

# OUVIDORIA



RELATÓRIO ANUAL **2025**

**OUVIDORIA-GERAL**

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL  
E DOS TERRITÓRIOS

## COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA DO TJDF

Desembargador Waldir Leônico Júnior  
*PRESIDENTE*

Desembargador Roberval Casemiro Belinati  
*PRIMEIRO VICE-PRESIDENTE*

Desembargador Angelo Passareli  
*SEGUNDO VICE-PRESIDENTE*

Desembargador Mário-Zam Belmiro Rosa  
*CORREGEDOR DA JUSTIÇA DO DF E DOS TERRITÓRIOS*

## OUVIDORIA-GERAL

Desembargadora Maria de Lourdes Abreu  
*OUVIDORA-GERAL*

Desembargador José Firmo Reis Soub  
*OUVIDOR-GERAL SUBSTITUTO*

Marília Barbosa de Barcelos  
*SECRETÁRIA*

Ellen Mendes Redmond Fortes  
*SECRETÁRIA SUBSTITUTA*

## COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO

Carolina Campos Afonso  
*COORDENADORA*

Fábio de Araújo Schwartz Coelho  
*COORDENADOR SUBSTITUTO*

## NÚCLEO DE ATENDIMENTO À MULHER

Sofia Baesse Gregório  
*SUPERVISORA*

Gressiely Marinho Guimarães  
*SUPERVISORA SUBSTITUTA*

## NÚCLEO DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

Fábio de Araújo Schwartz Coelho  
*SUPERVISOR*

Edmar Pereira da Silva  
*SUPERVISOR SUBSTITUTO*

## NÚCLEO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DA OUVIDORIA

Glauber Castro Machado  
*SUPERVISOR*

Gustavo Gusmão Da Hora  
*SUPERVISOR SUBSTITUTO*

## NÚCLEO DE TELEINFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Cristiane Regina Rodrigues Brasileiro  
*SUPERVISORA*

Núbia Gomes de Sousa Moraes  
*SUPERVISORA SUBSTITUTA*

## NÚCLEO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÃO E ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

Edna Lúcia Nogueira  
*SUPERVISORA*

Gabriella Ribeiro de Pinho  
*SUPERVISORA SUBSTITUTA*

## ASSISTENTES

Ana Gabriela Moraes de Queiroz

Bruno Ramos de Souza Ribeiro

Gabriela Zerbini da Mata Carvalho

Herica Lopes Pereira

Simone Fernandes Cosenza

Solange Vaz dos Reis

Thaís Thayanna de Almeida Souza Ribeiro

Thuanne Naatz

## TELEATENDENTES

Alessandra Valéria Costa Santos

Aline de Oliveira Santos

Bárbara Vânia Monteiro Correa de Souza

Cassio Borges Siqueira

Fernando de Noronha Fernandes

Gabriela Nunes Macedo da Silva

Gilvana dos Santos Silva

Guilherme Augusto Borges Batista

Guilherme Lima de Carvalho

Iago Rodrigues Contão

Igor Nunes Peixoto

João Pedro Castro de Brito

Kathleen Júlia Rocha Araújo

Marcela Vieira Cândido Pontes

Maria Luiza Silva Mendes Ponciano

Pedro Henrique de Oliveira Medeiros

Renata Carolina de Oliveira Silva

Renata de Oliveira Andrade

Renata Menezes Pinagé

Rozangela Santana Gomes Souza

Talita Campos Costa

## ATENDENTES DO CHAT DO TJDF

Alison Aires Saraiva De Oliveira

Ana Maria Pereira Pires

Anna Karoline Macedo Siqueira

Bárbara Rocha Sobrinho

Douglas Pereira De Araujo Lacerda

Elvis Gonçalves De Siqueira

Felipe Gomes Cardoso

Fernanda Nunes Nogueira

Franciene Dias da Silva

Gustavo Wallace Soares Moraes

Ketley Ruana Dias Santos

Vitor Manoel Cardoso Pereira

Rafael Rangel Ferreira

Raíssa Souza e Silva

## ESTAGIÁRIOS

Alison do Nascimento

Davi Castilho Lopes

Larry Wecth Monteiro Lima

Matheus Lopes Oliveira

Sophia Mangabeira De Oliveira Campo

## **INTRODUÇÃO 4**

- ▶ *Sobre a Ouvidoria-Geral* . . . . . 5

## **RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE 7**

- ▶ *Ouvidoria do TJDF* . . . . . 8
- ▶ *Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)* . . . . . 19

## **INDICADORES DE DESEMPENHO 24**

- ▶ *Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria* . . . . . 24
- ▶ *Tempo Médio para Primeiro Contato com o Usuário* . . . . . 25
- ▶ *Índice de Conformidade do Processo e do Produto* . . . . . 26
- ▶ *Manifestações referentes à Ouvidoria* . . . . . 27

## **TRANSPARÊNCIA E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS 29**

- ▶ *Carta de Serviços ao Cidadão* . . . . . 30
- ▶ *Acesso à Informação* . . . . . 30

## **INOVAÇÕES E PROJETOS 33**

## **PONTOS DE ATENÇÃO 38**

- ▶ *Unidades que foram por mais vezes objeto de reclamação* . . . 39
- ▶ *Reclamações referentes às unidades não judiciárias* . . . . . 42
- ▶ *Unidades mais elogiadas* . . . . . 44

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS 48**

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral apresenta o seu Relatório de Atividades do ano de 2025, em cumprimento ao que determina a **Resolução 2 de 16/03/2021**.

Este documento, composto de seis capítulos, aborda, entre outros aspectos, o volume de demandas apresentadas à Ouvidoria durante o período; os tipos de manifestação mais frequentes; os assuntos sobre os quais tratam essas percepções; as unidades mais demandadas no período e exemplos de casos.

Além disso, há informações acerca de indicadores de desempenho da Ouvidoria-Geral, bem como sobre a atuação da unidade em temas que ultrapassam a sua atividade clássica.

## SOBRE A OUVIDORIA-GERAL

A **Resolução Nº 103, de 24/02/2010, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ**, atualmente revogada pela **Resolução Nº 432, de 27/10/2021**, determinou a criação de Ouvidorias no âmbito de todos os Tribunais do país, face à necessidade de atendimento das demandas dos usuários e do aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

Dez anos antes, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDF, anteviu essa necessidade e instituiu a sua Ouvidoria-Geral por meio da **Resolução 3 de 27/03/2000**, do Tribunal Pleno, a qual visava, entre outros pontos, dotar a Justiça do Distrito Federal de mecanismo moderno que permitisse o imediato acesso do cidadão às atividades do Poder Judiciário.

A **Lei Nº 11.697, de 13/06/2008** (Lei de Organização Judiciária do DF), criou, em nível de lei federal, a Ouvidoria-Geral da Justiça do DF e dos Territórios, à qual atribuiu a seguinte missão:

*Tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião acerca dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, colaborando para elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados.*

A **Resolução 2 de 16/03/2021**, que dispôs acerca da estrutura organizacional e das competências de unidades administrativas do TJDF, atribuiu à Ouvidoria-Geral, no art. 230, as seguintes competências:

- I – promover e facilitar a comunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e o TJDF, tornando-a mais próxima do cidadão, e colaborar para a melhoria das atividades necessárias à prestação jurisdicional;*
- II – receber reclamações e denúncias do público interno e externo, procurar meios de apurá-las e de solucionar os problemas apontados, bem como de eliminar as respectivas causas;*
- III – representar, no TJDF, o cidadão que se manifesta quanto aos serviços prestados, em particular os jurisdicionados, a fim de levar seus interesses às esferas decisórias do Tribunal;*
- IV – registrar as manifestações anônimas e encaminhá-las à área responsável, quando o conteúdo for relevante e substancial;*
- V – esclarecer dúvidas acerca dos serviços prestados pelo TJDF;*
- VI – estabelecer prazos para que as unidades administrativas respondam às solicitações da OVG de acordo com a complexidade de cada situação;*
- VII – identificar oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo TJDF com base em manifestações recorrentes de usuários;*
- VIII – atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, previsto na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação;*
- IX – atuar com o objetivo de fazer cumprir os requisitos legais e atos normativos relacionados à garantia de acesso e à qualidade da informação, especialmente quanto à objetividade, transparência, clareza e utilização de linguagem de fácil compreensão;*
- X – atuar para promover a divulgação de informações de interesse geral produzidas ou custodiadas pelo TJDF independentemente de requerimento;*
- XI – levantar os indicadores presentes na pesquisa de satisfação com os serviços prestados pelo TJDF e pela OVG.*

Além dessas atribuições, a **Portaria Conjunta 39 de 24/03/2022** – que dispôs, no âmbito do TJDFT, sobre a aplicação da **Lei 12.527, de 18/11/2011** – previu:

*Art. 17. Os pedidos de acesso à informação serão processados pela Ouvidoria-Geral, unidade do TJDFT responsável pelo SIC, em local e condições apropriados para:*

*I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;*

*II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades do TJDFT;*

*III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informação e promover, sempre que possível, o seu fornecimento imediato;*

*IV - encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.*

A Ouvidoria-Geral também possui atribuições relacionadas à chamada Transparência Ativa, conforme disposição da **Portaria GPR 1186 de 07/05/2024**:

*Art. 11. Compete à OVG:*

*I - atuar como canal de recebimento de manifestações dos públicos interno e externo relativas à seção “Transparência e Prestação de Contas”, bem como às informações produzidas ou custodiadas pelo TJDFT que ainda não tenham sido divulgadas;*

*II - monitorar a divulgação ativa de dados e informações na seção “Transparência e Prestação de Contas” e propor às unidades gestoras a publicação de novos conteúdos;*

*III - solicitar às unidades responsáveis por informações o cumprimento dos requisitos legais ou normas relacionados à garantia de acesso e à qualidade da informação, especialmente quanto a objetividade, transparência, clareza e utilização de linguagem de fácil compreensão;*

*IV - acompanhar a adequação dos dados disponibilizados pelas unidades responsáveis por informações relacionadas à transparência, conforme normas do CNJ;*

*V - solicitar às unidades responsáveis por informações que adotem as ações necessárias para garantir a integridade dos dados, o cumprimento dos requisitos legais e dos prazos, conforme normas do CNJ;*

*VI - relatar, periodicamente, à unidade coordenadora da transparência administrativa eventuais descumprimentos das regras relativas à transparência ativa ou à seção “Transparência e Prestação de Contas”;*

*VII - sugerir à unidade coordenadora a definição de diretrizes e de padrões relacionados à gestão de conteúdos, à usabilidade, à disponibilidade, à atualidade e à acessibilidade das informações publicadas na seção “Transparência e Prestação de Contas”.*

A Desembargadora Maria de Lourdes Abreu exerceu, ao longo do exercício de 2025, a função de Ouvidora-Geral da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, tendo como Ouvidor-Geral Substituto o Desembargador José Firmo Reis Soub. Ambos foram nomeados pela **Portaria GPR 1366 de 21/05/2024**, após eleição realizada pelo Tribunal Pleno.

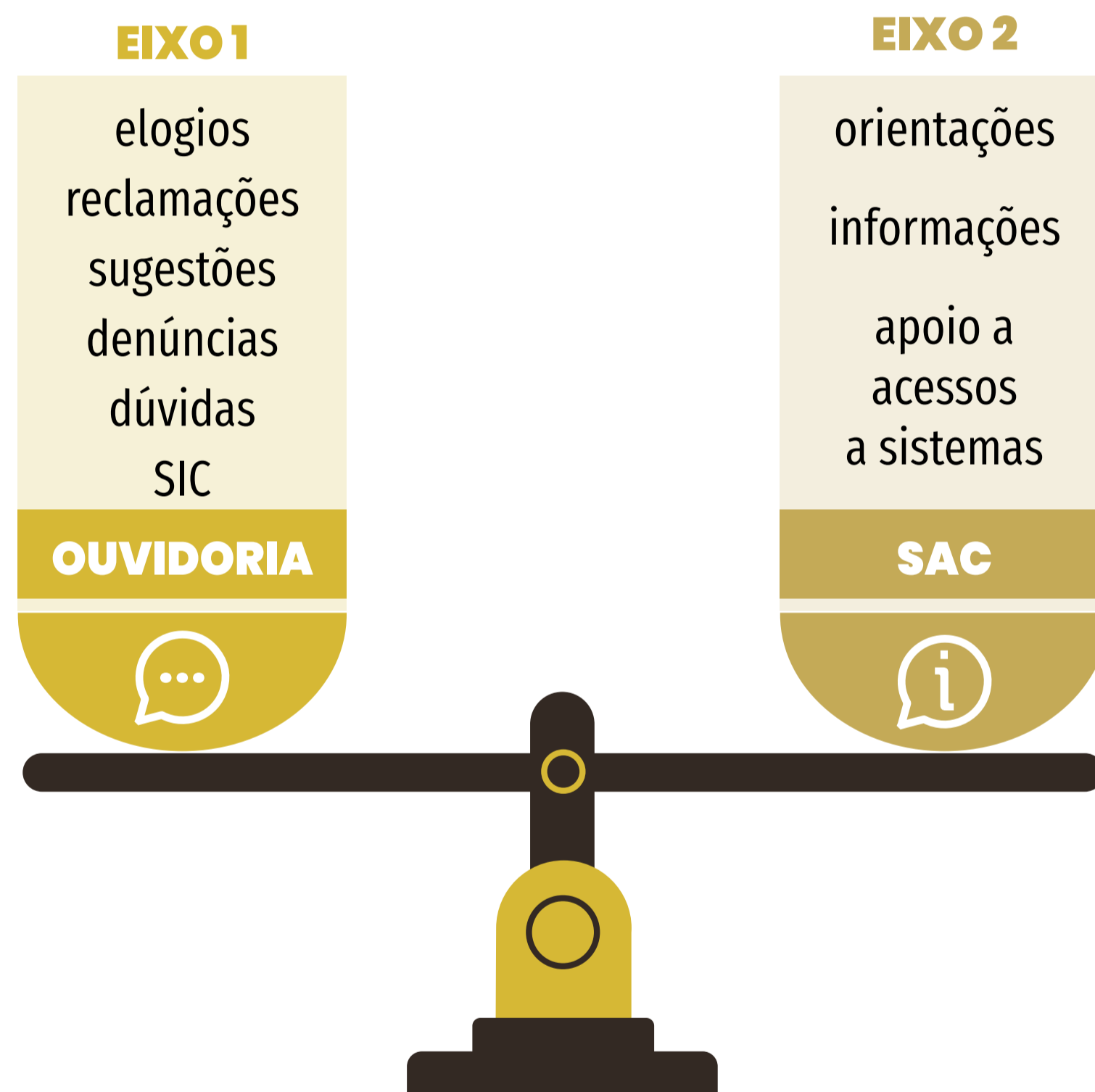
# RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

O Tribunal mantém relacionamento contínuo com a sociedade por meio de múltiplos canais de comunicação, os quais refletem a diversidade de perfis, necessidades e demandas dos cidadãos atendidos pela instituição. Esse conjunto de interações evidencia a complexidade do atendimento ao público e a necessidade de estruturas organizadas e complementares para assegurar respostas adequadas e efetivas.

No âmbito da Ouvidoria, esse relacionamento é estruturado em dois eixos de serviços interdependentes e complementares. O primeiro corresponde à **atuação típica da Ouvidoria**, voltada ao recebimento, à análise e ao tratamento das manifestações dos usuários, tais como reclamações, sugestões, elogios, solicitações de informações e denúncias, nos termos da legislação e das normas institucionais aplicáveis. O segundo eixo é constituído pelo **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)**, responsável pelo atendimento informativo, pela prestação de orientações gerais e pelo suporte ao uso dos serviços judiciais e administrativos do TJDFT.

A atuação integrada desses dois eixos organiza e qualifica o relacionamento institucional com o usuário no âmbito da Ouvidoria, permitindo tanto o adequado encaminhamento das manifestações quanto a oferta de informações claras e acessíveis, de modo a promover a eficácia, a eficiência do atendimento e a ampliação da autonomia do cidadão.

### EIXOS DE SERVIÇO DA OUVIDORIA DO TJDFT



#### CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

telefone e-mail formulário eletrônico presencial carta

#### CANAIS DE ATENDIMENTO DO SAC

telefone WhatsApp chat

## OUVIDORIA DO TJDFT

A Ouvidoria do TJDFT constitui a instância institucional incumbida de promover a escuta qualificada da sociedade, por meio do recebimento, do tratamento técnico e da análise sistemática das manifestações relacionadas aos serviços judiciais e administrativos prestados pelo Tribunal. Sua atuação não se restringe à solução pontual das demandas apresentadas, mas se projeta de forma estratégica ao transformar manifestações individuais em informações estruturadas, capazes de revelar padrões recorrentes, fragilidades institucionais e oportunidades de aprimoramento.

Ao consolidar e interpretar os dados oriundos do relacionamento com o cidadão, a Ouvidoria subsidia a tomada de decisões administrativas, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo das políticas públicas judiciárias, dos serviços oferecidos e dos processos de gestão. Nesse processo, atua como importante instrumento de retroalimentação institucional, conectando a experiência do usuário às instâncias decisórias do Tribunal.

Nesse sentido, a Ouvidoria exerce papel estratégico na promoção da transparência e no fortalecimento da participação social, ao ampliar os canais de diálogo entre a sociedade e o Poder Judiciário. Contribui, assim, para a consolidação de uma cultura institucional orientada ao cidadão, pautada na responsabilidade pública, na melhoria contínua e na qualificação permanente dos serviços prestados.

## CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

### TELEFONE

0800 61 46 466  
 (61) 3103-7000 (ligações de outros estados)  
 Atendimento telefônico das 12h às 18h30, em dias úteis

### PÁGINA DA OUVIDORIA

<https://www.tjdft.jus.br/ouvidoria>

### E-MAIL

[ouvidoria@tjdft.jus.br](mailto:ouvidoria@tjdft.jus.br)

### SISTEMA INFORMATIZADO

[Formulário Eletrônico](#)

### ATENDIMENTO PRESENCIAL

Fórum Milton Sebastião Barbosa, Bloco A, térreo, ala B, sala T.089-1, Brasília-DF.  
 Atendimento presencial das 12h às 18h30, em dias úteis

### CORRESPONDÊNCIA

Praça Municipal, Lote 1, Bloco A, 5º andar, Ala C, sala 5.115-1, Brasília-DF, 70094-900.

