras sociais, econômicas e culturais para a efetividade da tutela jurisdicional e propor recomendações para o fortalecimento de políticas de inclusão e humanização do atendimento judicial, baseadas na experiência do TJCE durante a pandemia.

A metodologia adotada é descritiva, analítica e documental, examinando a evolução do atendimento judicial no TJCE em três fases: pré-pandemia (até 2019), pandêmico (2020–2021) e pós-pandemia (2022 em diante). A coleta de dados envolveu documentos institucionais, sistemas internos do TJCE (como o Sistema de Business Intelligence da Diretoria Estadual de Atendimento – DEA) e literatura acadêmica. A análise, de caráter exploratório e explicativo,



integrou informações quantitativas e qualitativas, confrontando os períodos para identificar mudanças estruturais, tecnológicas e procedimentais, com o intuito de analisar criticamente a implementação de políticas públicas de atendimento humanizado e inclusivo

2. CARACTERIZAÇÃO DA BOA PRÁTICA, MUDANÇA E/OU INOVAÇÃO

A boa prática explorada neste relatório reside na capacidade do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) de inovar e adaptar seus serviços de atendimento ao cidadão, com foco na democratização do acesso à Justiça, especialmente em contextos de crise e para populações vulneráveis. Esta iniciativa se manifesta em uma série de mudanças e novas funcionalidades que transformaram o panorama do atendimento judicial no Ceará, abrangendo um recorte temporal que vai desde o final de 1996, com o pioneirismo do TeleJustiça, até as consolidações no pós-pandemia.

As principais características desta boa prática incluem o pioneirismo na centralização do atendimento, com a adoção do call center (TeleJustiça) em 1996; a implantação das Centrais de Atendimento Judicial - CAJ , com centralização da carta de serviço aos usuários do Poder Judiciário, com fulcro na humanização no atendimento oferecendo um serviço acolhedor que não apenas forneça informações processuais, mas que ofereça soluções integradas, e, de forma mais especializada, pelo CAJ/Mulher; inclusão social e territorial com a expansão dos serviços para o interior do estado através da interiorização das CAJs e a criação dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs), visando alcançar localidades remotas e pessoas com barreiras geográficas ou digitais; articulação interinstitucional através de parcerias estratégicas com outros órgãos do sistema de justiça e entidades governamentais para oferecer um leque mais amplo de serviços e encaminhamentos integrados; adaptação e resposta à crise mediante uma rápida adaptação dos serviços em momentos críticos, como a suspensão dos atendimentos presenciais durante a pandemia de COVID-19, garantindo a continuidade da prestação jurisdicional por meios remotos, sem dissolução de continuidade.

Este relatório detalhará a evolução dessas características, mostrando como as inovações se desenvolveram e se consolidaram para atender às demandas sociais, principalmente no contexto da “Justiça Inclusiva”.

3. PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS			 Universidade Potiguar
	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE D COIMBRA	 DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

O percurso do TJCE rumo a uma justiça mais inclusiva é marcado por um planejamento estratégico e uma implementação multifacetada, adaptando-se aos desafios do tempo. A evolução pode ser segmentada em fases: pré-pandemia, período pandêmico e pós-pandemia.

3.1. Fase Pré-Pandemia (até 2019): A Semente da Inovação e Acessibilidade

O planejamento para um atendimento judicial mais amplo teve seu início ainda em 10 de dezembro de 1996 com a criação do TeleJustiça. Esta iniciativa inaugurou o atendimento remoto por telefonia (atendimento telefônico), complementando o atendimento presencial no 1º grau, nas dependências do Fórum Clóvis Beviláqua, e na sede da Egrégia Corte. Os métodos empregados visavam à transparência e à acessibilidade de informações processuais para cidadãos em diversas localidades, inclusive fora do estado.

Outro marco foi a inauguração da primeira Central de Atendimento Judicial (CAJ) em 10 de outubro de 2018, no Fórum Clóvis Beviláqua. O planejamento para a CAJ envolveu a expansão do espaço físico e o reforço da equipe para lidar com um volume maior de demandas, além da criação da carta de serviços voltada aos usuários da justiça.



Figura 1 - Inauguração da Central de Atendimento Judicial – CAJ/TJCE.

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília		 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DGP DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg Linguagem, Instituições e Organizações	

O desenvolvimento do modelo da CAJ estabeleceu uma nova metodologia de atendimento: nível 0, com uma triagem inicial; nível 1, com atendimento primário pela CAJ, focada em informações processuais e a maioria das solicitações, entre elas a o fornecimento das certidões e o recebimento dos protocolos judiciais e administrativos; nível 2, atendimento residual realizado pelas secretarias judiciais. Essa estrutura visava agilizar os processos e otimizar a prestação de serviços, concentrando o atendimento inicial e padronizando a experiência do usuário. Os principais aspectos que facilitaram essa implementação foram a visão de longo prazo para a digitalização e a conscientização sobre a necessidade de desburocratizar o acesso à informação judicial.

3.2. Fase Pandêmica (2020-2021): Aceleração Digital e Resposta Emergencial

Com a declaração da pandemia de COVID-19 em março de 2020, o TJCE foi compelido a suspender os atendimentos presenciais, o que impulsionou a adoção emergencial de novas estratégias para garantir o acesso à justiça e a segurança jurídica da população. Implementou-se rapidamente o atendimento por meio de plataformas digitais e canais de comunicação online, assegurando que a máquina judiciária não paralisasse.