## ATUAÇÃO ESPECIALIZADA DA OUVIDORIA

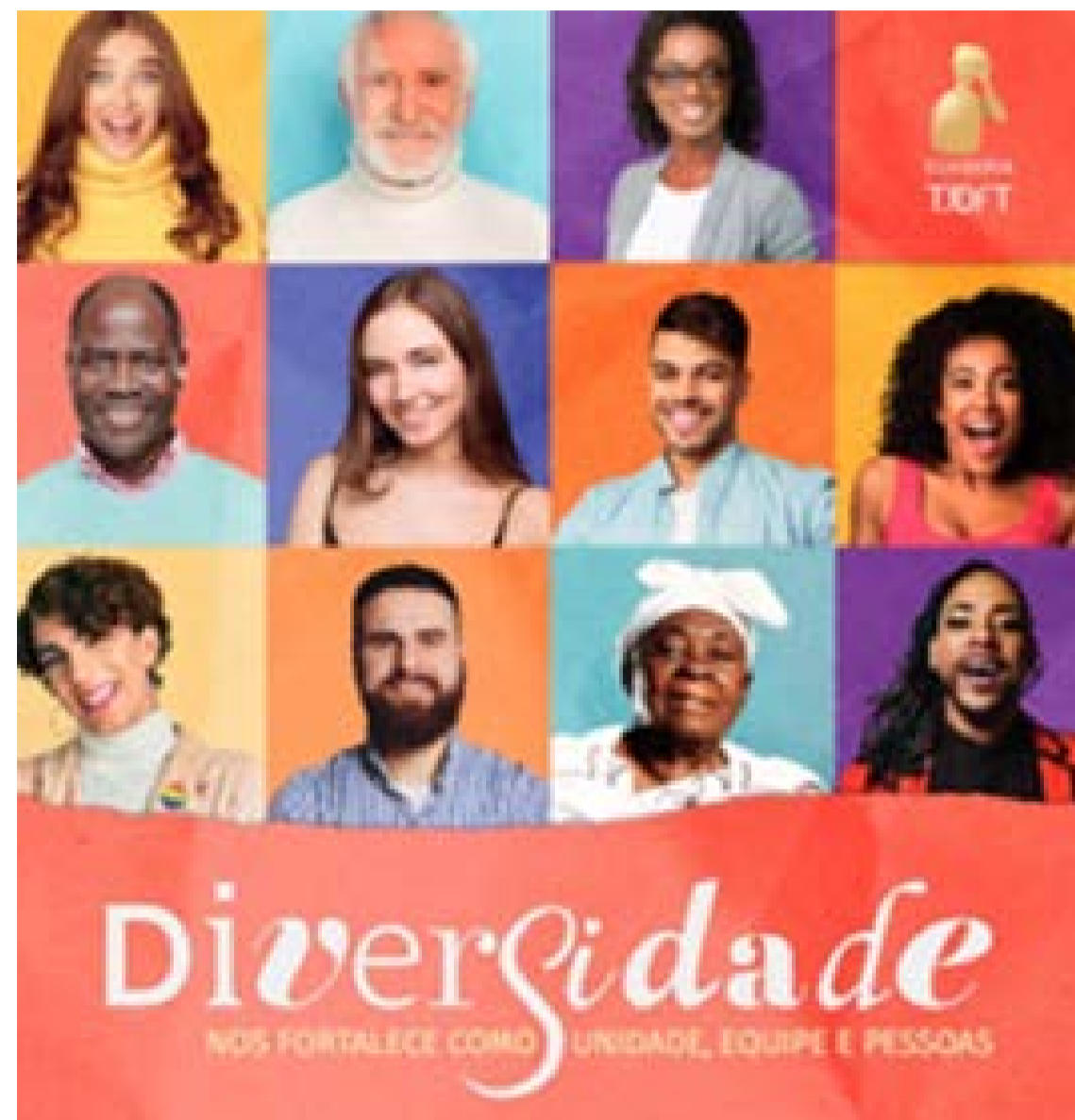


A **Ouvidoria para Elas** constitui um canal especializado de atendimento voltado a mulheres em situação de violência, com o objetivo de oferecer escuta qualificada, acolhimento humanizado e orientação adequada por meio dos canais institucionais disponíveis. O serviço é prestado com observância rigorosa aos princípios da confidencialidade, do respeito à dignidade da usuária e da sensibilidade necessária ao tratamento desse tipo de demanda.

A atuação da Ouvidoria para Elas busca fortalecer a rede de proteção, ao promover o correto encaminhamento das manifestações aos órgãos e serviços competentes, internos ou externos ao Tribunal, contribuindo para a garantia de direitos, para a prevenção de novas situações de violência e para a promoção de um ambiente institucional mais seguro e inclusivo.



[Página do Programa](#)



A **Ouvidoria para a Diversidade** é um canal institucional de escuta, acolhimento e orientação, destinado ao público interno e externo, voltado ao enfrentamento de situações de discriminação, preconceito e desigualdade no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios e em suas relações com a sociedade.

O serviço abrange o recebimento e o tratamento de manifestações relacionadas, entre outros aspectos, a raça, etnia, cor, sexo, identidade e expressão de gênero, religião, deficiência, neurodiversidade, idade, estado civil, situação familiar, opinião política, origem social ou qualquer outra condição que possa ensejar tratamento discriminatório. Ao sistematizar essas informações, a Ouvidoria para a Diversidade contribui para a identificação de vulnerabilidades institucionais e para o aprimoramento de políticas, práticas e ações voltadas à promoção da equidade, do respeito à diversidade e da inclusão.



### Página do Programa

Dessa forma, ambos os canais especializados reforçam o compromisso institucional do TJDFT com a proteção de direitos fundamentais, com a promoção da dignidade da pessoa humana e com a construção de um ambiente de justiça pautado no respeito, na igualdade e na responsabilidade social.

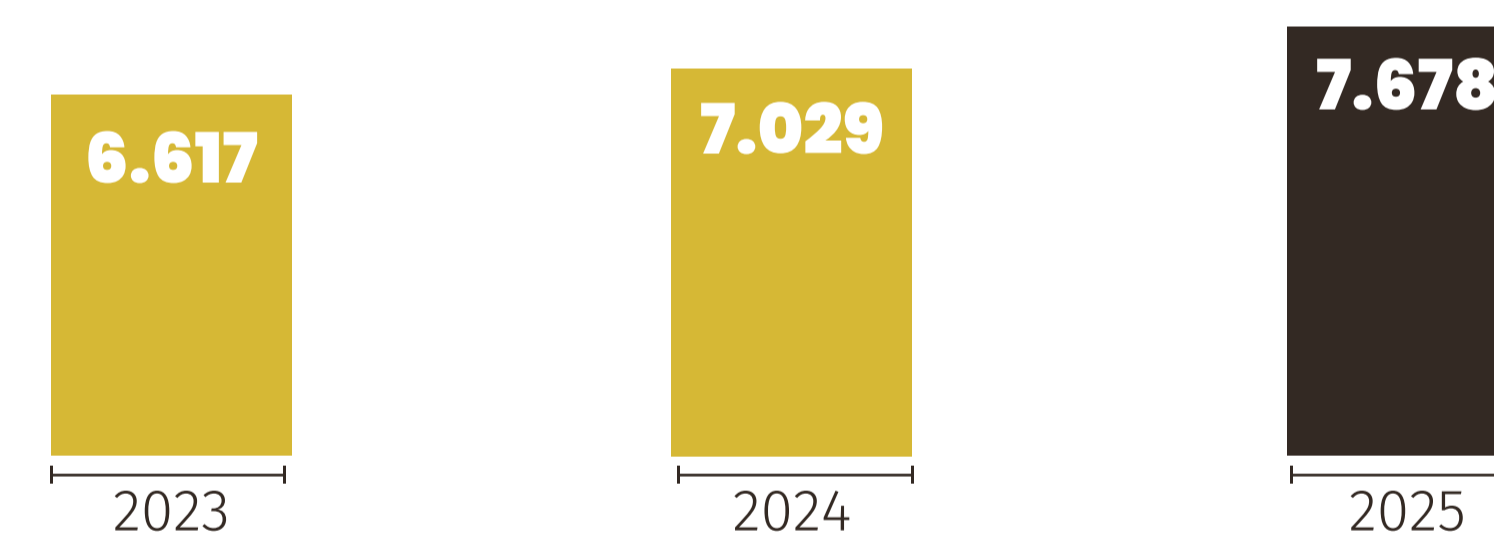
## DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA

O processamento pormenorizado de manifestações apresentadas à Ouvidoria, relativas aos serviços prestados pelo TJDFT envolve criterioso trabalho de pesquisa, interlocução com as unidades envolvidas, contatos adicionais com os usuários, eventual encaminhamento às unidades afetas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de solução. Esses casos ficam a cargo do **Núcleo de Tratamento de Manifestação e Atendimento de Ouvidoria – NUMOUV**.



Foram processadas, em 2025, **7.678** manifestações, **crecimento de 9,2%** em contraste com o ano de 2024.

### MANIFESTAÇÕES



**GRÁFICO 1** – Quantitativo de manifestações processadas pela Ouvidoria, por ano – 2023 a 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

O gráfico evidencia crescimento contínuo e consistente no volume de manifestações tratadas pela Ouvidoria ao longo do período de 2023 a 2025, indicando tanto o fortalecimento do canal quanto a ampliação de sua utilização pela sociedade. Esse comportamento revela, de um lado, maior visibilidade e credibilidade da Ouvidoria como instância legítima de escuta e interlocução entre o cidadão e o Tribunal. De outro, sugere o aumento da disposição dos usuários em recorrer ao canal para registrar demandas, críticas, sugestões e reconhecimentos, o que contribui para o enriquecimento do diagnóstico institucional.

Podem ter contribuído para esse resultado o aumento de inserções da Ouvidoria nas redes sociais e da intensa campanha institucional em comemoração aos seus 25 anos, o que conferiu maior visibilidade aos serviços prestados.

Ressalta-se que o acompanhamento estatístico feito pela Ouvidoria-Geral em relação às manifestações é mais detalhado do que o referente aos pedidos de informação e envolve outros aspectos, além dos assuntos a que os relatos se referem. O meio de contato utilizado pelos usuários no registro de suas demandas é uma dessas dimensões.

## Meios de Contato



A maior parte das **7.678** manifestações processadas em 2025 foi apresentada pelo **formulário eletrônico** da Ouvidoria.

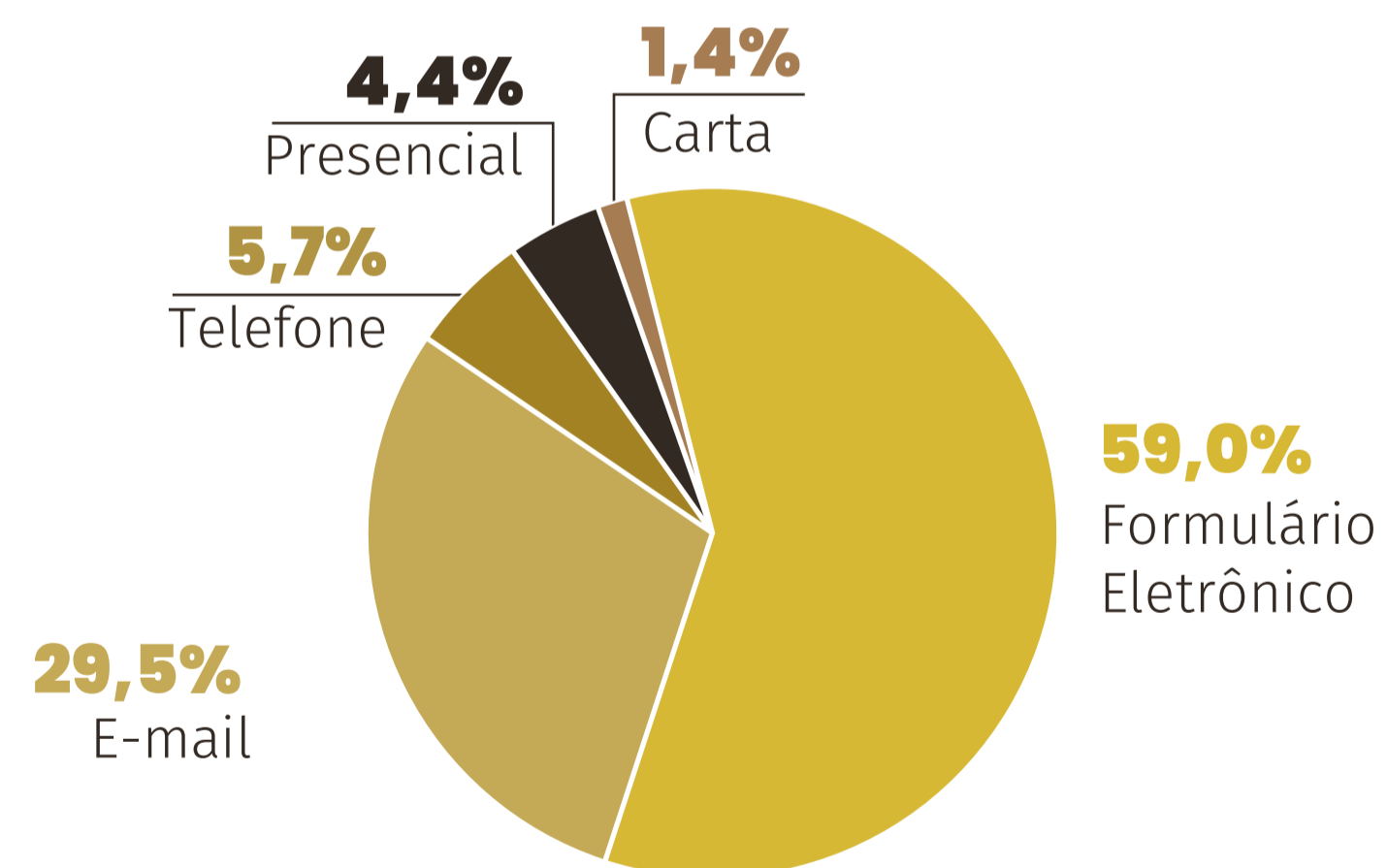


GRÁFICO 2 – Meios de contato utilizados no registro de manifestações – 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

Em termos proporcionais, o uso desse canal registrou um crescimento relativo de 16,5% em relação a 2024.

## Tipos de Manifestações

As manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral são, depois de tratadas, categorizadas de acordo com os seus tipos, os assuntos a que se referem, bem como quanto às áreas afetadas aos relatos apresentados pelos usuários.

Em razão de essa categorização ser feita apenas ao final do tratamento das demandas, os valores apresentados doravante se referem às manifestações **encerradas** em 2025, independentemente do período em que tiverem sido registradas.

O gráfico seguinte apresenta o percentual que cada tipo de manifestação representou frente ao total de manifestações processadas no período.

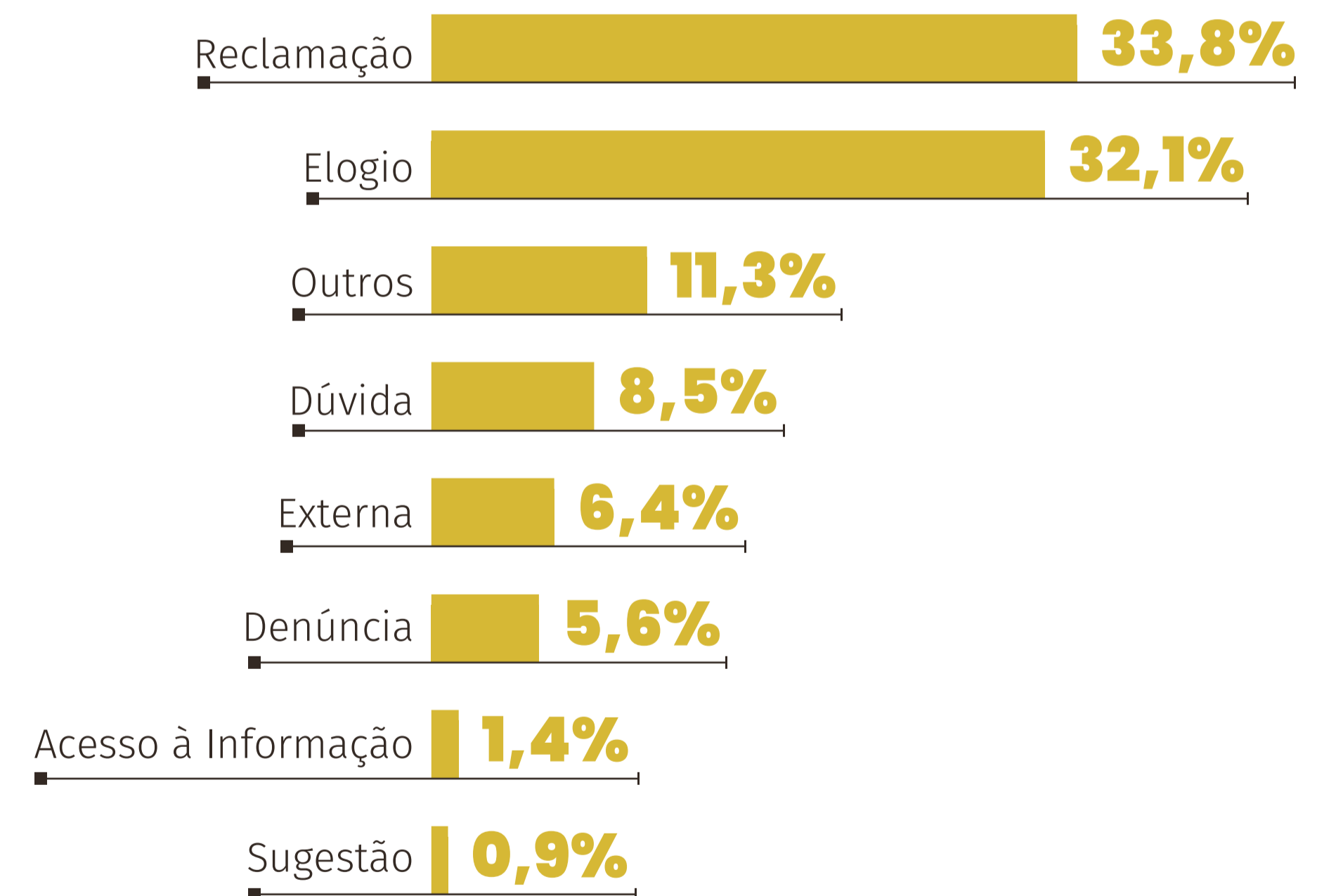


GRÁFICO 3 – Manifestações apresentadas à Ouvidoria-Geral, por tipo – 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

Observa-se, no triênio analisado, uma tendência de redução proporcional das reclamações em relação ao total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, passando de 39,9% em 2023 para 39,4% em 2024 e atingindo 33,8% em 2025.

Esse movimento pode ser interpretado como reflexo do aprimoramento contínuo dos fluxos internos, à melhoria de fatores relativos à execução das atividades finalísticas e da ampliação da transparência institucional.

A consolidação de orientações padronizadas, a maior celeridade nas respostas às demandas dos usuários e o investimento em canais de informação mais acessíveis, como se apresenta o Chat do TJDFT, tendem a reduzir situações de insatisfação que, anteriormente, resultariam em reclamações formais. Assim, a diminuição percentual registrada em 2025 sugere um cenário de maior efetividade na prestação dos serviços e de amadurecimento do relacionamento entre o Tribunal e seus públicos.

Por sua vez, o número de elogios aumentou em 43,6%. Esse incremento revela não apenas maior engajamento dos usuários na manifestação de reconhecimento, mas também reflete o impacto positivo de iniciativas institucionais voltadas à valorização do atendimento ao público. Nesse contexto, destaca-se a criação do Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão, instituído pela **Portaria Conjunta 31 de 22 de março de 2024**, cuja finalidade é reconhecer e dar visibilidade às unidades que se destacam pela excelência na prestação de serviços. Ao promover o reconhecimento formal das boas práticas e estimular a cultura de qualidade e acolhimento, a premiação contribuiu para fortalecer o compromisso das unidades com o jurisdicionado e, conseqüentemente, para ampliar o número de manifestações elogiosas registradas na Ouvidoria.

No que se refere às denúncias, verifica-se um aumento em 2025, alcançando 5,6% do total de manifestações. Esse aumento pode ser relacionado ao crescimento de registros vinculados ao chamado “golpe do falso advogado”, prática fraudulenta amplamente divulgada no período. A maior conscientização dos usuários e a intensificação de orientações preventivas tendem a estimular a formalização dessas ocorrências na Ouvidoria, reforçando seu papel como canal institucional de proteção e de encaminhamento de situações suspeitas.

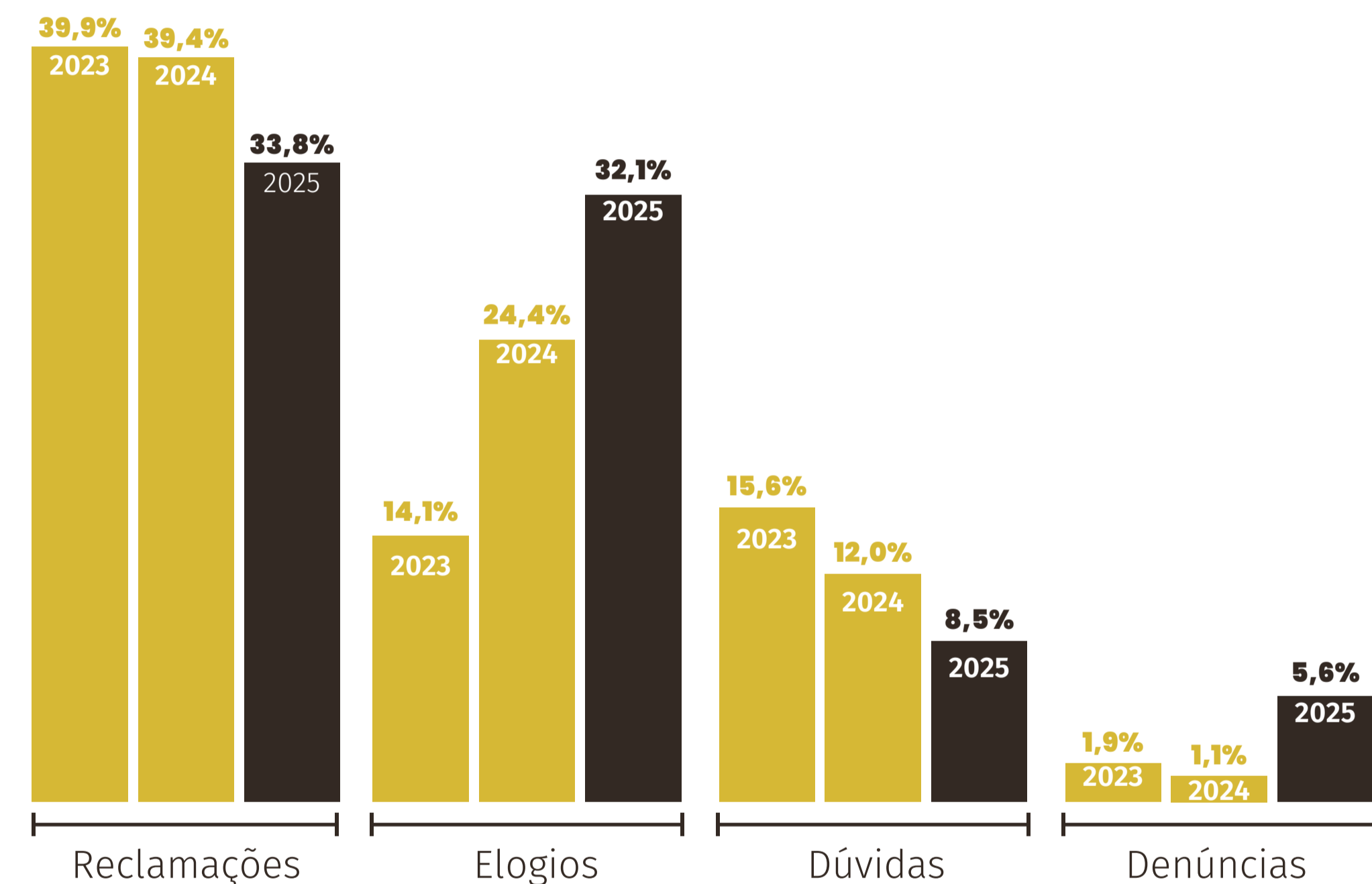


GRÁFICO 4 – Percentual de reclamações, dúvidas, elogios e denúncias em relação ao total de manifestações – 2023 a 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

## Reclamações

Entre as reclamações registradas em 2025, a maior parte concentrou-se no tema Procedimentos legais ou judiciais, conforme demonstrado no gráfico a seguir, que apresenta os assuntos mais abordados nas manifestações dessa natureza. Nessa categoria incluem-se, entre outros tópicos, questões relacionadas à tramitação de processos judiciais, ao cumprimento de mandados, ao funcionamento do plantão judicial, às custas judiciais, à atuação de peritos e à marcação de audiências. Em comparação com 2024, a parcela de reclamações referentes a esse tema apresentou acréscimo de **3,8%**, evidenciando crescimento específico em matéria diretamente vinculada à atividade-fim do Tribunal.

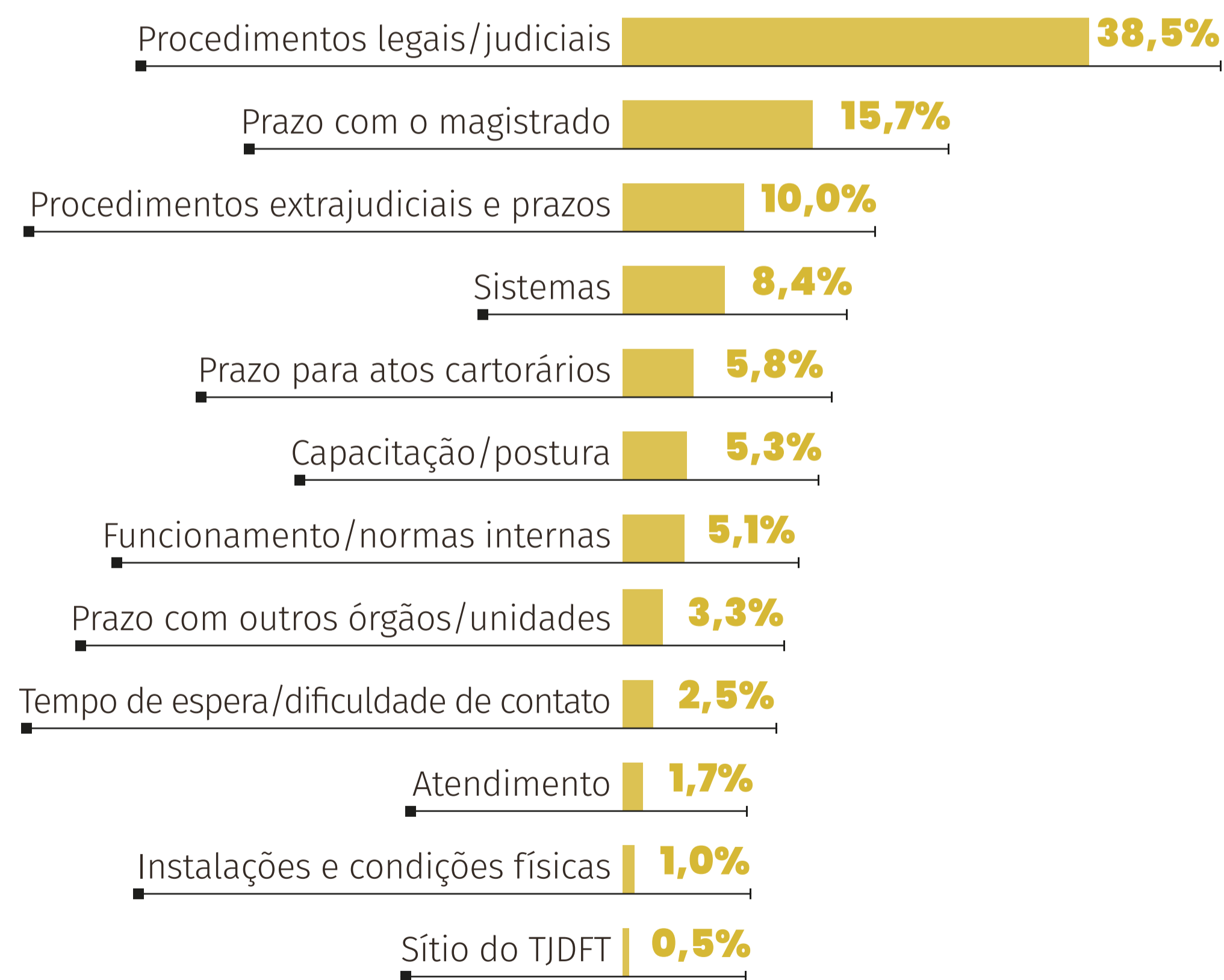


GRÁFICO 5 – Assuntos mais abordados nas reclamações apresentadas à Ouvidoria – 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria.

O aumento das reclamações associadas a **Procedimentos legais/judiciais** pode estar relacionado a mudanças relevantes implementadas ao longo de 2025 nos fluxos de acesso a sistemas e nos procedimentos de emissão e pagamento de custas. A implantação da **autenticação em múltiplos fatores (MFA)** para acesso aos sistemas institucionais — inclusive aqueles destinados à emissão de guia de custas —, em atendimento a diretriz do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), exigiu que usuários externos compreendessem novo procedimento e realizassem ajustes técnicos, como a configuração de aplicativo autenticador. No período imediatamente posterior à mudança, houve elevação significativa da demanda por suporte nos canais de atendimento do Tribunal.

Além disso, a introdução do sistema **PagCustas** como plataforma para emissão e pagamento de guias implicou transição operacional para o público externo, marcada pela coexistência de rotinas: parte das guias passou a ser tratada no novo sistema, enquanto outras permaneceram, provisoriamente, vinculadas ao **SISTJWEB**, até o desenvolvimento integral das funcionalidades no PagCustas. Esse cenário tende a gerar dúvidas e inconformidades, especialmente quando o usuário necessita identificar qual fluxo utilizar em cada situação. Soma-se a isso o fato de que o PagCustas adota modelo em que a guia é vinculada ao processo já distribuído — exigência distinta do padrão anteriormente praticado —, circunstância que pode ter contribuído para a percepção de alteração ou “inversão” do procedimento e, conseqüentemente, para o aumento de registros de reclamação relacionados a procedimentos judiciais.

## PROCEDIMENTOS LEGAIS OU JUDICIAIS

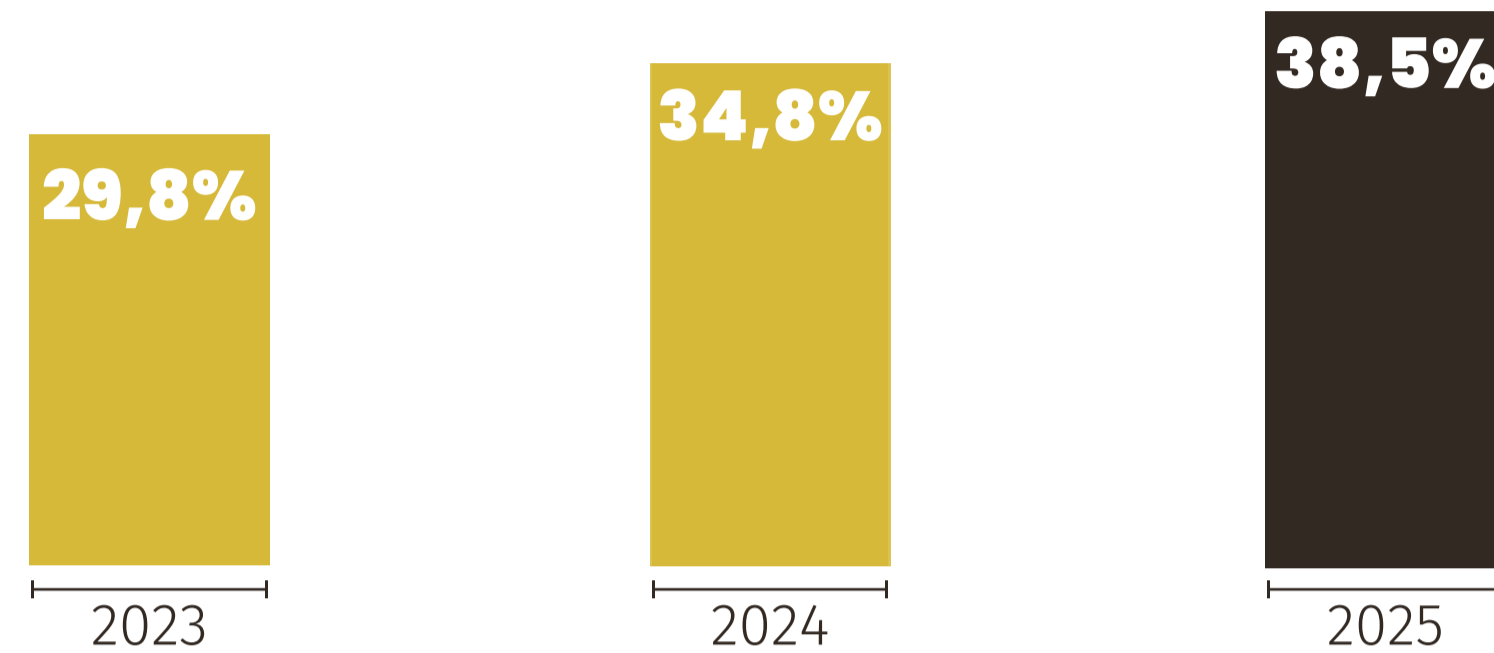


GRÁFICO 6 – Percentual de reclamações referentes a procedimentos legais ou judiciais, em relação ao total de reclamações – 2023 a 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

Embora, no panorama geral, se observe tendência de diminuição do número total de reclamações registradas pela Ouvidoria, verifica-se comportamento distinto quanto a alguns temas específicos. Além de Procedimentos legais/judiciais, também apresentaram crescimento no período analisado as reclamações referentes a Procedimentos extrajudiciais e prazos, Tempo de espera/dificuldade de contato e Instalações e condições físicas, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

No que se refere aos procedimentos extrajudiciais e prazos, o aumento pode estar associado à ampliação da procura cartórios extrajudiciais, cujos fluxos, exigências documentais e prazos nem sempre são plenamente compreendidos pelo usuário. Trata-se de matéria que, assim como as questões processuais, envolve regramentos específicos e etapas formais, o que pode gerar percepção de morosidade ou excessiva burocratização.

Quanto às manifestações relacionadas ao tempo de espera e à dificuldade de contato, o crescimento pode refletir oscilações na demanda por atendimento, sobretudo em períodos de maior procura, impactando a experiência do usuário

tanto nos canais presenciais quanto nos remotos. Esse tipo de reclamação está frequentemente associado à expectativa de resolutividade imediata, característica cada vez mais presente na relação entre cidadão e instituições públicas.

Por fim, o aumento das reclamações relativas a instalações e condições físicas indica maior sensibilidade do público às condições estruturais das unidades, como conforto, acessibilidade e infraestrutura de atendimento. Esse dado pode estar relacionado tanto à intensificação do fluxo de usuários em determinados períodos quanto ao maior grau de exigência da sociedade quanto à qualidade dos ambientes destinados à prestação do serviço público.

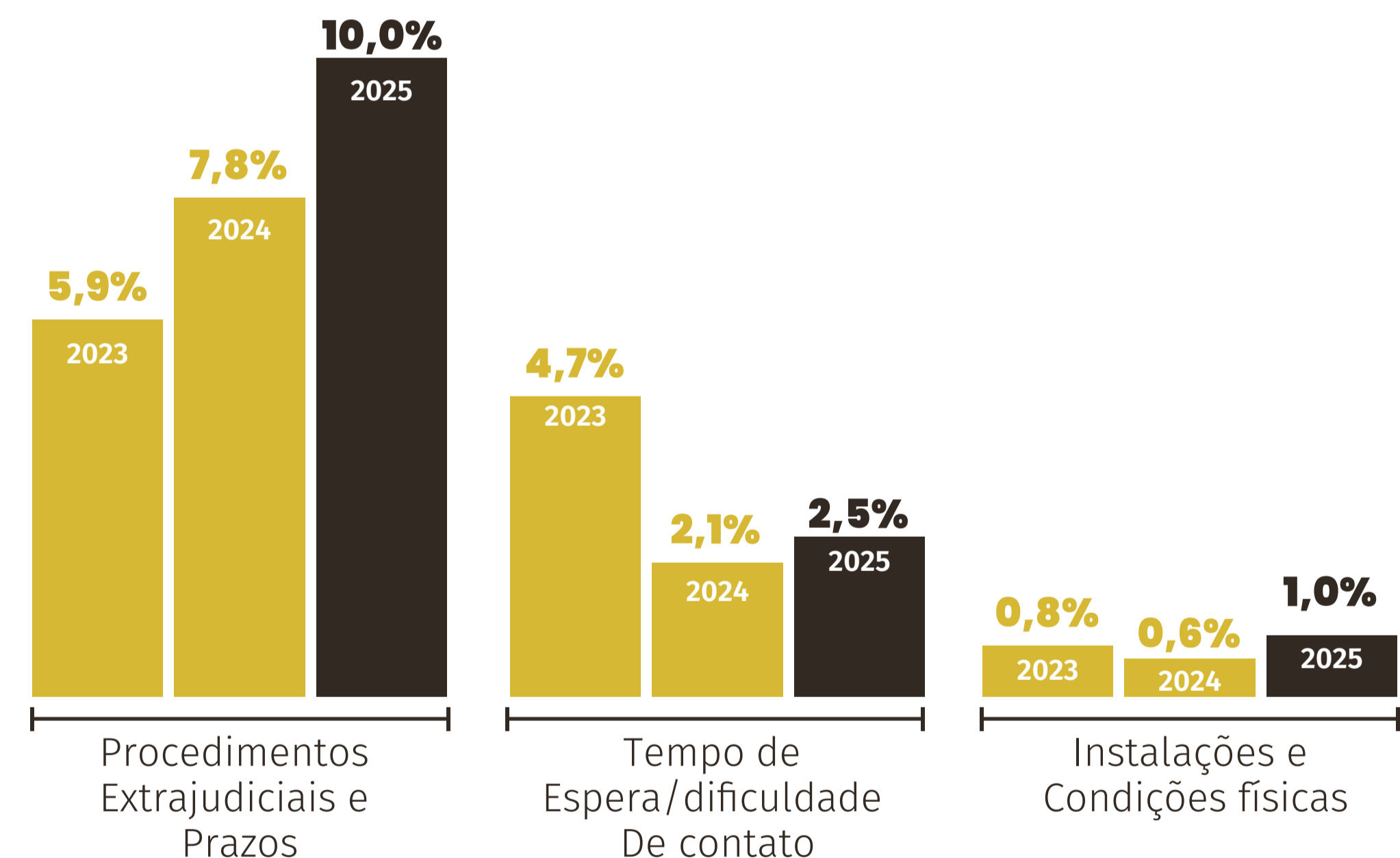
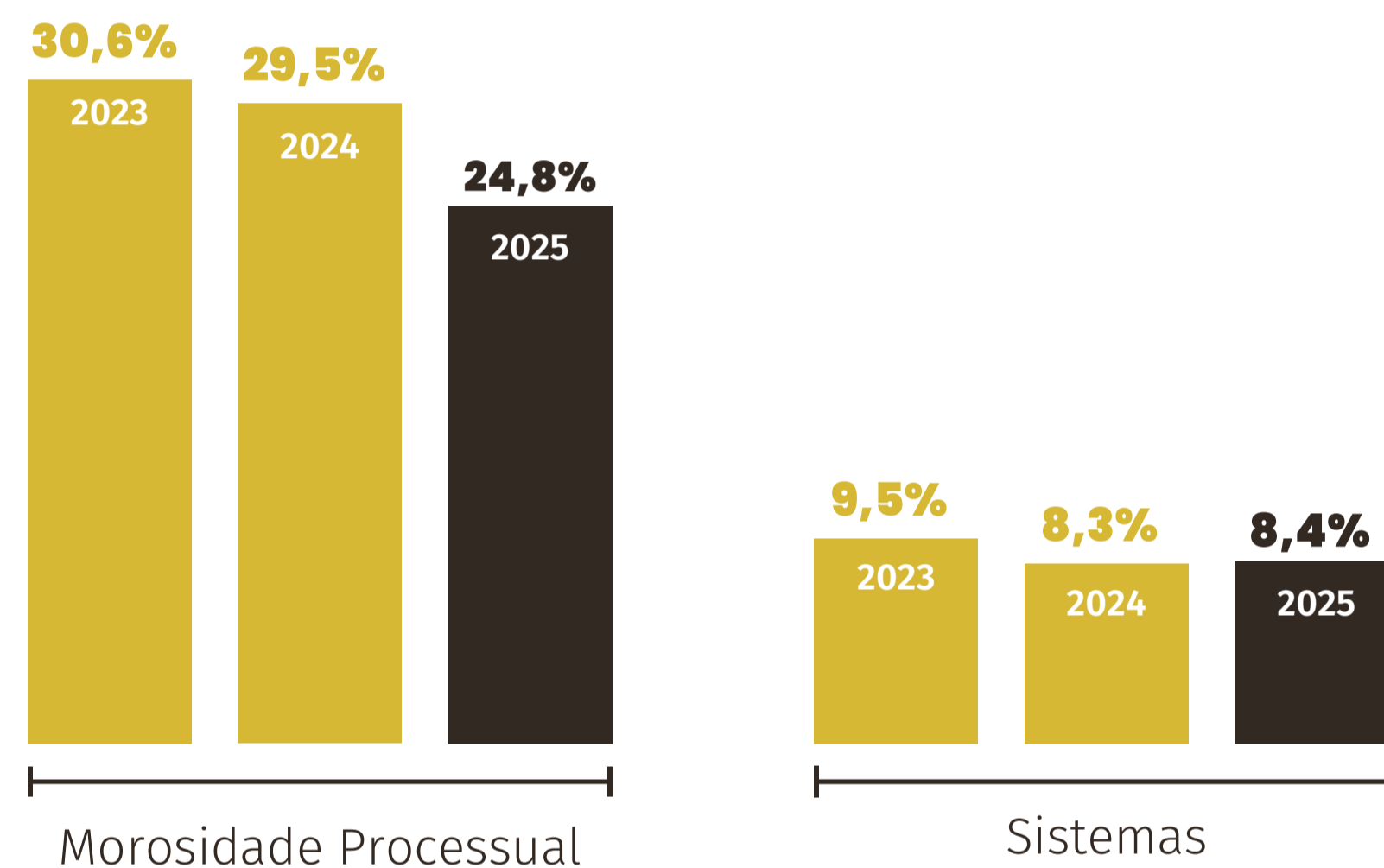


GRÁFICO 7 – Percentual de reclamações referentes a procedimentos extrajudiciais e prazos, tempo de espera/dificuldade de contato e instalações e condições físicas – 2023 a 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

Por sua vez, a fração de reclamações referentes a **morosidade processual** diminuiu **21,2%** em relação ao ano anterior. Tal redução se coaduna com a tendência geral de diminuição das reclamações e sugere percepção mais favorável quanto ao tempo de tramitação dos processos.