O planejamento dessa fase focou na continuidade dos serviços essenciais. Foram criados diversos canais remotos, como o WhatsApp para solicitação de senhas processuais e informações, seguindo fluxos específicos e o balcão virtual, destinado à realização de audiências online e disponibilização de informações processuais por videochamada. Sua efetiva implantação ocorreu em maio de 2021. E quando gradual retorno às atividades presenciais, foram implantadas Salas de Atendimento para pessoas com baixa inclusão digital, medida inclusiva para cidadãos sem recursos tecnológicos.

A regulamentação dessas inovações foi crucial para a sua consolidação e segurança jurídica, com a publicação de atos normativos como a Resolução do Órgão Especial nº 04/2022 (Balcão Virtual e audiências virtuais) e a Resolução do Órgão Especial nº 12/2021 (audiências por videoconferência/telepresenciais), ambas em conformidade com a Resolução CNJ nº 354/2020. Os aspectos facilitadores foram a urgência da situação e a experiência prévia com o TeleJustiça, que já havia pavimentado o caminho para o atendimento remoto. O principal desafio foi a adaptação rápida e a garantia de inclusão para todos, superando a barreira digital para parte da população. A seguir, apresentam-se os índices de atendimentos realizados durante o período da pandemia por meio dos canais remotos, como telefone e WhatsApp, bem como o nível de satisfação dos jurisdicionados em relação aos serviços prestados.





Figura 2 – Dados do atendimento remoto e índices de pesquisas de satisfação.

3.3. Fase Pós-Pandemia (2022 em diante): Consolidação, Expansão e Humanização

O período pós-pandemia consolidou as inovações e impulsionou a expansão estratégica. Em 2023, o TJCE iniciou a implantação de um novo modelo de atendimento para as CAJs, projetado por uma consultoria especializada (Ernst & Young).



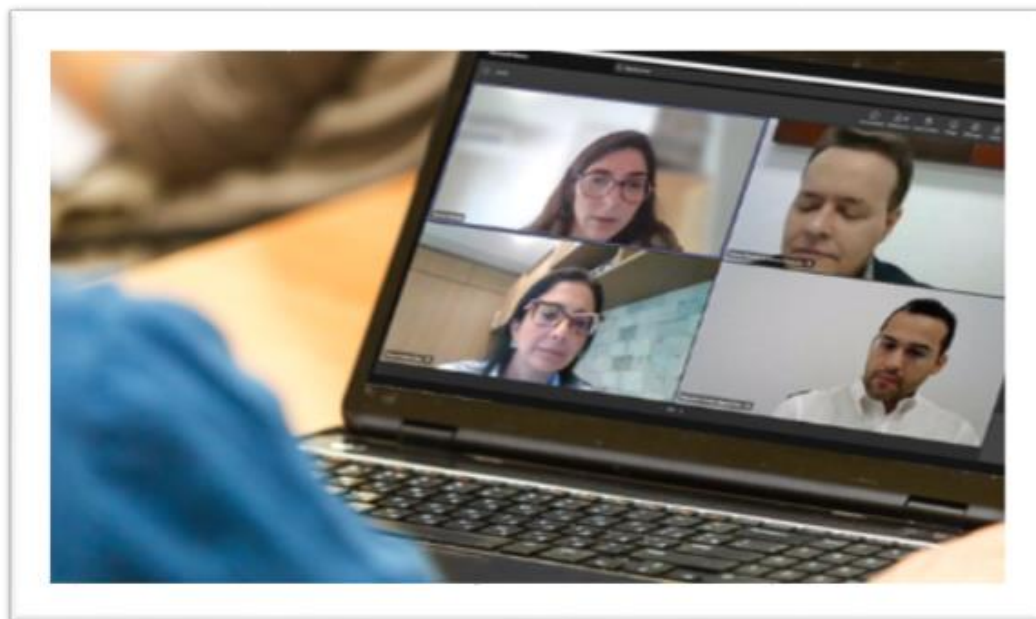


Figura 3 - Reunião de Implantação do Projeto Piloto de Atendimento Especializado

Este projeto foi estruturado em cinco fases: diagnóstico, definição, estruturação, implementação e acompanhamento, com o objetivo de padronizar e humanizar o atendimento em todo o Poder Judiciário estadual.

Nesta fase se destaca a interiorização das Centrais de Atendimento Judicial. A primeira CAJ expandida para o interior foi em Brejo Santo, em novembro de 2023, marcando o início de um plano de expansão ambicioso, que prevê a instalação dessas centrais em todo o território estadual até 2030. Em janeiro de 2024, outras unidades foram inauguradas, totalizando 54 implantações de CAJ's distribuídas estrategicamente em comarcas de diferentes portes, organizadas em sete núcleos regionais para facilitar a gestão e o suporte.

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília		 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 Administração da Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg Linguagem, Instituições e Organizações	

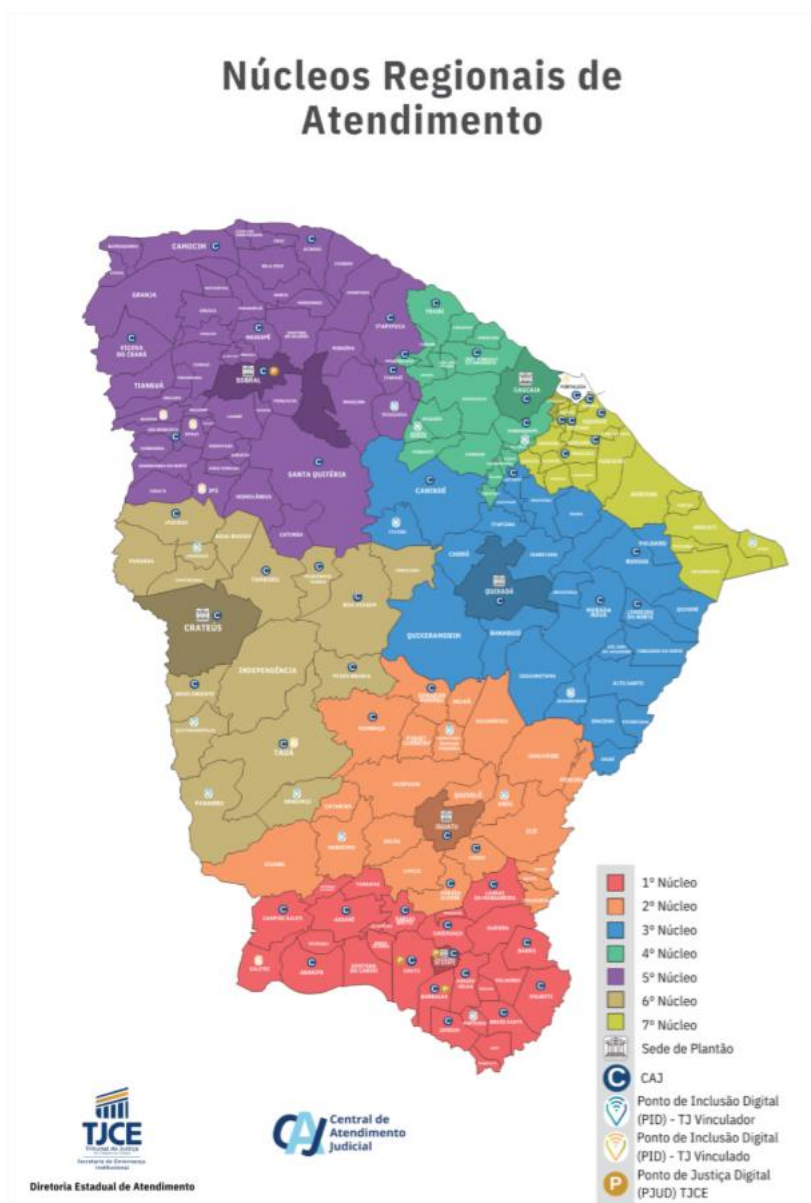


Figura 4 – Núcleos Regionais de Atendimento com as Comarcas que possuem CAJ's e PID's.

Paralelamente à expansão das CAJs, o TJCE inovou com os Pontos de Inclusão Digital (PIDs), regulamentados pela Resolução nº 508/2023 do CNJ. Desde junho de 2024, 14 unidades foram implantadas em comarcas agregadas, equipadas com infraestrutura tecnológica e equipe capacitada. O planejamento para os PID's envolveu a identificação de localidades sem serviços

judiciais próprios e a criação de protocolos de atendimento que incluem encaminhamentos para instituições parceiras, como Governo do Estado, Justiça Federal, Tribunal Regional Eleitoral (TRE); Tribunal Regional do Trabalho (TRT) e SINE. (Fonte: Sistema BI da Diretoria Estadual de Atendimento – DEA/TJCE. Acessando em: 26/08/2025).

Outra inovação especializada foi a criação do CAJ/Mulher, lançado virtualmente em dezembro de 2021 e inaugurado presencialmente em agosto de 2022. Este serviço foi planejado para oferecer acolhimento e orientação processual qualificada a mulheres, especialmente vítimas de violência doméstica. Em 2023, o CAJ/Mulher expandiu-se para o interior, evidenciando o compromisso de alcançar mulheres em diferentes regiões.

Ao oferecer esse suporte, o TJCE reafirma seu compromisso de promover não apenas a justiça em seu aspecto formal, mas também a autonomia, a inclusão social e a emancipação econômica das mulheres em situação de vulnerabilidade.

O desenvolvimento e a implementação dessas iniciativas foram facilitados, em primeiro lugar pelo compromisso institucional, a liderança do TJCE buscou priorizar a acessibilidade e a modernização.

Foram celebradas parcerias estratégicas com os acordos de cooperação técnica com a Justiça Federal, o TRE, o TRT, o Governo do Estado, o SET e o IDT, que permitiram a integração de serviços e a ampliação do alcance.

A regulamentação e o suporte normativo, como as resoluções do CNJ e do próprio TJCE (e.g., sobre PJe, Balcão Virtual), forneceram a base legal indispensável para a implementação das inovações. Sem esse arcabouço jurídico, que estabeleceu diretrizes claras, padrões técnicos e segurança jurídica às operações, teria sido significativamente mais difícil e arriscado direcionar os esforços de modernização. Esse framework normativo foi o alicerce que permitiu à Corte crescer, escalar seus serviços digitais e adotar novas tecnologias com a necessária previsibilidade e estabilidade, garantindo que a expansão ocorresse de forma estruturada e segura.

Por fim, alguns recursos tecnológicos, como o uso de sistemas internos de Business Intelligence (B.I.) para monitoramento e avaliação contínua dos serviços que trouxe benefícios transformadores para a gestão judiciária. Esta tecnologia permitiu uma gestão baseada em dados, substituindo decisões intuitivas por análises concretas que otimizaram a alocação de



recursos. Seus painéis interativos ampliaram a transparência, oferecendo uma visão clara do desempenho em tempo real, enquanto a identificação precisa de gargalos processuais direcionou ações corretivas para agilizar o andamento processual. Por fim, a capacidade de prever demandas com base em dados históricos melhorou o planejamento estratégico, promovendo eficiência e celeridade para a Justiça cearense.