Entende-se por morosidade processual, o somatório das manifestações relativas a:

- Prazo com o magistrado
- Prazo para atos cartorários
- Prazo com Outros Órgãos/Unidades



**GRÁFICO 8** – Percentual de reclamações referentes a sistemas de informação e a morosidade processual, em relação ao total de reclamações – 2023 a 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

Noutro tópico, o número de reclamações relativas a sistemas de informação, não apresentou variação significativa.

Esse resultado pode ser atribuído ao processo contínuo de aprimoramento da governança e da gestão do Processo Judicial Eletrônico no âmbito do Tribunal, fato que contribuiu para o fortalecimento da estabilidade, da integração e da evolução funcional da plataforma.

Soma-se a esse cenário a consolidação do Chat do TJDFT como canal ágil de orientação e suporte aos usuários, permitindo a resolução imediata de dúvidas

operacionais e a mitigação de dificuldades técnicas antes que se convertam em reclamações formais. A conjugação desses fatores — especialização técnica, aperfeiçoamento contínuo do sistema e ampliação dos canais de atendimento — tem se refletido na percepção positiva dos usuários e na consequente redução das manifestações de inconformismo dirigidas à Ouvidoria-Geral.

### Dúvidas

No que se refere às dúvidas, a maior parcela das manifestações também se concentrou em procedimentos legais ou judiciais.

Todavia, diferentemente do comportamento observado nas reclamações, o volume de dúvidas sobre esse tema apresentou expressiva redução em relação a 2024, com decréscimo de 28,9%.

Essa diminuição pode ser interpretada como reflexo do aperfeiçoamento contínuo da comunicação institucional, especialmente no tocante à divulgação de informações processuais e orientações ao público externo. A ampliação e o fortalecimento dos canais de atendimento informativo — com respostas mais ágeis e padronizadas — contribuíram para solucionar questionamentos de forma preventiva, antes mesmo do registro formal de manifestação. Somou-se a esse cenário a adoção progressiva da Linguagem Simples nas comunicações institucionais, iniciativa que favorece maior clareza, acessibilidade e compreensão das informações jurídicas pelo cidadão.

Assim, a redução das dúvidas indica avanço na capacidade do Tribunal de comunicar-se de maneira mais transparente e eficiente, mitigando incertezas quanto aos procedimentos legais e judiciais.



GRÁFICO 9 – Assuntos mais abordados nas dúvidas apresentadas à Ouvidoria – 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

## Elogios

Já entre os elogios, a maior parte tratou da capacitação ou da postura de magistrados, servidores, estagiários ou terceirizados do Tribunal.

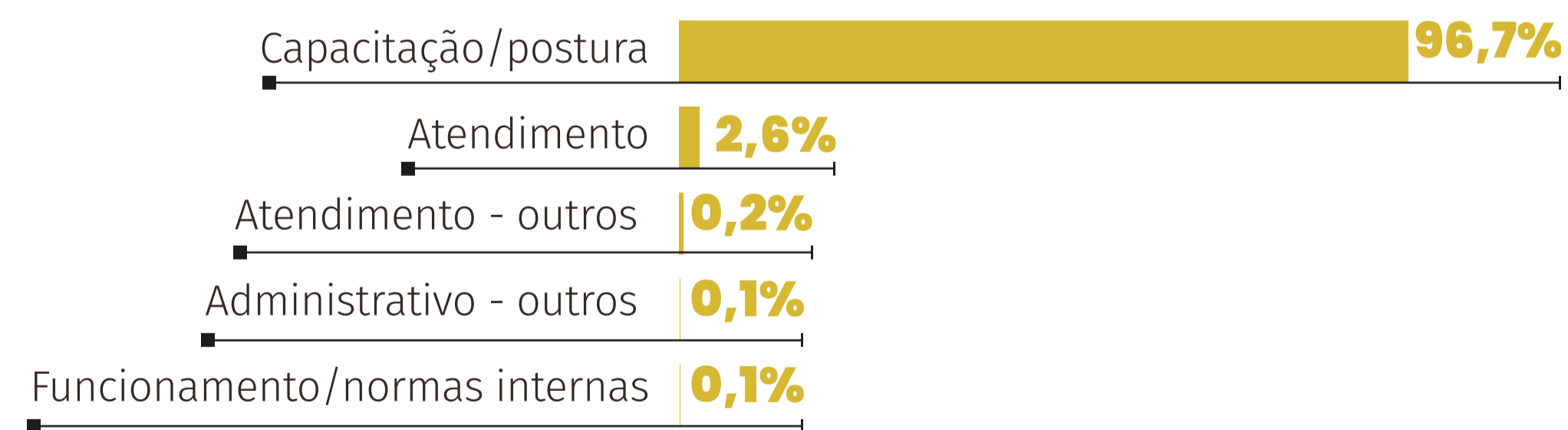


GRÁFICO 10 – Assuntos mais abordados nos elogios apresentados à Ouvidoria – 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

Em contraste com 2024, houve uma expansão de 46,5% no volume desse item. Conforme mencionado anteriormente, é possível atribuir esse aumento à ocorrência do **Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão** que, ao promover o reconhecimento formal das boas práticas, contribuiu para ampliar o número de manifestações elogiosas registradas na Ouvidoria.

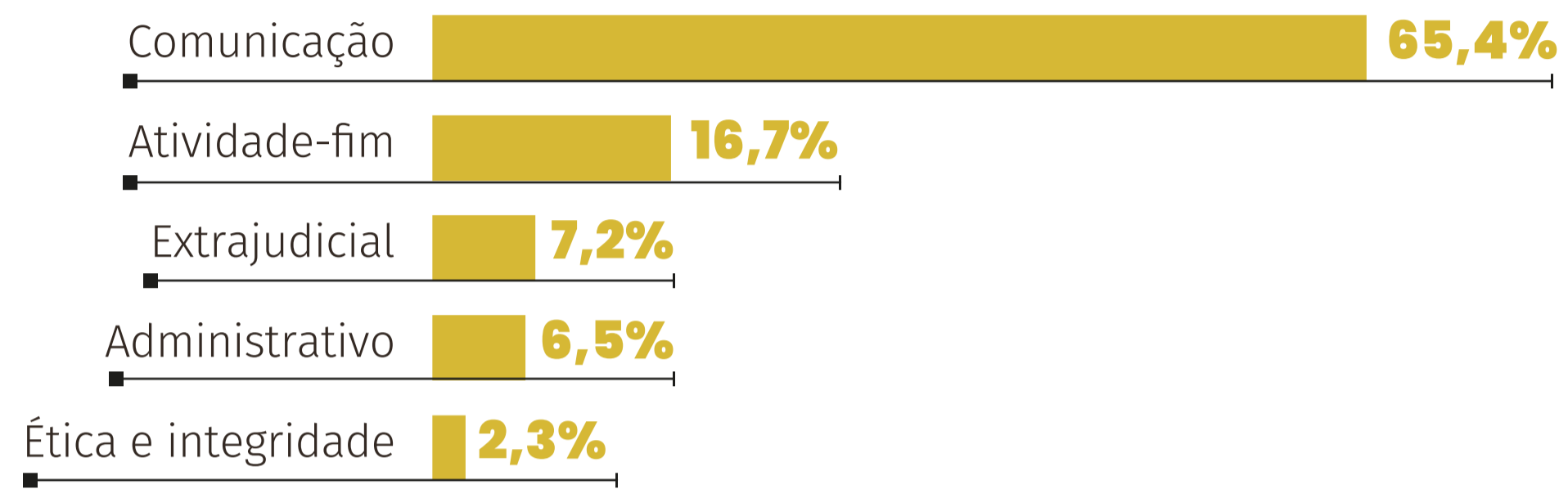
## Denúncias

Por sua vez, a maior parte das denúncias recebidas pela Ouvidoria concentrou-se no assunto “Comunicação”, que corresponde a 65,4% dos registros. Em patamar significativamente inferior, aparecem “Atividade-fim”, “Extrajudicial”, “Administrativo” e “Ética e Integridade”. A predominância do tema “Comunicação” revela que as principais ocorrências denunciadas dizem respeito ao uso indevido de canais de contato, à circulação de informações falsas ou à tentativa de indução do usuário a erro.

Esse cenário guarda relação direta com os casos do chamado golpe do falso advogado, nos quais terceiros se valem de mensagens, aplicativos e outros meios de comunicação para se passar por advogados ou por representantes do Tribunal, com o objetivo de obter vantagens indevidas. Por se tratar de prática que se materializa essencialmente por meio de contatos fraudulentos, é natural que as denúncias sejam classificadas majoritariamente na temática “Comunicação”.

Assim, os dados indicam que o aumento das denúncias em 2025 está menos associado a questões internas e mais vinculado a tentativas externas de fraude que impactam os jurisdicionados. Ao centralizar esses registros, a Ouvidoria fortalece seu papel preventivo e orientador, contribuindo para a dissemi-

nação de alertas, para o esclarecimento da população e para a mitigação de riscos decorrentes desse tipo de golpe.



**GRÁFICO 11** – Assuntos mais abordados nas denúncias apresentadas à Ouvidoria – 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

## MUDANÇAS IMPLEMENTADAS A PARTIR DE MANIFESTAÇÕES DE CIDADÃOS

As manifestações trazidas ao Tribunal são sistematizadas para, além de atender especificamente aos manifestantes, possibilitar a correção de falhas ou a revisão de práticas, de modo que seja possível atender com qualidade a todos os usuários.

Anualmente são divulgadas no site do Tribunal, na página [O TJ Ouviu](#), algumas mudanças implementadas pelo órgão com base nas manifestações registradas pelos cidadãos na Ouvidoria.

### Exemplos de melhorias implementadas em 2025:

#### 1. PADRONIZADO O PROCEDIMENTO DE COMUNICAÇÃO COM PERITOS JUDICIAIS NO TJDFT

**O TJ OUVIU:** Sugestão de perito cadastrado no TJDFT que relatou falhas e ausência de padronização na comunicação de suas nomeações, incluindo publicações no DJe sem reflexo no Painel do PJe e notificações enviadas a e-mails pessoais não cadastrados e não registrados no sistema. Diante da inexistência de procedimento uniforme, passou a acompanhar as nomeações pelo DJe; contudo, com a migração para o **DJEN do CNJ**, esse acompanhamento tornou-se inviável. Após contato com o atendimento do TJDFT e com a SEAMB, foi informado de que não havia procedimento padronizado para notificação de peritos.

**E FEZ ACONTECER:** a manifestação foi encaminhada ao **Gabinete da Corregedoria**, que providenciou a inclusão, na página de acesso ao **sistema PJe**, restrita ao perfil de peritos judiciais, de comunicação sobre a padronização do procedimento de notificação. O fluxo passou a ocorrer, preferencialmente, por meio de **intimação direta no Painel do Perito**, com juntada automática da resposta aos autos, desde que o profissional esteja logado com **certificado digital**. Em caso de impedimentos técnicos que inviabilizem a intimação pelo sistema, a comunicação será realizada por **e-mail informado no credenciamento do perito junto ao TJDFT**.

## 2. IMPLEMENTADA MELHORIA NO PJe PARA VISUALIZAÇÃO DOS AUTOS EM ORDEM CRONOLÓGICA DECRESCENTE

---

**O TJ OUVIU:** Reclamação referente à dificuldade de visualização dos autos do processo judicial em ordem cronológica decrescente, o que comprometia a adequada compreensão da sequência dos atos processuais.

**E FEZ ACONTECER:** a manifestação foi encaminhada à Coordenadoria de Interoperabilidade do PJe, a qual procedeu à implementação da melhoria correspondente no sistema.

## 3. ALTERADO O PROVIMENTO-GERAL DA CORREGEDORIA APLICADO AOS JUÍZES E OFÍCIOS JUDICIAIS PARA PERMITIR A SOLICITAÇÃO DE CERTIDÃO DE INTEIRO TEOR POR E-MAIL

---

**O TJ OUVIU:** Reclamação no sentido de que a Carta de Serviços informava a possibilidade de solicitação da Certidão de inteiro teor por e-mail, divergindo da informação prestada pelo cartório que, por sua vez, exigiu que o pedido fosse realizado por meio de peticionamento nos autos.

**E FEZ ACONTECER:** A manifestação foi encaminhada à Secretaria-Geral da Corregedoria, a qual promoveu a alteração do art. 84 do Provimento-Geral da Corregedoria Aplicado aos Juízes e Ofícios Judiciais, informando que o solicitante deverá apresentar o requerimento por escrito, mediante envio por e-mail, aplicativo de mensagens, petição nos próprios autos, por meio do Balcão Virtual, ou por outra ferramenta tecnológica similar disponibilizada pelo Tribunal.

Assim, com o objetivo de cumprir integralmente o disposto na referida decisão, foi encaminhado comunicado às unidades judiciais de primeira instância, visando à uniformização dos procedimentos, bem como à necessária atualização da Carta de Serviços.

## 4. AJUSTADO O PJe PARA QUE OS PROCESSOS EM SEGREDO DE JUSTIÇA CONSTEM NA CONSULTA DE PROCESSOS APTOS A JULGAMENTO

---

**O TJ OUVIU:** Sugestão para que os processos em segredo de justiça também passem a constar na consulta de processos aptos a julgamento. A manifestante sustenta que a exibição restrita ao número do processo não viola o sigilo processual, uma vez que não permite o acesso ao conteúdo dos autos nem à identificação das partes. Ao contrário, a medida contribuiria para maior transparência, previsibilidade e eficiência, beneficiando a advocacia, as partes e as unidades judiciais. Ademais, facilitaria o acompanhamento da ordem de julgamento, reduziria eventuais pressões indevidas sobre os gabinetes e reforçaria o cumprimento do art. 12 do CPC, a exemplo do que já ocorre em listas públicas de precatórios e em práticas adotadas por outros tribunais.

**E FEZ ACONTECER:** a manifestação foi encaminhada ao Gabinete da Corregedoria, que procedeu à implementação da melhoria, incorporada à versão do PJe do TJDFT em 13/06/2025, pela equipe de desenvolvimento da SUDES, para que processos em segredo de justiça também constem na consulta de processos aptos a julgamento e com a inclusão de ícone indicativo do nível 1 de sigilo, para apreciação e aprovação pelos grupos gestores de 1º e 2º graus.

## RELATÓRIOS DA OUVIDORIA

Para além de atender às demandas apresentadas por seu público, a atuação da Ouvidoria produz conhecimento quanto à percepção dos usuários acerca das diversas unidades organizacionais que integram a sua estrutura. Esse conhecimento é explicitado com a produção de relatórios gerenciais. Em 2025, a Ouvidoria elaborou **146 (cento e quarenta e seis)** relatórios, entre anuais, mensais, setoriais ou temáticos.

Alguns dos relatórios produzidos pela unidade podem ser encontrados no **site** do TJDFT:

 **Relatórios Anuais**

 **Relatórios Mensais**

A Ouvidoria-Geral também produz painéis gerenciais relativos à atuação da unidade, que também podem ser consultados no **site do TJDFT**.

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC)

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) constitui o eixo operacional do atendimento informativo do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, sendo responsável por prestar orientações, esclarecer dúvidas e oferecer suporte qualificado aos usuários quanto à utilização dos serviços judiciais e administrativos disponibilizados pelo Tribunal.

Atuando como porta de entrada institucional, o SAC assegura ao cidadão acesso célere, claro e confiável às informações, promovendo a adequada compreensão dos fluxos processuais, dos serviços oferecidos e do funcionamento das unidades judiciais e administrativas. Nesse papel, o serviço apoia o uso dos sistemas institucionais, reduz barreiras de acesso e contribui para a ampliação da autonomia do usuário no relacionamento com o Poder Judiciário.

Ao viabilizar o atendimento informativo de forma padronizada e orientada à solução, o SAC fortalece a efetividade dos canais de comunicação do Tribunal, contribui para a racionalização da demanda dirigida às unidades e atua como elemento fundamental na promoção de um atendimento mais acessível, eficiente e alinhado às necessidades da sociedade.

## CANAIS DE ATENDIMENTO DO SAC

### TELEFONE: ALÔ-TJ - 159

Atendimento telefônico das 12h às 18h30, em dias úteis

[Página do Alô-TJ](#)

### WHATSAPP: (61) 3103-7000

Atendimento por mensagens de texto das 12h às 18h, em dias úteis

### PLATAFORMA DE ATENDIMENTO

[Chat do TJDFT](#)

Atendimento das 8h às 19h, em dias úteis

[Página do Chat do TJDFT](#)

## INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO SAC

No âmbito do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), a Ouvidoria operacionaliza diferentes canais de atendimento informativo, destinados a orientar o público interno e externo e a apoiar o uso dos serviços judiciais. Entre esses canais, destaca-se o atendimento telefônico prestado pelo **Núcleo de Teleinformação ao Cidadão - NUTIC** ("Alô-TJ"), responsável por responder consultas simples e por orientar os usuários quanto à estrutura, à competência e ao funcionamento do Tribunal, bem como por indicar, sempre que possível, os setores ou órgãos competentes para o encaminhamento de suas demandas.

Integra, ainda, o escopo do SAC o atendimento em tempo real por meio de ferramenta de conversação instantânea (chat), inicialmente voltado aos usuários do sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe), sejam partes ou operadores do Direito. Esse serviço, incorporado à estrutura da Ouvidoria-Geral em setembro de 2022, após ter sido anteriormente coordenado pela Secretaria de Tecnologia da Informação (SETI), tinha como finalidade sanar dúvidas de natureza operacional relativas ao uso do referido sistema. A partir de **março de 2025**, o Chat do PJe passou a ser denominado **Chat do TJDFT**, ampliando seu escopo de atuação e consolidando-se como canal institucional de atendimento digital. A gestão dessa atividade é realizada pelo **Núcleo de Comunicação com o Usuário - NUCOM**, formalmente instituído pela [Portaria GPR 3138 de 29/11/2023](#), reforçando a atuação da Ouvidoria no apoio ao acesso e à utilização dos serviços digitais do Tribunal.