Os principais desafios incluíram a superação de resistências à mudança, a necessidade de capacitação contínua das equipes e a garantia de infraestrutura tecnológica adequada em todas as localidades. A vulnerabilidade digital de parte da população, com a falta de acesso a equipamentos ou internet presente sobretudo na população rural. Para grupos como egressos do sistema prisional e vítimas de violência doméstica, o estigma e a falta de oportunidades profissionais persistiam e se faziam presentes na hora do atendimento. E por fim a logística territorial do atendimento da Justiça tendo que superar barreiras geográficas e culturais.

Contudo, os benefícios esperados e alcançados, como a redução das desigualdades de acesso, a humanização do atendimento e a democratização da justiça, superaram os obstáculos, evidenciando o caráter transformador dessas ações.

4. RESULTADOS ALCANÇADOS

Os esforços do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará em inovar e humanizar o acesso à justiça produziram efeitos observáveis, demonstrados por dados longitudinais de eficácia e efetividade das políticas implementadas. Os resultados das principais iniciativas, que serão detalhados a seguir, oferecem um panorama quantificável do impacto das medidas de inovação e humanização

4.1 Período Pré-Pandêmico

Ano de 2015:

Em 23 de fevereiro, o serviço registrava uma média diária de 4.700 atendimentos. Já em 24 de julho, considerando o período de janeiro a junho, o setor havia atendido 250.700 usuários, totalizando 627 mil consultas realizadas. A pesquisa de satisfação apontou 97,6% de aprovação, evidenciando o compromisso do TJCE com a eficiência, a transparência e a proximidade com a sociedade. (Dados extraídos do sistema de B.I da Diretoria Estadual de Atendimento – DEA).

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS			 Universidade Potiguar
		 DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário			

Ano de 2016:

O TeleJustiça ampliou sua atuação, atendendo 441 mil usuários e realizando 1.103.000 consultas processuais. Já no que se refere a pesquisa de satisfação apontou 99% de aprovação dos usuários, tanto no atendimento presencial quanto por telefone. (Dados extraídos do sistema de B.I da Diretoria Estadual de Atendimento – DEA).

Ano de 2018:

No ano de 2018 foram registrados 526.146 atendimentos por telefonia e 34.917 atendimentos presenciais, refletindo a ampla utilização dos serviços disponibilizados. Além disso, a pesquisa de satisfação apontou um índice de 97,51% de aprovação. (Dados extraídos do sistema de B.I da Diretoria Estadual de Atendimento – DEA).

Ano de 2019:

Somente no primeiro semestre, foram contabilizadas 246 mil ligações recebidas, correspondendo a uma média de 41 mil contatos por mês. A pesquisa realizada junto ao público indicou 98,62% de avaliação positiva. O ano de 2019 fechou com o total de 476 mil atendimentos realizados pelo telefone e 210 mil atendimentos de forma presencial, com o índice de satisfação de 98, 83%.

Os dados longitudinais de 2015 a 2019 revelam uma transição consistente no comportamento dos usuários em relação aos canais de atendimento do TJCE, com três tendências principais, migração acelerada para atendimento remoto, observa-se um crescimento expressivo na preferência por modalidades não presenciais; escalabilidade e eficiência dos Serviços, o volume total de atendimentos aumentou substancialmente ao longo do período, houve um salto quantitativo que demonstra a capacidade de escalar serviços sem comprometer a qualidade; consolidação da confiança do usuário, os índices de satisfação permaneceram consistentemente elevados (variando entre 97,51% e 99%), mesmo com a expansão acelerada dos serviços e a introdução de novas tecnologias. Isso indica que a sociedade cearense não apenas adotou os canais remotos, mas também os legitimou como ferramentas confiáveis para interação com o Judiciário. A aprovação quase unânime reflete a eficácia na experiência do usuário e a solidez da infraestrutura implementada.

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília		 Universidade Potiguar
	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE D COIMBRA	 DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg Linguagem, Instituições e Organizações	

Esses dados demonstram a eficácia na capacidade de atendimento e uma consistente satisfação do usuário, validando as iniciativas do TJCE em garantir o acesso à justiça mesmo antes da crise sanitária, preparando o terreno para futuras inovações.



Figura 5 – Recorte histórico das fases do Atendimento do Poder Judiciário do Estado do Ceará



Figura 6– Linha do Tempo do Atendimento Pré-pandemia

4.2. Atendimentos Pós Pandemia



Figura 7 – Indicadores de Satisfação e Dados do Atendimento no período pós pandemia



O período pandêmico (2020-2021) atuou como um catalisador para a adaptação e o desenvolvimento de novas modalidades de atendimento no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), visando assegurar a continuidade da prestação jurisdicional. Neste contexto, foram implementados e consolidados canais remotos, como o WhatsApp para solicitações e o Balcão Virtual para audiências online, cuja regulamentação se formalizou por meio das Resoluções do Órgão Especial nº 04/2022 e nº 12/2021. A criação de salas de atendimento para indivíduos com vulnerabilidade digital também refletiu o compromisso com a inclusão. Os dados quantitativos do período demonstram uma rápida reconfiguração dos serviços: em 2020, os atendimentos por videofonia registraram 65 mil ocorrências (até fevereiro), complementados por 59.200 atendimentos remotos e 33.815 presenciais, com uma satisfação de 99,19%. Em 2021, observou-se uma acentuada transição para o formato remoto, com 412 mil atendimentos, em contraste com 4.418 presenciais, mantendo um índice de satisfação de 97,97%. A evolução desses números nos anos subsequentes demonstra a consolidação dos novos modelos, com o atendimento remoto crescendo para 455 mil em 2022, 484 mil em 2023 e alcançando 560 mil em 2024. Paralelamente, os atendimentos presenciais, após a drástica redução em 2021, iniciaram uma recuperação, registrando 34.581 em 2022, 66.860 em 2023 e atingindo 99.092 em 2024, mantendo consistentemente elevados índices de satisfação (98,77% em 2022, 98,13% em 2023 e 99,10% em 2024). Esta trajetória evidencia a capacidade de adaptação institucional e a crescente aceitação e eficácia das modalidades de atendimento, tanto remotas quanto presenciais, no período pós-pandêmico imediato.

4.3. Expansão Pós-Pandemia e a Efetividade das CAJs

A estratégia de interiorização e modernização das CAJs no período pós-pandemia já apresenta alguns resultados em termos de abrangência. O TJCE já realizou 54 implantações de CAJs em comarcas de diferentes portes (Entrância Inicial, Intermediária e Final), distribuídas em sete núcleos regionais (ex: 1º Núcleo - Juazeiro do Norte, 2º Núcleo - Iguatu; 3º Núcleo Quixadá; 4º Núcleo Caucaia; 5º Núcleo - Sobral; 6º Núcleo Tauá; 7º Núcleo Maracanaú e Fortaleza).

O objetivo estratégico é implementar e uniformizar o modelo de atendimento da Comarca de Fortaleza para todo o estado até 2030, o que implicará uma redução significativa das desigualdades de acesso à justiça nas áreas mais remotas. No entanto, o impacto primordial dessa universalização vai além do mero registro do aumento da demanda. A capilaridade do sistema permite, pela primeira vez, capturar e registrar dados estruturados sobre o atendimento e o perfil sociojurídico dos usuários do interior. Essa massa crítica de informação é fundamental



para que o Tribunal possa atuar com maior efetividade e especificidade, identificando necessidades regionais, direcionando políticas públicas judiciárias de forma precisa e desenvolvendo ações proativas customizadas às realidades locais, otimizando assim a alocação de recursos e o próprio desenho dos serviços.



Figura 8– BI com os perfis sociojurídico dos usuários no interior do Estado do Ceara.

GRUPO DE RESPOSTA À PESQUISA			
Qual destes grupos de atendimento humanizado você faz parte:	%	QTD	ISA
Nenhum dos grupos específicos	43,55%	993	99,40%
Não desejo me identificar	26,14%	596	99,66%
Idosos	15,61%	356	98,31%
Moradores de área rural	3,64%	83	100,00%
Advogados	2,81%	64	100,00%
Pessoas com baixa escolaridade / alfabetização limitada	1,45%	33	93,94%
Pessoas que saíram do sistema prisional	1,18%	27	100,00%
Mulheres vítimas de violência doméstica	1,05%	24	100,00%
Pessoas com deficiência - PCD	1,05%	24	100,00%
Grupos étnico raciais	0,70%	16	100,00%
Pessoas LGBTQIAPN+	0,70%	16	100,00%
Atendimento Padrão Humanizado	0,35%	8	100,00%
Gestantes	0,31%	7	100,00%
Peritos	0,18%	4	100,00%
Pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA)	0,18%	4	100,00%
Pessoas que sofrem com transtornos mentais	0,13%	3	66,67%

Figura 9 – Percentual dos perfis sociojurídicos no atendimento realizado nas comarcas do interior do Estado.

A pesquisa realizada junto ao público atendido permitiu identificar o perfil dos usuários que buscaram atendimento humanizado, bem como avaliar o índice de satisfação com os serviços prestados. Ao todo, 2.280 pessoas participaram, demonstrando representatividade significativa para análise.

Do total, 43,55% (993 pessoas) afirmaram não se enquadrar em nenhum grupo específico de atendimento, enquanto 26,14% (596 pessoas) optaram por não se identificar. Já entre os grupos que declararam pertencer a categorias específicas, destacam-se: idosos (15,61% – 356 pessoas), moradores de área rural (3,64% – 83 pessoas) e advogados (2,81% – 64 pessoas). Outros segmentos relevantes incluem pessoas com baixa escolaridade ou alfabetização limitada (1,45%), pessoas que saíram do sistema prisional (1,18%), mulheres vítimas de violência doméstica (1,05%), pessoas com deficiência – PCD (1,05%), grupos étnico-raciais (0,70%) e pessoas LGBTQIAPN+ (0,70%).



Embora em menor número, também foram identificados atendimentos a gestantes (0,31%), peritos (0,18%), pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA (0,18%) e pessoas com transtornos mentais (0,13%). Esses dados evidenciam a abrangência da política de atendimento humanizado do Tribunal, que contempla públicos historicamente vulneráveis e com necessidades específicas.

Em relação à satisfação com o atendimento, o resultado foi extremamente positivo: o índice geral atingiu 99,58%, revelando que a imensa maioria dos participantes avaliou os serviços de forma favorável. Destaca-se que, mesmo nos grupos com demandas mais complexas, como idosos, moradores de área rural, PCDs e mulheres vítimas de violência doméstica, a aprovação manteve-se acima de 98%, confirmando a efetividade das estratégias adotadas.

Os resultados demonstram que o atendimento humanizado fortalece a credibilidade institucional, amplia o acesso à Justiça de forma inclusiva e contribui para a valorização da dignidade da pessoa humana. Além disso, a elevada taxa de satisfação evidencia que as ações implementadas têm respondido de maneira adequada às necessidades da sociedade, consolidando um modelo de referência nacional.