### Informações fornecidas pelo Alô-TJ



Em 2025 foram prestadas, **por telefone**, **83.392** informações institucionais, o que representou uma redução de **18,4%** em relação a 2024.

### INFORMAÇÕES

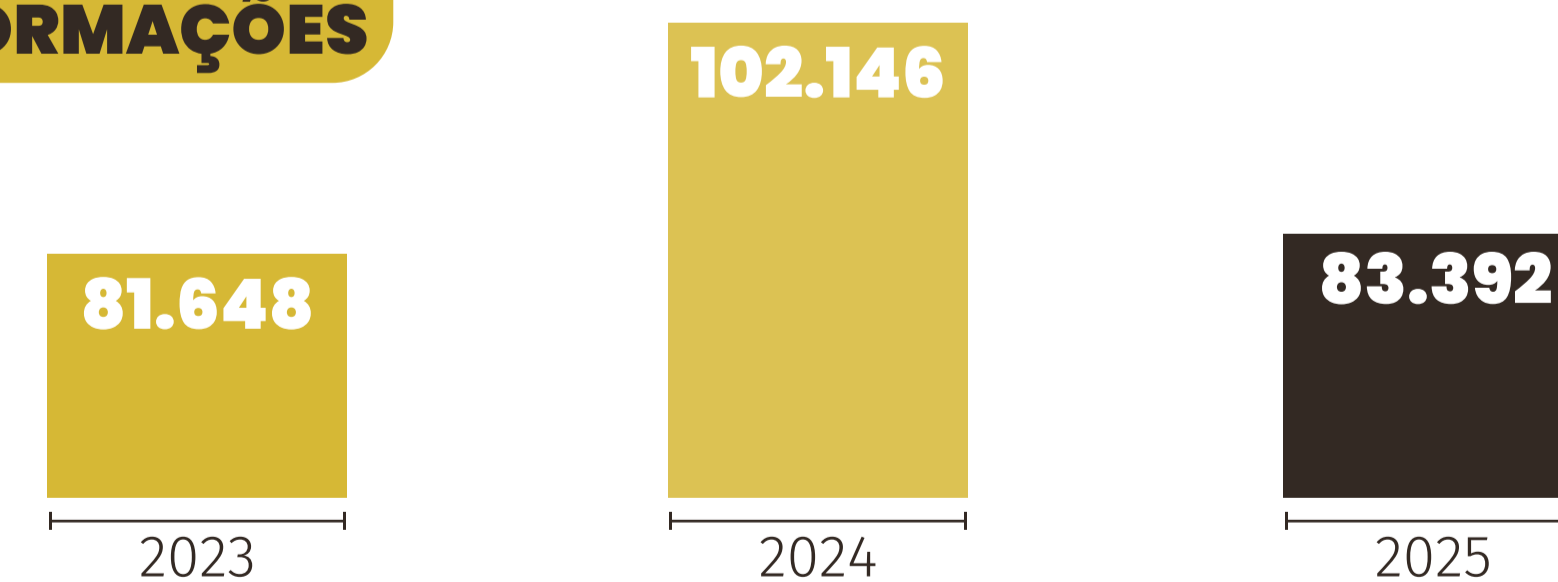


GRÁFICO 12 – Quantitativo de informações fornecidas pelo Alô-TJ, por ano – 2023 a 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

No que se refere ao **serviço telefônico Alô-TJ**, observa-se que, após crescimento expressivo em 2024, houve redução do volume em 2025, com retorno a patamar semelhante ao observado em 2023. Isoladamente, esse comportamento poderia sugerir diminuição da demanda informacional por parte do cidadão.

Entretanto, a análise integrada dos canais de atendimento evidencia que essa redução não decorre da eliminação da demanda, mas de uma reorganização do fluxo de atendimento decorrente da ampliação e diversificação dos canais disponibilizados ao público. Parte das demandas de natureza essencialmente informacional passou a ser absorvida por outros meios de atendimento institucional, o que contribuiu para a redistribuição dos contatos entre os canais e, conseqüentemente, para a redução relativa do volume registrado na central telefônica, como será demonstrado a seguir.



Também foram realizadas em 2025 **12.275** interações por meio do **WhatsApp**, um aumento de **41,9%** em relação ao ano anterior.

### WHATSAPP

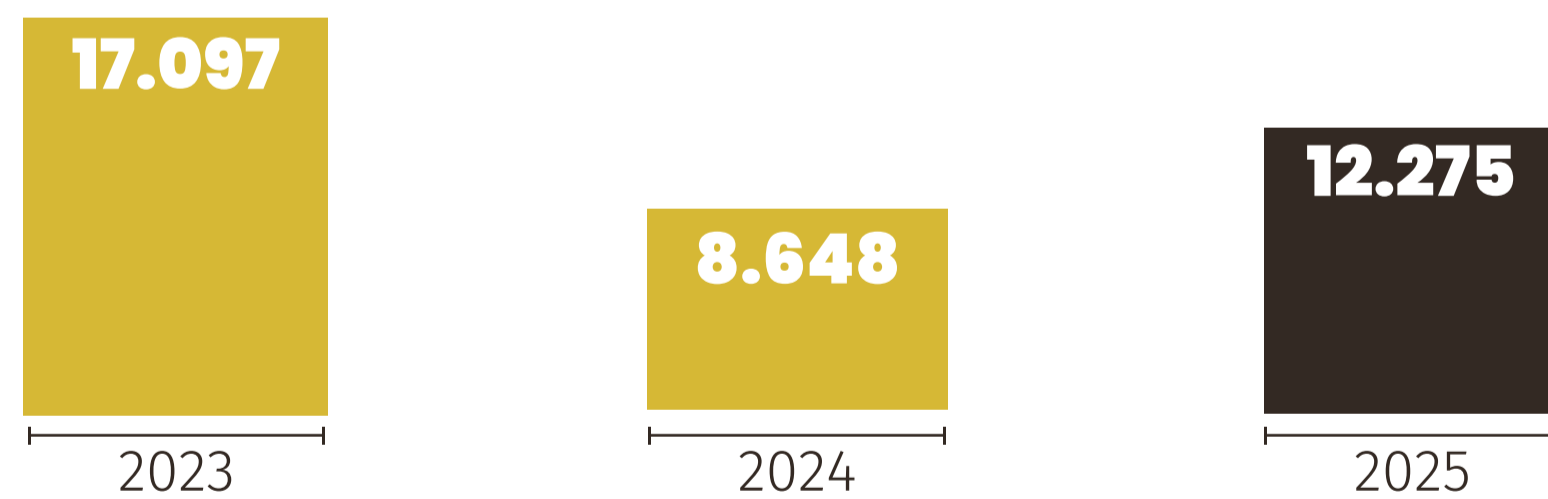


GRÁFICO 13 – Quantitativo de interações realizadas pelo Alô-TJ por meio do WhatsApp, por ano - 2023 a 2025. Fonte: NUTIC – Núcleo de Teleinformação ao Cidadão.

Os dados relativos aos atendimentos realizados via **WhatsApp** evidenciam crescimento significativo em 2025, após queda registrada em 2024. Esse aumento coincide com a redução da prestação de Informações por parte do

Alô-TJ, indicando uma **mudança no comportamento do cidadão** quanto à escolha dos canais de atendimento.

Nesse contexto, o WhatsApp consolida-se como importante canal de atendimento direto, ampliando as possibilidades de acesso do usuário e contribuindo para a redistribuição das demandas entre os diferentes meios disponibilizados pela Ouvidoria. O crescimento observado reflete, sobretudo, a incorporação progressiva do canal à rotina de atendimento institucional, acompanhando a preferência dos usuários por meios de comunicação digital.

A expectativa é de que esse canal apresente expansão ainda mais significativa a partir da implementação de ferramentas específicas de gestão e monitoramento do atendimento via WhatsApp, o que permitirá maior organização do fluxo, padronização dos registros e aprimoramento do acompanhamento das demandas, fortalecendo a atuação da Ouvidoria no modelo de atendimento multicanal.

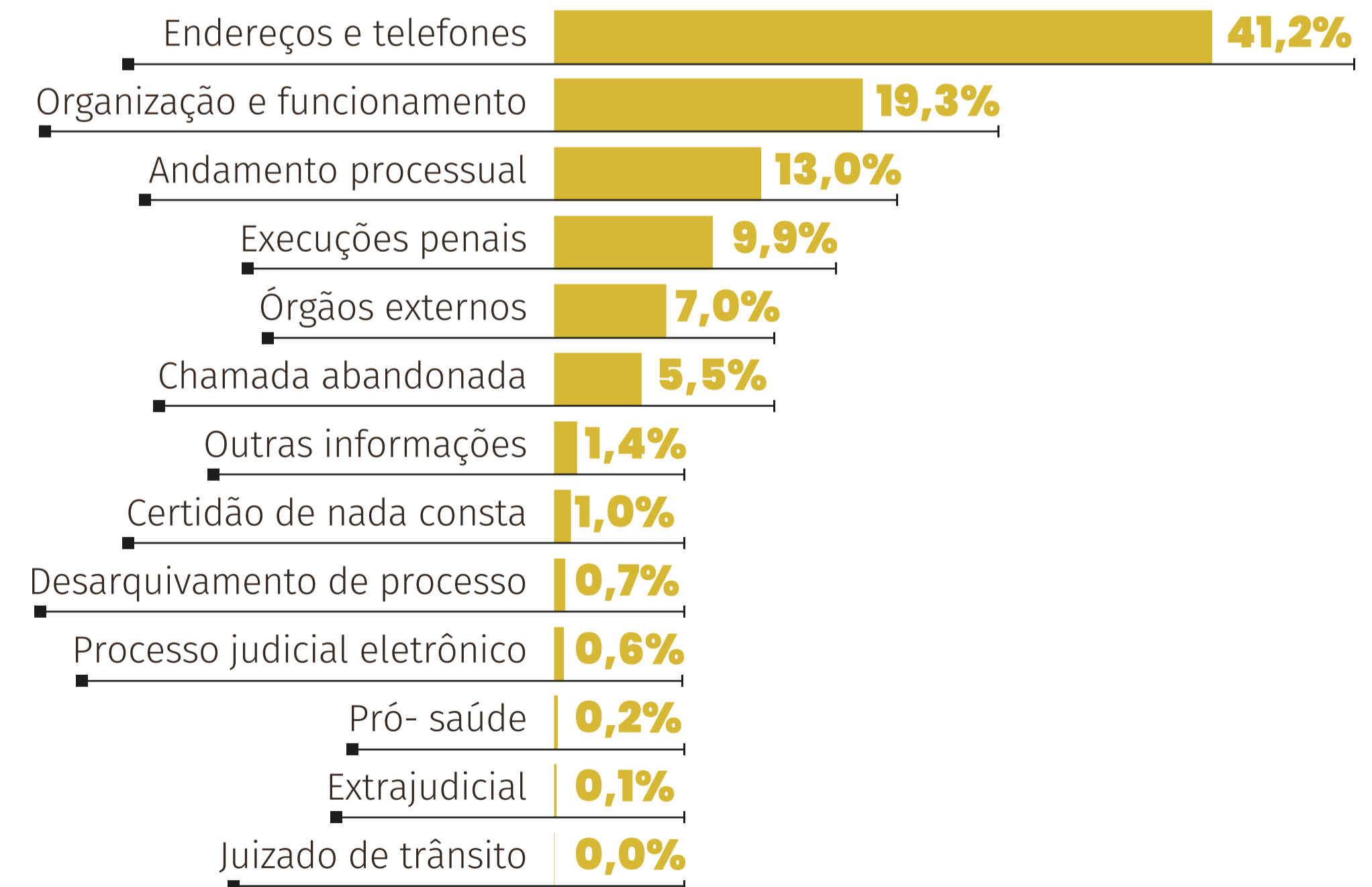
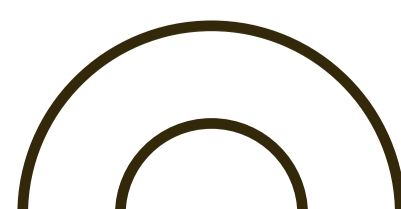


GRÁFICO 14 – Temas mais abordados nos pedidos de informação - 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.



A análise dos assuntos mais recorrentes dos pedidos de informação evidencia forte concentração em temas de natureza operacional. O assunto Endereços e Telefones representa 41,3% das demandas, indicando que parcela significativa dos contatos do cidadão está relacionada à localização e aos canais de atendimento das unidades do órgão. Em seguida, destacam-se Organização e Funcionamento e Andamento Processual, que, em conjunto, concentram a maior parte das solicitações.

Os demais temas apresentam menor incidência relativa, o que indica que o volume de pedidos de informação está majoritariamente associado a necessidades de orientação inicial e acesso a informações institucionais básicas. Parte dessas demandas, em futuro próximo, poderá ser atendida com o apoio de ferramentas de inteligência artificial, especialmente nos casos em que envolvam informações padronizadas ou de caráter recorrente, ampliando as possibilidades de acesso à informação pelo cidadão.

Esse movimento tende a permitir que os atendimentos relacionados a temas que demandam maior contextualização — como o andamento processual, que frequentemente envolve não apenas a informação sobre o último movimento do processo, mas também esclarecimentos sobre sua situação e significado — e outros assuntos de natureza semelhante possam receber tratamento com maior dedicação, análise individualizada e personalização no atendimento, fortalecendo a qualidade da resposta prestada pela Ouvidoria.

## ► Atendimentos realizados pelo Chat do TJDFT

O *Chat* do TJDFT funciona das 8h às 19h, em dias úteis. Complementando o atendimento prestado pelos colaboradores do Chat, Ana é uma *chatbot* que atua de forma automatizada fora do horário de atendimento humano, ampliando a disponibilidade do serviço ao cidadão. Ela oferece respostas imediatas a demandas recorrentes, orientações gerais e encaminhamentos iniciais, garantindo continuidade no acesso à informação, maior agilidade no atendimento e reforçando o compromisso do Tribunal com a inovação, a eficiência e a ampliação dos canais de comunicação com a sociedade.

Em 2025, o número de interações humanas realizadas pela equipe do *Chat* do TJDFT contabilizou mais de 70 mil atendimentos, o que representou um acréscimo de **11,0%** em relação a 2024.

O atendimento virtual também sofreu um acréscimo, passando de 7.561 atendimentos realizados em 2024 para 15.805 interações em 2025, o que corresponde a um aumento de **109,0%**.

O expressivo aumento do número de atendimentos realizados pelo Chat do TJDFT ao longo do período analisado pode ser atribuído, em primeiro plano, à consolidação da ferramenta como canal institucional de suporte ágil e resolutivo, progressivamente incorporado à rotina dos usuários internos e externos.

A ampliação do escopo de atendimento, com a inclusão de novas demandas e orientações, também contribuiu para a elevação dos registros.

Ademais, a implementação do **Múltiplo Fator de Autenticação (MFA)** para acesso ao Processo Judicial Eletrônico (PJe) representou mudança significativa no fluxo de acesso aos sistemas judiciais, gerando dúvidas operacionais, dificuldades iniciais de autenticação e necessidade de orientação técnica por parte dos usuários.

Nesse cenário de transição tecnológica, o Chat do TJDFT firmou-se como canal preferencial de apoio imediato, absorvendo volume considerável de solicitações relacionadas à configuração, ao uso e à resolução de intercorrências decorrentes da nova exigência de segurança, o que explica o crescimento acentuado dos atendimentos registrados.

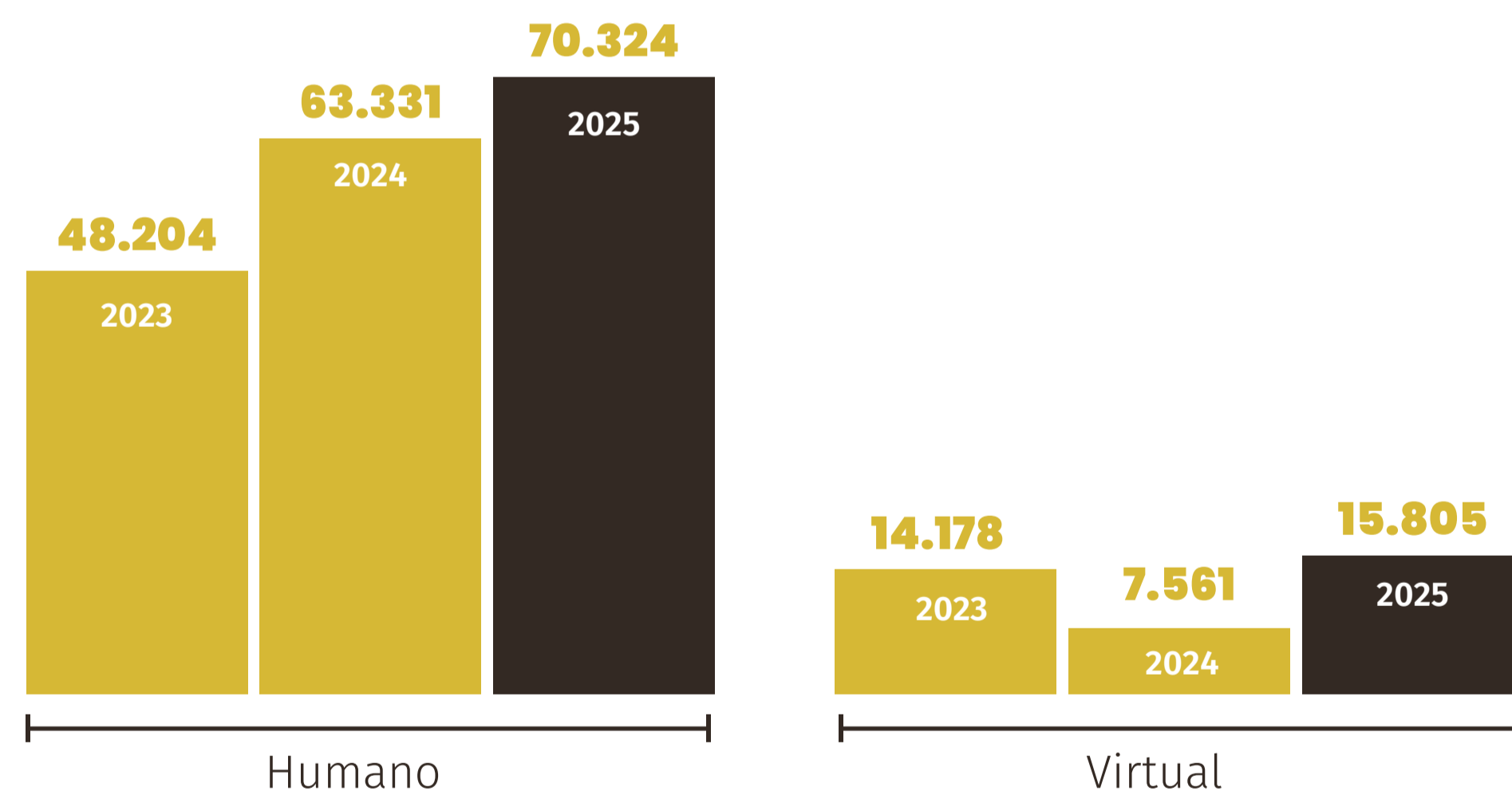


GRÁFICO 15 – Atendimentos realizados pelo Chat do TJDFT – 2023 a 2025. Fonte: Chat do PJe.