4.4. Eficácia e Efetividade dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs)

Os Pontos de Inclusão Digital (PIDs) representam uma inovação estratégica para a ampliação do acesso à justiça em comarcas agregadas, demonstrando uma notável efetividade longitudinal. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) implementou 14 unidades de PIDs em diversas localidades, como por exemplo, em Icapuí, Palmácia e Tejuçuoca, complementadas por parcerias estabelecidas com PIDs mantidos pelo Governo do Estado e pelo Tribunal Regional Eleitoral (TRE).

A análise dos resultados quantitativos revela um volume significativo de atendimentos. Desde a sua implantação em junho de 2024 até julho de 2025, os PIDs registraram um total de 1.489 atendimentos. Especificamente, o segundo semestre de 2024 contabilizou 783 atendimentos, enquanto o período de janeiro a julho de 2025 alcançou 706 atendimentos.

Adicionalmente, o índice de satisfação dos usuários atingiu 99,46% . Um exemplo ilustrativo da eficácia operacional e da capacidade de integração de serviços dos PIDs pode ser observado no caso da unidade de Tejuçuoca, onde uma usuária conseguiu resolver simultaneamente questões relativas à curatela e demandas eleitorais. Tais indicadores



quantitativos, aliados a relatos de sucesso, sublinham a relevância dos PIDs como instrumentos cruciais para a promoção da inclusão social e do exercício da cidadania.

A imagem retrata ampliação dos Pontos de Inclusão Digital (PID's) nas comarcas e a efetividade do serviço prestado. No dia 17 de janeiro de 2025, uma cidadã procurou o PID da comarca de Icapuí para acompanhar seu processo de família. Por meio da conexão ao Balcão do PID, a equipe especializada realizou o atendimento e efetuou os devidos registros. (TJCE/2025).

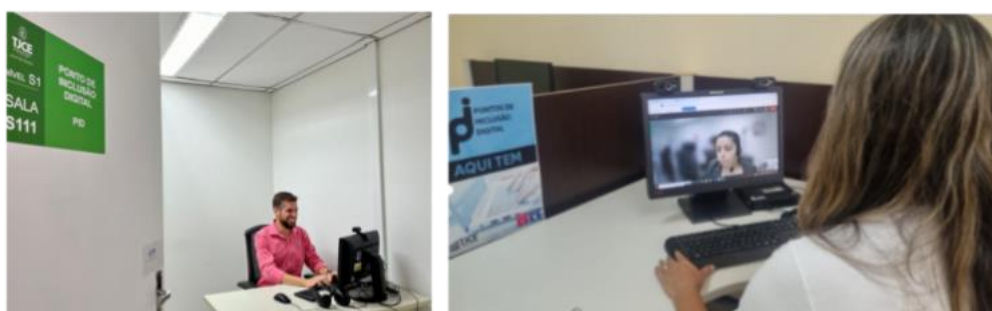


Figura 10– Atendimento em unidade PID

4.5. Eficácia e Efetividade do CAJ/Mulher

O Canal de Atendimento à Mulher (CAJ/Mulher) representa uma iniciativa especializada, dedicada ao acolhimento e à orientação de mulheres, com foco prioritário nas vítimas de violência doméstica, e demonstra resultados longitudinais substanciais.

A implementação do CAJ/Mulher teve início na modalidade virtual em dezembro de 2021, seguida pela inauguração do atendimento presencial em agosto de 2022. Desde a sua instalação, o serviço registrou um total acumulado de 54.557 atendimentos até o momento presente. A demanda pelo serviço tem apresentado crescimento progressivo, com 16.828 atendimentos em 2023 e 20.679 atendimentos em 2024. No ano de 2025, até a data de levantamento, foram contabilizados 14.924 atendimentos, dos quais 8.676 ocorreram de forma presencial. A análise desses dados revela uma trajetória de consolidação e crescimento, marcada por um aumento expressivo no número de atendimentos anuais entre 2023 e 2024. O volume de atendimentos presenciais em 2025, representando aproximadamente 58% do total registrado



até então no ano, sugere uma demanda persistente por interações diretas e humanizadas, mesmo após a introdução das modalidades virtuais.

Em termos de expansão geográfica, o CAJ/Mulher, após sua implementação na capital (Fortaleza), foi estendido à Comarca do Crato em 2023, ampliando sua cobertura e acessibilidade.

Adicionalmente, a iniciativa estabeleceu uma relevante parceria com o Sistema Nacional de Emprego (SINE). Essa colaboração permite às mulheres assistidas o acesso ao cadastro para vagas de emprego e a concessão do cartão "Vai e Vem" promovendo, assim, sua autonomia econômica e facilitando a mobilidade, fatores cruciais para a reintegração social e a superação do ciclo de violência.



Figura 11 - Inauguração PID Vapt-Vupt de Antônio Bezerra e Reunião com o Secretário do Trabalho sobre convênio SINE/IDT

Os resultados demonstram o crescimento contínuo da demanda e a importância do CAJ/Mulher como um modelo de excelência no atendimento humanizado e na proteção dos direitos das mulheres.

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS			 Universidade Potiguar
		 DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	



Figura 12 – Linha do tempo CAJ Mulher

4.6. Implicações Práticas e Disseminação

Os resultados alcançados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), conforme evidenciado pelos dados longitudinais anteriormente apresentados, revelam implicações práticas de significativa relevância.

Em primeiro lugar, observa-se uma redução das barreiras de acesso à justiça. As inovações implementadas pelo TJCE mitigaram obstáculos econômicos, geográficos e digitais,



em consonância com os princípios teóricos de Cappelletti e Garth sobre a superação das dificuldades para a efetivação do acesso ao sistema judicial.

Em segundo lugar, os dados de satisfação dos usuários, associados à implementação do modelo especializado do CAJ/Mulher, sugerem uma alteração na natureza do atendimento prestado. A abordagem, que integra acolhimento, escuta ativa e encaminhamento para redes de apoio, aponta para um deslocamento do paradigma tradicional, centrado na prestação de informações, para um modelo focado na resolução integrada de conflitos e no atendimento às necessidades específicas dos jurisdicionados

Adicionalmente, observa-se que a ampliação do acesso a informações e serviços judiciais contribui para um maior entendimento dos direitos e das dinâmicas do sistema por parte dos cidadãos. Esse processo facilita o engajamento formal com a esfera jurídica, potencializando a participação informada nos procedimentos que lhes dizem respeito. Para Cappelletti e Garth (1988), a humanização do acesso à justiça passa necessariamente pela simplificação de procedimentos, pela informação clara ao cidadão e pela quebra de barreiras que tornam o sistema intimidante e incompreensível. Seu trabalho constitui o pano de fundo teórico que justifica o fornecimento de informações de forma acessível como um passo essencial para humanizar o sistema.

Por fim, as iniciativas em curso possuem abrangência que ultrapassa a esfera estritamente judicial. As parcerias estratégicas, a exemplo do Acordo de Cooperação Técnica nº 02/2025 (firmado entre TJCE, Secretaria do Trabalho do Estado do Ceará – SET e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho – IDT), que tem por objeto a inclusão socioeconômica de egressos do sistema prisional e de vítimas de violência doméstica, indicam que os efeitos das políticas se projetam para além do acesso formal à justiça. O objetivo central dessas ações é criar condições institucionais para a promoção de reinserção social e autonomia econômica de grupos populacionais em situação de vulnerabilidade.

As possibilidades de disseminação dessas boas práticas são vastas, servindo como modelo para outros tribunais e instituições. A organização territorial em núcleos regionais e a padronização dos processos facilitam a replicação do modelo CAJ. A experiência dos PIDs em comarcas agregadas pode ser replicada em áreas com infraestrutura judicial limitada, e o modelo CAJ/Mulher demonstra como a especialização do atendimento pode gerar resultados eficazes para grupos específicos. Os impactos gerados nas rotinas de trabalho e nos fluxos processuais refletem-se em ganhos concretos de eficiência operacional e em uma ampliação



mensurável do acesso aos serviços judiciários, os quais passaram a apresentar maior aderência às demandas da sociedade.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente relatório técnico evidencia que o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) tem desempenhado um papel significativo no aprimoramento do acesso à Justiça, particularmente no cenário pós-pandemia. As medidas implementadas, que englobam a ampliação das Centrais de Atendimento Judicial (CAJs), a criação dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs) e a consolidação do Balcão Virtual e do CAJ/Mulher, configuram abordagens que transcendem a mera resposta a uma crise sanitária, constituindo-se em uma política pública de inclusão social, tecnológica e territorial.

Os dados longitudinais de atendimentos e satisfação do público corroboram as iniciativas como o TeleJustiça, por exemplo, registraram índices de aprovação consistentemente elevados (acima de 97%) no período de 2015 a 2019. Similarmente, os Pontos de Inclusão Digital (PIDs) acumularam um volume considerável de atendimentos em um curto espaço de tempo, com um notável índice de satisfação. O CAJ/Mulher, por sua vez, demonstra um crescimento contínuo na demanda desde sua implementação. Tais indicadores corroboram a eficácia e a aceitação das inovações do TJCE, as quais têm contribuído para a facilitação do acesso e a promoção de um impacto positivo na vida dos cidadãos.

As iniciativas estratégicas adotadas deram mais opções do acesso à Justiça, particularmente no cenário pós-pandemia. As medidas implementadas, configuram a materialização de uma política pública focada na inclusão social, tecnológica e territorial, cujos resultados são corroborados por evidências empíricas.

Para consolidar e expandir os avanços identificados, um conjunto de recomendações estratégicas é delineado. Primeiramente, é imperativo o Fortalecimento e Expansão Contínua da Rede CAJ e PID, sugerindo a manutenção do cronograma de universalização das Centrais de Atendimento Judicial (CAJs) em todo o território cearense até 2030 e a expansão dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs) para as comarcas agregadas e demais localidades remotas. Esta ação visa assegurar um acesso verdadeiramente equitativo à justiça, independentemente da localização geográfica dos cidadãos.



Concomitantemente, faz-se crucial a Otimização das Parcerias Interinstitucionais. Recomenda-se a ampliação e diversificação dos acordos de cooperação técnica, buscando o envolvimento de outras esferas governamentais, organizações não-governamentais e representantes da sociedade civil para atender de forma abrangente às múltiplas necessidades dos usuários.

Um pilar fundamental é o investimento em capacitação e sensibilização. É premente garantir a formação continuada das equipes de atendimento, com especial enfoque na humanização, no acolhimento de populações vulneráveis e no domínio das novas tecnologias. Adicionalmente, faz-se necessária a promoção de campanhas de sensibilização eficazes para informar a população sobre os canais de acesso disponíveis e seus direitos.

Para a perenidade e refinamento das políticas, o monitoramento e avaliação longitudinal aprofundada é indispensável. Propõe-se a continuidade e o aprimoramento da coleta e análise de dados longitudinais, utilizando o Sistema B.I. da Diretoria Estadual de Atendimento (DEA) e outras ferramentas. O objetivo é mensurar não apenas o volume de atendimentos e a satisfação, mas também o impacto qualitativo das inovações na vida dos jurisdicionados, permitindo ajustes e refinamentos contínuos das políticas.