O gráfico a seguir mostra os assuntos mais recorrentes nos atendimentos do Chat do TJDFT. É possível notar que os temas “Sistemas: orientações e/ou envio de manual” e “Administrativo: cadastro login e senha” respondem por **36,8%** do total de atendimentos. É possível notar, ainda, a representatividade da categoria “Atividade-fim: custas judiciais (PagCustas)”, o que pode estar relacionado ao fim da emissão de boletos bancários para o pagamento das custas judiciais, ocorrido em abril de 2025.

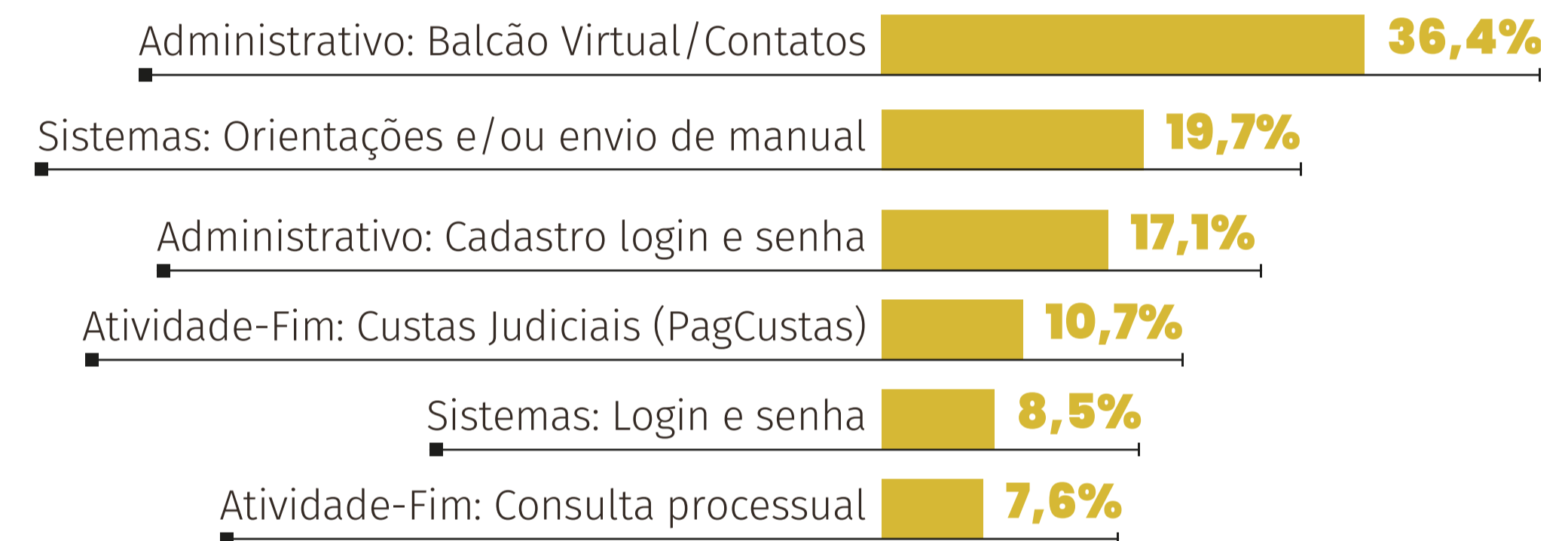


GRÁFICO 16 – Assuntos abordados nos atendimentos do Chat do TJDFT. Fonte: Chat do PJe.

# INDICADORES DE DESEMPENHO

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral, por acreditar na necessidade permanente de aperfeiçoar a sua própria atuação, também realiza tarefas voltadas a monitorar o seu desempenho.

Desde 2012, a Ouvidoria mede a satisfação do seu público. Esse acompanhamento era feito por meio de entrevista semanal, por telefone, com amostra selecionada aleatoriamente de pelo menos dez por cento dos usuários atendidos no período.

Em 2019, a Ouvidoria-Geral do TJDFT lançou um novo instrumento de avaliação dos serviços da unidade, que desde então é realizada por meio de um formulário eletrônico. A **pesquisa, disponível para os públicos interno e externo**, também é enviada a cada manifestante, juntamente com a resposta à sua demanda.

Utiliza-se, nesse levantamento, um questionário com seis perguntas acerca da percepção do entrevistado quanto ao tratamento dado à questão por ele apresentada à Ouvidoria-Geral. O indicador de satisfação é apurado a partir da avaliação média, feita numa escala de 1 a 10, de uma das questões: “Como o(a) senhor(a) se sente em relação à atuação da Ouvidoria como unidade responsável por intermediar a sua comunicação com o TJDFT?”.



Em 2025, obteve-se um índice de satisfação de **8,7**, inferior em um décimo em relação ao escore apurado em 2024.

### SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

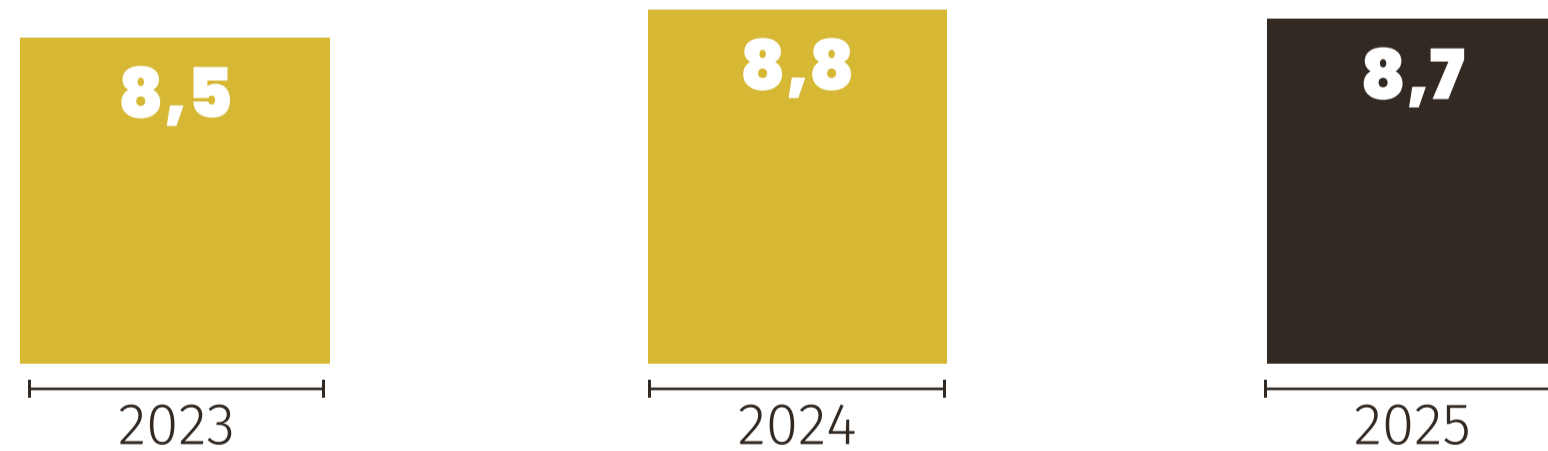


GRÁFICO 17 – Índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria – 2023 a 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

## TEMPO MÉDIO PARA PRIMEIRO CONTATO COM O USUÁRIO

A Ouvidoria-Geral também acompanha o tempo decorrido para a realização do primeiro contato com o usuário, após a apresentação de sua demanda. Em alguns casos, a depender da natureza e da complexidade da questão expressa pelo cidadão, já lhe é oferecida, nesse primeiro contato, resposta definitiva.



Em **2025**, o tempo médio despendido para essa primeira comunicação foi de **4,7 dias**, não havendo alteração em relação a 2024.

### TEMPO MÉDIO PARA PRIMEIRO CONTATO COM O USUÁRIO

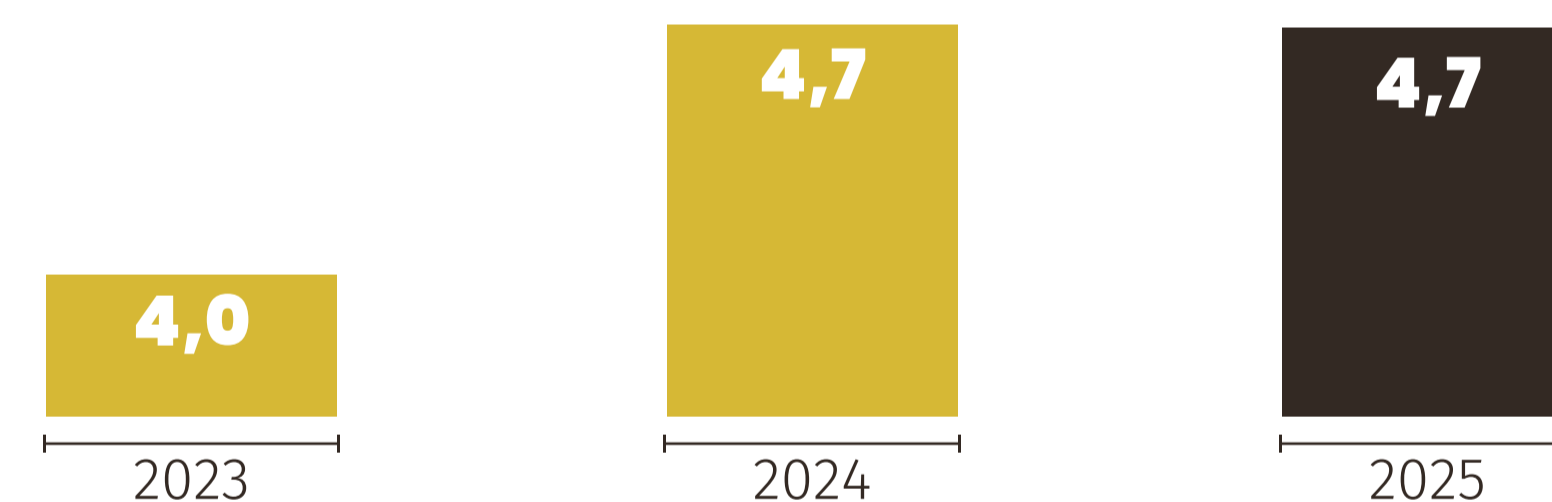


GRÁFICO 18 – Tempo médio, em dias, para primeiro contato com o usuário – 2023 a 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria.

O tempo médio para o primeiro contato com o usuário manteve-se em 4,7 dias em 2025, patamar idêntico ao registrado em 2024, embora ligeiramente superior ao observado em 2023 (4 dias). Esse resultado deve ser analisado à luz do aumento do volume de manifestações recebidas no período, o que naturalmente exerce maior pressão sobre a capacidade de resposta da unidade.

Ainda assim, a manutenção do prazo médio em relação ao ano anterior evidencia o aprimoramento dos fluxos internos, a melhor distribuição das demandas e a adoção de rotinas mais eficientes de triagem e encaminhamento, que permitiram absorver o crescimento das solicitações sem prejuízo adicional à tempestividade do atendimento.

## ÍNDICE DE CONFORMIDADE DO PROCESSO E DO PRODUTO

A aferição da conformidade do **processo** e do **produto** é outro instrumento utilizado para monitorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral. Entende-se **processo** como o conjunto de procedimentos adotados pelos assistentes da Ouvidoria no tratamento das demandas apresentadas pelos cidadãos e o **produto**, por sua vez, consiste na resposta a eles oferecida.

O instrumento utilizado na análise de conformidade do processo e do produto verifica – numa amostra de **10%** de todas as manifestações encerradas no período, sorteadas semanalmente – a adesão a instruções e padrões predefinidos pela Secretaria da Ouvidoria-Geral. Para o cálculo do indicador, utilizamos a seguinte escala para avaliar o tratamento dado às manifestações que integraram a amostra usada nessa avaliação:

**S** → SUPERA    **A** → ATENDE    **AP** → ATENDE PARCIALMENTE    **NA** → NÃO ATENDE

O indicador é produzido mensalmente e é apurado por meio da seguinte fórmula.

$$IC = \left( \frac{(S+A)}{TMA} \right) \cdot 100$$

Em que:

**IC** → Índice de Conformidade;

**S** → Total de manifestações cujo tratamento superou a expectativa de desempenho esperada;

**A** → Total de manifestações cujo tratamento atendeu a expectativa de desempenho esperada;

**TMA** → Total de manifestações avaliadas.

O cômputo final do indicador consiste na média aritmética simples dos percentuais de adesão aos padrões da Ouvidoria medidos em cada manifestação avaliada pela supervisão do Núcleo de Tratamento de Manifestação e Atendimento de Ouvidoria – NUMOUV. Em **2025**, foram avaliadas **767 manifestações** para a composição do indicador.

Apurando-se os escores com apenas uma casa decimal, obtiveram-se as pontuações demonstradas a seguir.

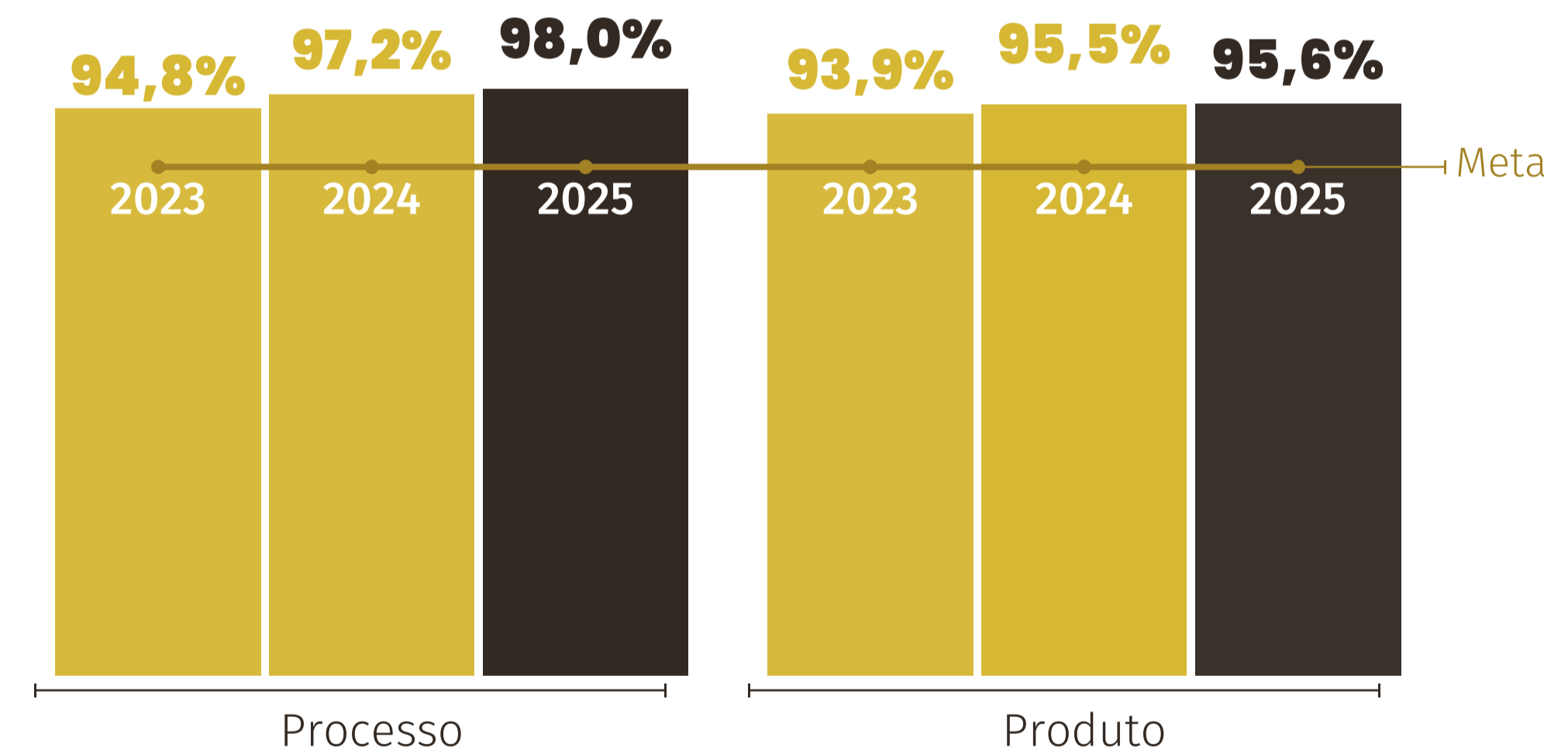


GRÁFICO 19 – Índice de conformidade do processo e do produto – 2023 a 2025.  
Fonte: Núcleo de Gestão da Informação da Ouvidoria – NUGINF

Uma vez que a meta fixada pela Secretaria da Ouvidoria-Geral – SEOVG, é de **85%** de adesão aos procedimentos de trabalho da unidade, os dois índices superaram o objetivo estipulado para o período.

## MANIFESTAÇÕES REFERENTES À OUVIDORIA

Em 2025 houve alterações no perfil dos relatos **referentes à atuação da Ouvidoria**. Aumentaram os elogios, as dúvidas e as reclamações, o que se mostra coerente com o acréscimo do número absoluto de manifestações recepcionadas pela unidade no período.

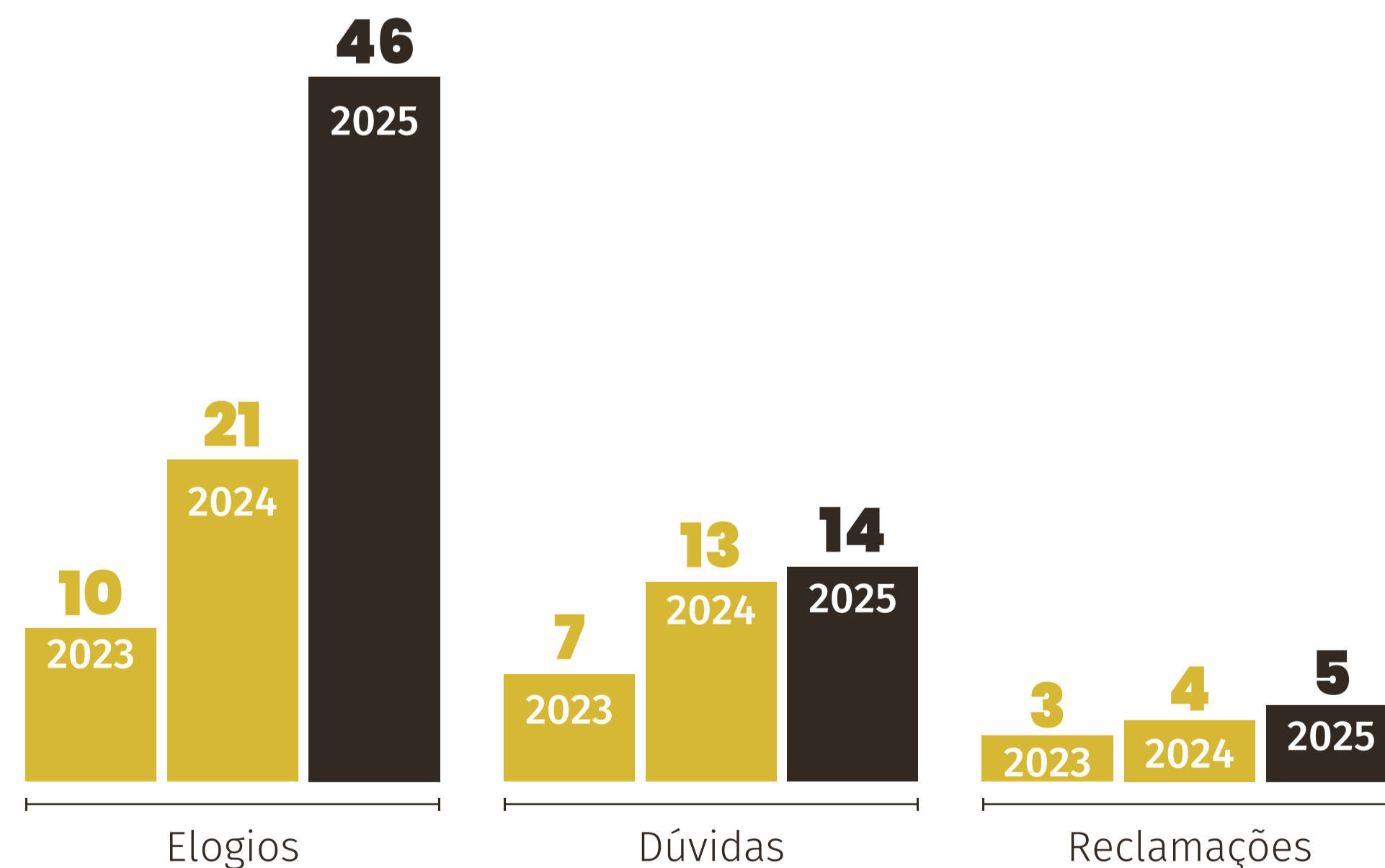


GRÁFICO 20 – Reclamações, dúvidas e elogios referentes à atuação da Ouvidoria-Geral – 2023 a 2025. Fonte: SISOUV - Sistema de Ouvidoria

Transcrevem-se a seguir, de modo sintético, alguns dos elogios recebidos pela unidade ao longo de 2025.