Adicionalmente, o Aprimoramento da Inclusão Digital demanda atenção. Recomenda-se o desenvolvimento de estratégias proativas para mitigar a vulnerabilidade digital. Isso pode ser alcançado por meio de programas de letramento digital ou parcerias para doação/acesso a equipamentos, assegurando que a tecnologia funcione como um facilitador do acesso e não como uma nova barreira.

Em síntese, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por meio de suas iniciativas, optou pelo protagonismo no tocante à humanização com um atendimento mais acolhedor e especializado. A implementação continuada e o fortalecimento destas práticas não apenas contribuirão para a universalização do acesso à Justiça no Ceará, mas também reafirmarão o Poder Judiciário como um agente de transformação social, capaz de responder de forma eficaz e estruturada às demandas contemporâneas da sociedade.



Referências

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm{target="_blank"}. Acesso em: 25 ago. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em Números 2020: ano-base 2019. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br>{target="_blank"}. Acesso em: 29 ago. 2025.

FERNANDES, Maria da Penha Maia. *Sobrevivi... Posso Contar*. Fortaleza: Armazém da Cultura, 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Histórico da emergência internacional de COVID-19. Brasília, 2020. Disponível em: [https://www.paho.org/pt/historico-da-emergencia-internacional-covid-19#:~:text=Em%2030%20de%20janeiro%20de,Sanit%C3%A1rio%20Internacional%20\(RSI%202005\){target="_blank"}](https://www.paho.org/pt/historico-da-emergencia-internacional-covid-19#:~:text=Em%2030%20de%20janeiro%20de,Sanit%C3%A1rio%20Internacional%20(RSI%202005){target=). Acesso em: 29 ago. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. Canais de atendimento do TJCE. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/canais-de-atendimento/>{target="_blank"}. Acesso em: 26 ago. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. Judiciário amplia atendimentos com 18 Pontos de Inclusão Digital instalados no Ceará. Fortaleza, 31 jan. 2025. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/noticias/judiciario-registra-802-atendimentos-em-18-pontos-de-inclusao-digital-instalados-no-ceara/>{target="_blank"}. Acesso em: 28 ago. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. Resolução do Órgão Especial nº 04, de 17 de fevereiro de 2022. Dispõe sobre a realização de audiências virtuais e atendimentos por meio do Balcão Virtual no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Disponível



em: [https://www.tjce.jus.br/atos_normativos/resolucao-do-orgao-especial-no-04-2022-de-17-02-2022/{target=\"_blank\"}](https://www.tjce.jus.br/atos_normativos/resolucao-do-orgao-especial-no-04-2022-de-17-02-2022/{target=\). Acesso em: 26 ago. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. TeleJustiça realiza em média 4.700 atendimentos por dia. Fortaleza: TJCE, 2015. Disponível em: [https://www.tjce.jus.br/noticias/telejustica-realiza-media-de-4-700-atendimentos-por-dia/{target=\"_blank\"}](https://www.tjce.jus.br/noticias/telejustica-realiza-media-de-4-700-atendimentos-por-dia/{target=\). Acesso em: 25 ago. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. TJCE inicia implantação de novo modelo de atendimento, único no país, em unidades-piloto na Capital e Interior. Fortaleza, 24 ago. 2023. Disponível em: [https://www.tjce.jus.br/noticias/judiciario-cearense-inicia-implantacao-de-novo-modelo-de-atendimento-unico-no-pais-em-unidades-piloto-na-capital-e-interior/{target=\"_blank\"}](https://www.tjce.jus.br/noticias/judiciario-cearense-inicia-implantacao-de-novo-modelo-de-atendimento-unico-no-pais-em-unidades-piloto-na-capital-e-interior/{target=\). Acesso em: 29 ago. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. TJCE inaugura Central de Atendimento à Mulher para atender presencialmente vítimas de violência doméstica. 8 ago. 2022. Disponível em: [https://www.tjce.jus.br/noticias/tjce-inaugura-central-de-atendimento-a-mulher-para-atender-presencialmente-vitimas-de-violencia-domestica/{target=\"_blank\"}](https://www.tjce.jus.br/noticias/tjce-inaugura-central-de-atendimento-a-mulher-para-atender-presencialmente-vitimas-de-violencia-domestica/{target=\). Acesso em: 28 ago. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. Tribunal de Justiça do Ceará aprimora acesso ao Balcão Virtual. Fortaleza, 2021. Disponível em: [https://www.tjce.jus.br/noticias/tribunal-de-justica-do-ceara-aprimora-acesso-ao-balcao-virtual/{target=\"_blank\"}](https://www.tjce.jus.br/noticias/tribunal-de-justica-do-ceara-aprimora-acesso-ao-balcao-virtual/{target=\). Acesso em: 26 ago. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. TJCE disponibiliza novo serviço de atendimento para mulheres, especialmente vítimas de violência doméstica. Fortaleza, 2021. Disponível em: [https://www.tjce.jus.br/noticias/tjce-disponibiliza-novo-servico-de-atendimento-para-mulheres-especialmente-vitimas-de-violencia-domestica/{target=\"_blank\"}](https://www.tjce.jus.br/noticias/tjce-disponibiliza-novo-servico-de-atendimento-para-mulheres-especialmente-vitimas-de-violencia-domestica/{target=\). Acesso em: 28 ago. 2025.