- ♥ **Paciência e capacidade técnica da colaboradora Raíssa Souza e Silva.**
- ♥ **Atendimento de excelência prestado pelo Chat PJe.**
- ♥ **Empenho e competência do colaborador Rafael Rangel Ferreira.**
- ♥ **Paciência e conhecimento do sistema do colaborador Vitor Manoel Cardoso Pereira.**
- ♥ **Atenção e diligência do atendente Gustavo Wallace Soares Morais**
- ♥ **Parabeniza a funcionária terceirizada Aline de Oliveira Santos pela proatividade, empatia, firmeza, respeito à diversidade e às diferenças, ética e muita habilidade no trato dos desafios diários.**
- ♥ **Parabeniza e agradece a equipe de terceirizados da Central de Atendimento ao Público do TJDFT - Alô TJ, pela agilidade, eficiência e zelo no desempenho das suas funções.**
- ♥ **Presteza, competência e dedicação da atendente Maria Luiza Silva Mendes Ponciano.**
- ♥ **Agilidade e presteza do atendente Igor Nunes Peixoto.**
- ♥ **Educação e atenção da colaboradora Rozangela Santana Gomes Souza.**
- ♥ **Atenção e educação da atendente Maria Luiza Silva Mendes Ponciano.**
- ♥ **Educação e gentileza da prestadora Talita Campos Costa.**
- ♥ **Gentileza, atenção, educação, dedicação, clareza e precisão das informações repassadas pelo colaborador Cassio Borges Siqueira.**
- ♥ **Simpatia, educação e calma da prestadora Gilvana dos Santos Silva e educação e simpatia do prestador Iago Rodrigues Contao.**
- ♥ **Praticidade e agilidade do prestador Iago Rodrigues Contao.**

- ♥ *Atenção e eficiência do prestador João Pedro Castro de Brito.*
- ♥ *Educação, atenção, profissionalismo, acolhimento, dedicação e cordialidade da prestadora Alessandra Valéria Costa Santos.*
- ♥ *Gilvana dos Santos Silva foi de muito educada, atenciosa e simpática no atendimento pelo Alô TJ.*
- ♥ *Cortesia e agilidade do prestador Guilherme Lima de Carvalho.*
- ♥ *Maestria e cuidado do colaborador Guilherme Lima de Carvalho ao auxiliar na localização de processo.*
- ♥ *Atendimento atencioso e empático da prestadora Alessandra Valéria Costa Santos.*
- ♥ *Presteza e educação da atendente Rozangela Santana Gomes Souza.*
- ♥ *Respeito, clareza, precisão nas informações prestadas, gentileza e tolerância do colaborador Guilherme Lima da Carvalho.*
- ♥ *Disponibilidade, empatia, educação e profissionalismo do prestador Guilherme Lima da Carvalho.*
- ♥ *Clareza do colaborador João Pedro.*
- ♥ *Educação e atenção do atendente Guilherme Lima de Carvalho.*
- ♥ *Bons esclarecimentos prestados pelo colaborador João Pedro Castro de Brito e simpatia do atendente.*
- ♥ *Educação, cordialidade, e paciência do colaborador João Pedro Castro de Brito.*
- ♥ *Excelência da colaboradora Rozangela Santana Gomes Souza.*
- ♥ *Respeito, cordialidade, competência e disposição do colaborador João Pedro Castro de Brito.*

- ♥ *Competência, segurança, agilidade e presteza do colaborador Guilherme Lima de Carvalho.*
- ♥ *Competência e gentileza especialmente do colaborador João Pedro Castro de Brito.*
- ♥ *Eficiência do colaborador Guilherme Lima de Carvalho.*
- ♥ *Competência, segurança, agilidade e presteza do colaborador Guilherme Lima de Carvalho.*
- ♥ *Educação e presteza do colaborador Guilherme Lima de Carvalho.*
- ♥ *Atendimento de qualidade prestado pelo atendente João Pedro Castro de Brito garantiu segurança à usuária.*
- ♥ *Educação e paciência do atendente Guilherme Lima de Carvalho.*
- ♥ *O funcionário Guilherme Lima de Carvalho foi educado e solícito durante atendimento.*
- ♥ *Atenção, eficácia e boa vontade da colaboradora Gabriela Nunes Macedo da Silva.*
- ♥ *Segurança, presteza e simpatia do colaborador Guilherme Lima de Carvalho.*
- ♥ *Educação, paciência e empatia da funcionária Marcela Vieira Cândido Pontes.*
- ♥ *Paciência, atenção e boas explicações do colaborador Guilherme Lima de Carvalho.*
- ♥ *Bons esclarecimentos prestados pelo colaborador João Pedro.*
- ♥ *Educação e paciência da atendente Gilvana dos Santos Silva*
- ♥ *Profissionalismo, acolhimento, paciência, atenção e empatia da monitora Marcela Vieira Cândido Pontes*
- ♥ *Paciência do atendente Guilherme Lima de Carvalho.*

# TRANSPARÊNCIA E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Somada à **atuação típica de ouvidoria** e da coordenação das unidades que prestam **informações institucionais** ao público do Tribunal, a Ouvidoria-geral do TJDFT também possui atuação em outras iniciativas, destacadamente naquelas relativas à **transparência** ou à **defesa do usuário de serviços públicos**. A seguir são apresentadas informações concernentes a esses tópicos.

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão do TJDFT foi lançada em agosto de 2019, com 33 serviços, e segue recebendo atualização contínua, conforme determina a **Lei 13.460, de 26 de junho 2017**, segundo a qual a Carta “será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Atualmente, a Carta apresenta **69** oferecidos pela instituição, na qual estão descritas as formas de acessá-los e os compromissos de qualidade assumidos na prestação dessas atividades.



A Carta de serviços do TJDFT está disponível no [link](#)

## ACESSO À INFORMAÇÃO

### TRANSPARÊNCIA PASSIVA

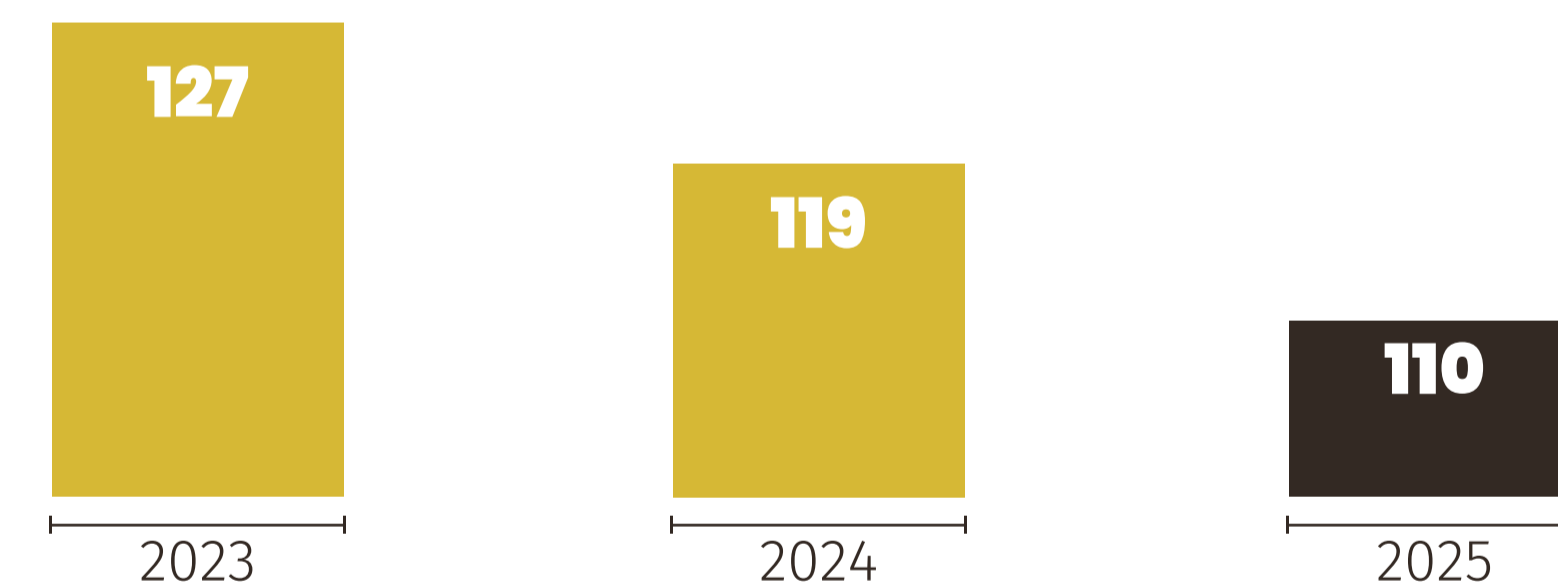
Em 2025, o TJDFT recebeu **110 pedidos formais de acesso à informação**. No entanto, esse número não expressa a totalidade do que representa a **Lei 12.527, de 18/11/2011** (Lei de Acesso à Informação - LAI) na instituição. Grande parte do acesso à informação ocorre por meios diretos e contínuos, como os

atendimentos da Ouvidoria, do serviço Alô-TJ e, principalmente, por meio da transparência ativa no site do órgão.

Além disso, a Ouvidoria respondeu mais de 678 dúvidas, enquanto o serviço Alô-TJ prestou, no mesmo período, mais de 83 mil informações institucionais — que incluem dados, orientações, localização de unidades, entre outros. Os canais refletem a atuação prática da LAI: garantir que a sociedade tenha acesso à informação de forma rápida, acessível e sem burocracia.

O total de manifestações processadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no período de 01/01/2025 a 31/12/2025, realizado pela Ouvidoria, representou um número **7,6%** inferior ao de 2024.

### SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO



**GRÁFICO 21** – Quantidade de solicitações de acesso à informação processadas pela Ouvidoria – 2023 a 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

Esse decréscimo no número de pedidos pode ser atribuído ao avanço da transparência ativa no TJDFT, que tem disponibilizado cada vez mais informações diretamente ao público por meio de seu portal institucional. Ao ampliar o acesso às informações de maneira proativa, o Tribunal reduz a necessidade de o cidadão recorrer ao SIC, promovendo maior autonomia e agilidade no acesso aos dados públicos.

Com vistas a dar mais transparência às atividades desempenhadas pelo SIC – e em cumprimento ao que determina o inciso III do artigo 30 da LAI, a Ouvidoria **divulga** no site do Tribunal um **painel demonstrativo** das solicitações de acesso à informação apresentadas ao TJDFT.

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

A **página de Transparência e Prestação de Contas** do Tribunal, disponível desde 2006, passou por ampla reformulação em abril de 2025, com o objetivo de aprimorar o acesso às informações públicas e fortalecer as práticas de transparência institucional. A atualização priorizou a facilidade de navegação, a organização temática dos conteúdos e a incorporação de recursos visuais interativos, proporcionando uma experiência mais clara, acessível e intuitiva ao usuário.

A nova estrutura da página reforça os princípios da transparência ativa, ampliando a acessibilidade às informações e qualificando o processo de prestação de contas à sociedade. O layout moderno e a navegação simplificada permitem que cidadãos, órgãos de controle e demais interessados localizem informações institucionais de forma mais eficiente, favorecendo o exercício do controle social.

Os conteúdos foram reorganizados por áreas temáticas, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela **Portaria CNJ nº 406/2024**, evidenciando o compromisso do Tribunal com a política de dados abertos, a padronização das informações públicas e o fortalecimento da governança e da **accountability** institucional.

O projeto foi desenvolvido a partir de atuação integrada da Secretaria-Geral (SEG), da Ouvidoria-Geral, da Secretaria de Planejamento e Gestão Estratégica

(SEPG) e da Secretaria de Tecnologia da Informação (SETI), em alinhamento com os objetivos e iniciativas previstos no Plano Estratégico do TJDFT.

Ressalta-se que, caso a informação desejada não seja localizada na página, o cidadão pode formalizar sua solicitação por meio do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, garantindo o pleno atendimento ao direito de acesso à informação.

## RANKING DA TRANSPARÊNCIA

Na edição de 2025 do Ranking da Transparência, o TJDFT teve a 7ª maior nota, entre os tribunais estaduais. O resultado do ranking foi divulgado em 20/8/2025, durante a 2ª Reunião Preparatória para o 19º Encontro Nacional do Poder Judiciário e corresponde, historicamente, ao segundo melhor índice conquistado pelo Tribunal na apuração.

Este desempenho reafirma o compromisso com a divulgação das informações de maneira acessível, clara e responsável, para o fortalecimento da Justiça, tornando-a mais próxima das pessoas e aberta à participação de todos.



O resultado posiciona o **TJDFT na 7ª posição** entre os 27 tribunais estaduais e no **25º** lugar no ranking geral, que abrange 94 Tribunais e Conselhos em todo o país.

O Ranking da Transparência do CNJ, instituído pela Resolução CNJ n. 260/2018, analisa a qualidade das informações disponibilizadas pelos órgãos da Justiça para a sociedade.

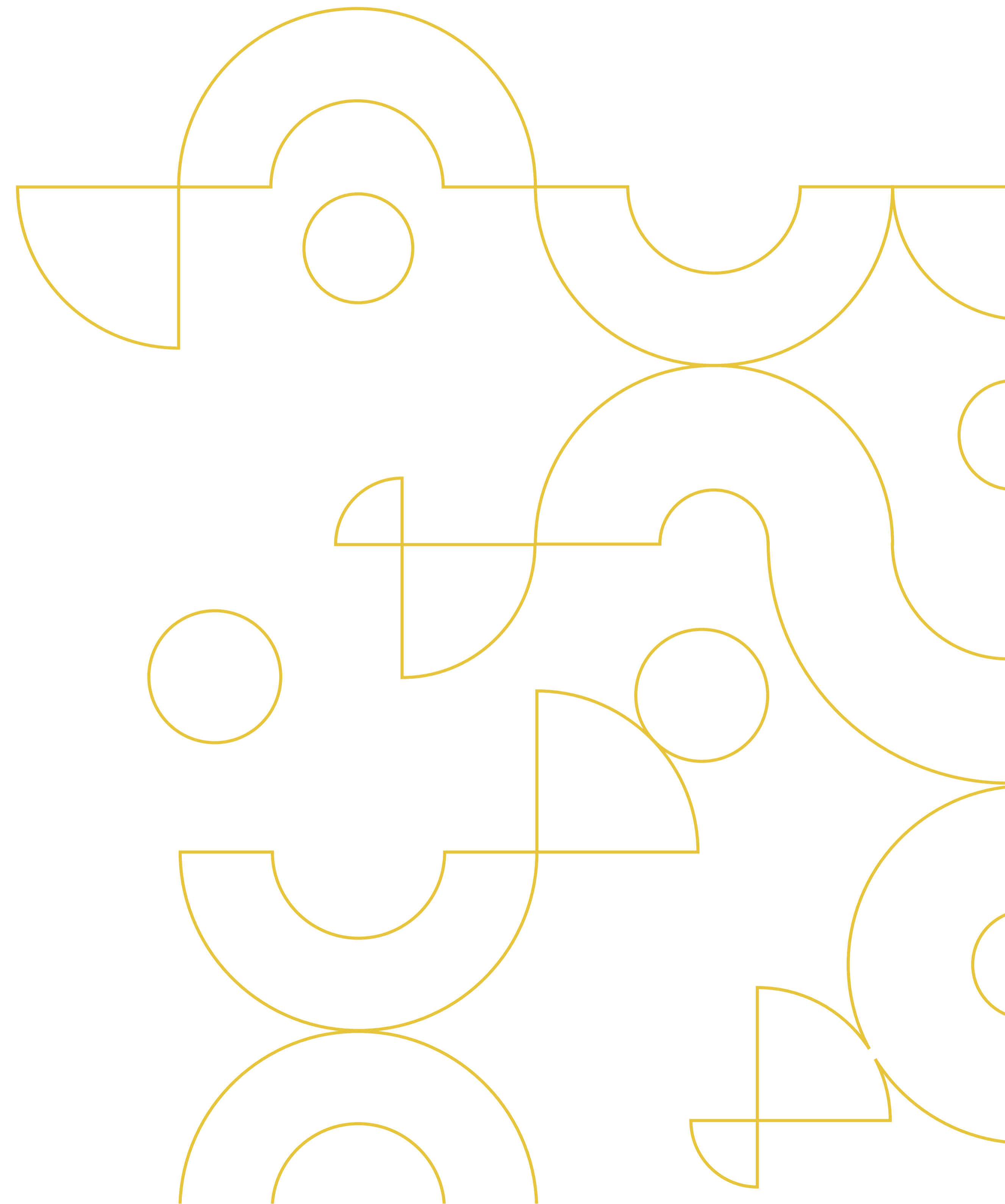
O objetivo é incentivar uma comunicação mais clara, transparente e padronizada com o cidadão. Os itens sob avaliação estão distribuídos em dez temas compostos por 87 perguntas, como por exemplo: se há publicação dos resultados do Planejamento Estratégico Institucional; dos atos normativos; dos dados gerais para o acompanhamento de programas, ações e projetos.

Pela primeira vez a avaliação verificou se há links de acesso aos principais serviços de atendimento ao usuário, como PJE, Balcão Virtual, Primeiro Atendimento/Juizados Especiais, publicado no tema Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O TJDFT possui página própria em seu portal na internet com informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelo Tribunal. Os dados são disponibilizados, de forma clara e objetiva, com o intuito de promover o controle social, a transparência e a prestação de contas à sociedade. As informações estão disponíveis na página de Transparência e Prestação de Contas.

Acompanhe a série histórica do Ranking da Transparência por meio do painel disponível no link Ranking da Transparência.

O Ranking da Transparência foi instituído em 2018, pelo CNJ, e tem a finalidade de avaliar o nível de cumprimento, por cada tribunal, dos normativos e recomendações dos órgãos de controle referentes à transparência, ativa ou passiva. Nos termos da [\*\*Portaria Conjunta 39 de 24/03/2022\*\*](#), compete ao Ouvidor-Geral, entre outras atribuições, assegurar, no âmbito do TJDFT, o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação e coordenar a coleta de dados para o preenchimento anual do questionário eletrônico referente ao Ranking da Transparência do Poder Judiciário.





## INOVAÇÕES E PROJETOS

A Ouvidoria tem se destacado não apenas pela constante melhoria dos procedimentos internos, mas também pela iniciativa de promover inovações que otimizem os serviços prestados e pela realização de eventos voltados para os interesses da sociedade. Com o objetivo de aprimorar ainda mais seus atendimentos, a Ouvidoria busca incessantemente novas tecnologias, melhorias nas ferramentas de comunicação e práticas que tornem seus serviços mais eficientes, transparentes e acessíveis. Essa combinação de aprimoramento contínuo e ações proativas reflete o compromisso da Ouvidoria em garantir excelência no atendimento e promover o bem-estar da comunidade.

Em consonância com a diretriz de aprimoramento contínuo e de incorporação de soluções inovadoras, em 2025, a Ouvidoria lançou a ANA, assistente virtual do TJDFT, concebida para complementar o atendimento humano realizado pelo Chat institucional.



A ANA consiste em um **chatbot** inteligente que atua de forma automatizada, especialmente fora do horário regular de atendimento dos colaboradores, ampliando a disponibilidade dos serviços prestados ao cidadão. Mediante o fornecimento de respostas imediatas a demandas recorrentes, orientações gerais e encaminhamentos iniciais, a ferramenta assegura a continuidade do acesso à informação, confere maior celeridade ao atendimento e contribui para a racionalização do fluxo de demandas.

A iniciativa materializa, de forma concreta, o compromisso institucional com a inovação, a eficiência administrativa e o fortalecimento dos canais de comunicação, consolidando o processo de transformação digital no relacionamento do Tribunal com a sociedade.

A seguir, enumeram-se os projetos iniciados ou os avanços concretizados em 2025 relativos à atuação da Ouvidoria-Geral.

### Evento de 25 anos da Ouvidoria (março/2025)

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) celebrou, em 27 de março de 2025, seus 25 anos de atuação, em cerimônia realizada no Auditório Ministro Sepúlveda Pertence, com homenagens a pessoas que contribuíram para a história da Ouvidoria e o lançamento de um novo canal de atendimento ao público, o Chat do TJDFT e da sua agente de atendimento virtual – Ana.

### Lançamento do Chat do TJDFT (março/2025)

Em comemoração aos 25 anos da Ouvidoria, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) lançou o Chat do TJDFT, uma evolução do antigo Chat do PJe, que passou a integrar, em uma única plataforma, funcionalidades do Alô-TJ e da Central de Atendimento ao Público.

Disponível na página principal do Tribunal desde 27 de março de 2025, o serviço funciona em dias úteis, das 8h às 19h, oferecendo suporte técnico ao PJe e acesso a informações judiciais e administrativas. Fora desse horário, a assistente virtual Ana permanece disponível para atendimento às demandas mais frequentes.

O Chat do TJDFT amplia e facilita o acesso a informações sobre andamento processual, audiências, serviços, contatos e unidades do Tribunal, contribuindo para a modernização do atendimento, a simplificação do acesso aos serviços judiciários e a melhoria da experiência do usuário.



**Resultados:** aumento de 28,9% no volume de atendimentos; índice de satisfação 9,36/10.

### Celebração de 1 ano do Programa Elas (abril/2025)

O Programa Elas completou, em abril, um ano de atuação, consolidando-se como uma iniciativa essencial do TJDFT voltada ao acolhimento, à proteção e à orientação de magistradas e servidoras em situação de violência doméstica e familiar. Instituído pela **Portaria Conjunta 29/2024**, o programa oferece um canal interno, seguro e integrado, em conformidade com a **Recomendação CNJ 102/2020**.

Ao longo do primeiro ano, foram realizadas ações de sensibilização, capacitação e conscientização, como webinars, rodas de conversa e campanhas educativas, fortalecendo a rede de apoio e a prevenção à violência. A celebração da data também marca o convite à participação das magistradas e servidoras em pesquisa de avaliação, reforçando o compromisso do Tribunal com o aprimoramento contínuo do programa e com a promoção de um ambiente institucional mais seguro e acolhedor.

### Apresentação do Chat do TJDFT ao STF (maio/2025)

Representantes da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) participaram, em 17 de maio de 2025, de reunião virtual com a Ouvidoria do Supremo Tribunal Federal (STF) para apresentar o funcionamento do Chat do TJDFT como canal de atendimento ao público.

A iniciativa, realizada a pedido do STF, possibilitou o compartilhamento de aspectos técnicos e operacionais da ferramenta, bem como de boas práticas e desafios relacionados à sua implementação. O encontro reforça a cooperação institucional entre os órgãos do Judiciário e o compromisso com a inovação, a modernização dos serviços públicos e a melhoria da experiência do cidadão. Interesse institucional por inovação replicável.

### Entrega do Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão – Ciclo 2024 (junho/2025)

O TJDFT realizou, em 3 de junho de 2025, a cerimônia de entrega do Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão – Ano de Referência 2024, em reconhecimento às unidades que se destacaram pela excelência no atendimento ao público. A premiação considera o número de elogios registrados na Ouvidoria, conforme critérios técnicos definidos em regulamento.

Durante o evento, autoridades ressaltaram que o reconhecimento reflete o compromisso dos servidores com uma atuação atenciosa, responsável e ágil, destacando o papel do diálogo, da escuta ativa e do acolhimento no fortalecimento da confiança da sociedade na Justiça do DF. A iniciativa reforça a valorização das equipes e o incentivo à melhoria contínua dos serviços prestados pelo TJDFT.

De acordo com a **Portaria OVG 1 de 29/04/2025**, foram premiadas as seguintes unidades:

#### Grupo Judicial:

- Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania de Taguatinga;
- 2ª Vara de Família e de Órfãos e Sucessões de Taguatinga;
- 3º Núcleo Virtual de Mediação e Conciliação;
- Núcleo Virtual de Mediação e Conciliação Família.

### Grupo Administrativo:

- Coordenadoria de Administração de Mandados;
- Núcleo de Atendimento ao Jurisdicionado da Circunscrição Judiciária de Águas Claras;
- Núcleo de Atendimento ao Jurisdicionado da Circunscrição Judiciária de Ceilândia;
- Núcleo de Atendimento ao Jurisdicionado do Fórum José Júlio Leal Fagundes;
- Núcleo Permanente de Redução a Termo Virtual - NUREVI.



### Lançamento do Agendamento Eletrônico para Atendimento Presencial (julho/2025)

A partir de 28 de julho de 2025, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) passou a disponibilizar o agendamento eletrônico para atendimentos presenciais, por meio de sua página institucional. A funcionalidade tem como objetivo aprimorar a organização dos atendimentos, oferecer maior previsibilidade ao usuário e promover acolhimento mais personalizado.

O agendamento é opcional, permanecendo disponível o atendimento presencial sem marcação prévia. O sistema contempla atendimento geral e modalidades prioritárias para pessoas com deficiência e pessoas com 60 anos ou mais, garantindo acessibilidade e respeito às prioridades legais. A iniciativa reforça o compromisso da Ouvidoria com a inclusão, a proteção de dados e a melhoria contínua da qualidade do atendimento ao cidadão.

### Relatório do primeiro ano de Gestão (julho/2025)

A Ouvidoria-Geral do TJDFT divulgou o relatório do primeiro ano da gestão 2024–2025, registrando 189.426 atendimentos à população entre junho de 2024 e junho de 2025, por meio de seus diversos canais. No período, o Alô-TJ realizou 97.719 atendimentos telefônicos e 9.932 interações via WhatsApp, enquanto o Chat do TJDFT contabilizou 74.514 atendimentos, incluindo suporte ao PJe e informações judiciais e administrativas. Já o Núcleo de Tratamento de Manifestações de Ouvidoria analisou e encaminhou 7.261 manifestações relacionadas aos serviços do Tribunal.

O relatório também destaca iniciativas voltadas ao fortalecimento da comunicação e da transparência institucional, como a modernização do Chat do TJDFT, o lançamento da nova Página de Transparência e Prestação de Contas, o desenvolvimento de um sistema de ouvidoria com potencial de uso nacional e ações de enfrentamento à violência doméstica.

### Inauguração da Sala de Atendimento da Ouvidoria no Térreo (setembro/2025)

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) inaugurou, em 10 de setembro, a nova sala de Atendimento da Ouvidoria, localizada no térreo do Bloco A do Fórum Milton Sebastião Barbosa, em conformidade com o artigo 7º da **Resolução nº 432 do CNJ**, que prioriza a acessibilidade e a inclusão.

A partir de 11 de setembro de 2025, os atendimentos presenciais passaram a ser realizados na sala T.089-1, ampliando o acesso dos usuários e fortalecendo a Ouvidoria como canal direto de diálogo entre o cidadão e o Judiciário, voltado ao recebimento de manifestações e à promoção da escuta ativa, da transparência e do respeito ao usuário.

### Participação no desenvolvimento do sistema nacional de ouvidorias do CNJ

Ao longo de 2025, a Ouvidoria do TJDFT participou de forma ativa e estratégica do grupo de trabalho do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) voltado ao desenvolvimento do Sistema Nacional de Ouvidorias. Essa atuação contribuiu para o aprimoramento dos processos, a padronização de práticas e o fortalecimento da escuta institucional no âmbito do Poder Judiciário, reforçando o compromisso com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

### Participação nas 3 edições do Dia da Inclusão Digital

A Ouvidoria do TJDFT participou das três edições do evento “Dia da Inclusão Digital”, iniciativa voltada à capacitação da população para o uso autônomo dos serviços digitais do Tribunal. Nas ações realizadas nos Fóruns de Ceilândia, Planaltina e Santa Maria, a Ouvidoria apresentou seus canais e serviços, orientando os(as) jurisdicionados(as) sobre formas de acesso à informação, registro de manifestações e utilização dos meios digitais de atendimento.

A participação da unidade integrou o esforço institucional de ampliar o acesso à Justiça, promover a inclusão digital e fortalecer o relacionamento com o cidadão, contribuindo para a disseminação de informações, a redução de barreiras tecnológicas e o incentivo ao uso consciente e seguro das ferramentas digitais do TJDFT.

### Pesquisa de Boas Práticas no Atendimento ao Público

Com o objetivo de fortalecer a cultura de excelência no TJDFT, encontra-se em fase final de diagramação o Manual de Boas Práticas no Atendimento ao Público. O documento reúne iniciativas desenvolvidas pelas unidades do Tribunal voltadas à melhoria da experiência do cidadão e foi elaborado a partir de pesquisa realizada junto aos diversos setores, permitindo o mapeamento e a sistematização de ações bem-sucedidas que contribuem para um atendimento mais eficiente, acessível e qualificado.

# PONTOS DE ATENÇÃO

A atuação diuturna da Ouvidoria-Geral permite que a unidade tenha uma visão ampla acerca das unidades e dos problemas que são mencionados de forma recorrente pelos jurisdicionados. Esta seção se destina a salientar alguns desses pontos, em obediência ao disposto na [Lei 13.460, de 23/06/2017](#).

## UNIDADES QUE FORAM POR MAIS VEZES OBJETO DE RECLAMAÇÃO

O gráfico a seguir enumera as 14 unidades que foram por mais vezes objeto de **reclamação** durante o ano de **2025**, as quais, somadas, foram responsáveis por **35,1%** de todas as manifestações de insatisfação processadas pela Ouvidoria no ano passado.

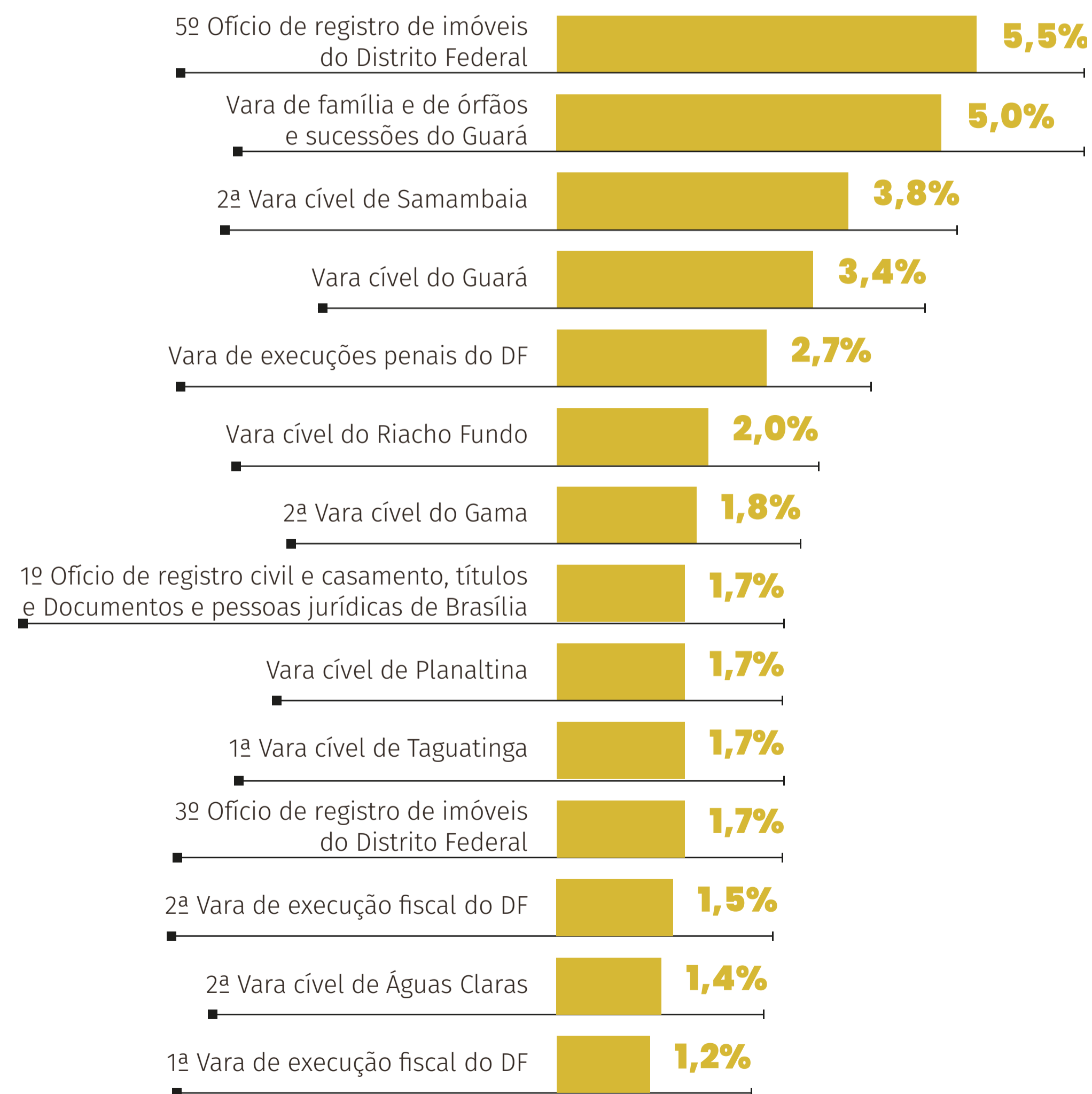


GRÁFICO 22 – Lista das unidades que foram por mais vezes objeto de reclamação na Ouvidoria – 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

Destaca-se, que, das quatorze unidades que integram essa lista, **dez** também figuraram entre as mais demandadas em **2024**. O diagrama abaixo compara os percentuais de reclamações dirigidas a cada uma dessas dez áreas no último biênio.

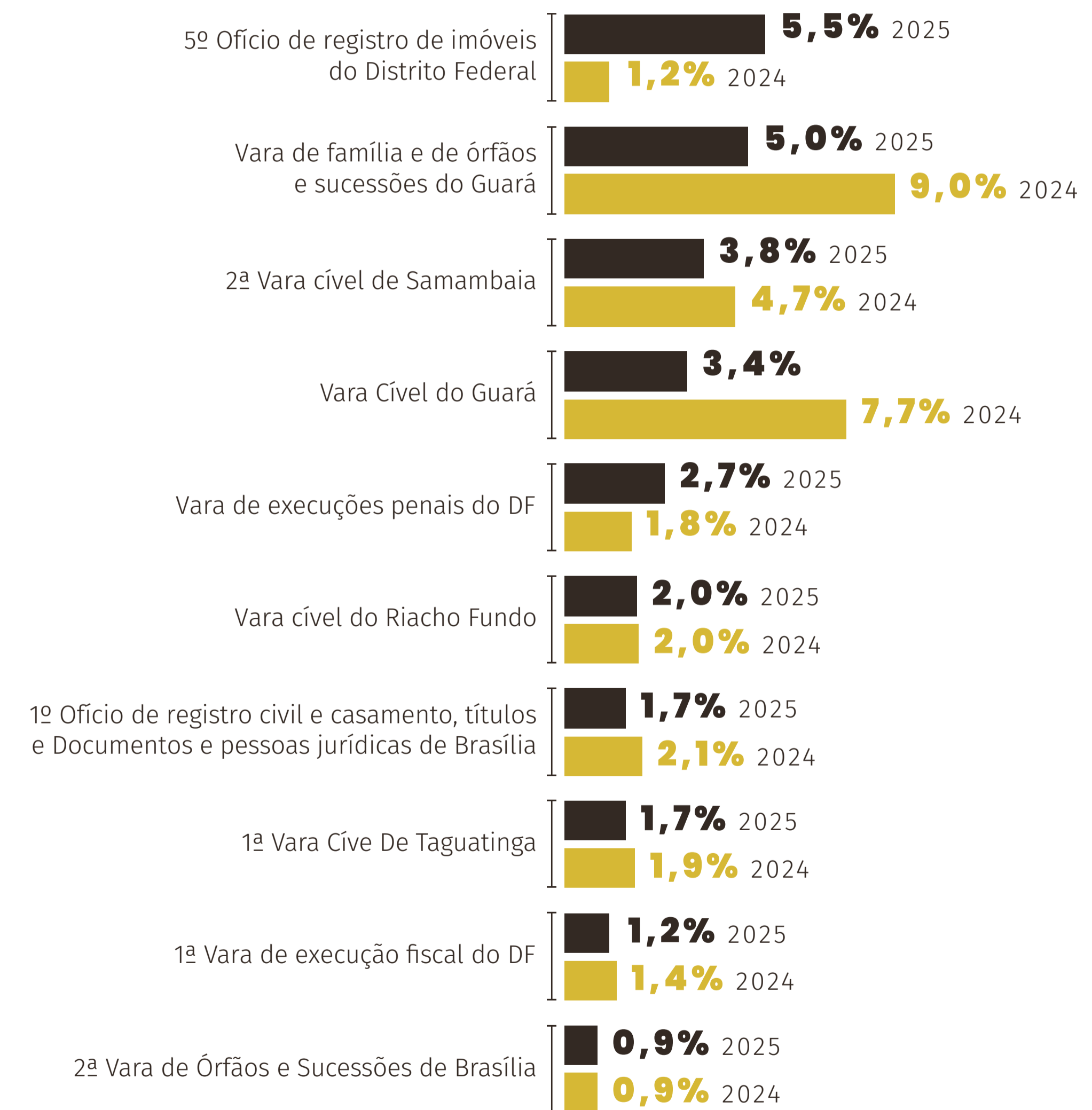


GRÁFICO 23 – Lista das unidades que estiverem entre as que foram por mais vezes objeto de reclamação em 2024 e em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

A manutenção, em 2025, de dez unidades entre as áreas mais demandadas, já identificadas em 2024, indica a necessidade de atenção específica por parte do Tribunal a essas seções.

Destaca-se, também, o fato de algumas das unidades que aparecem entre as mais mencionadas nas reclamações processadas em 2025 terem recebido um número de relatos de insatisfação superior aos de outras áreas de mesma competência.

É o caso, por exemplo, das seguintes unidades:

- 2ª Vara Cível de Samambaia;
- Vara Cível do Guará;
- Vara Cível do Riacho Fundo;
- 1º Ofício de Registro Civil e Casamento, Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas de Brasília;
- Vara de Família e de Órfãos e Sucessões do Guará;

A **2ª Vara Cível de Samambaia** foi responsável por **16,2%** das reclamações dirigidas às varas de competência cível. A **Vara Cível do Guará** recebeu **14,3%** das reclamações e a **Vara Cível do Riacho Fundo** respondeu por **8,4%** dos relatos de insatisfação. As três unidades, somadas, foram destinatárias de 39% das reclamações referentes às **varas cíveis** processadas em 2025.

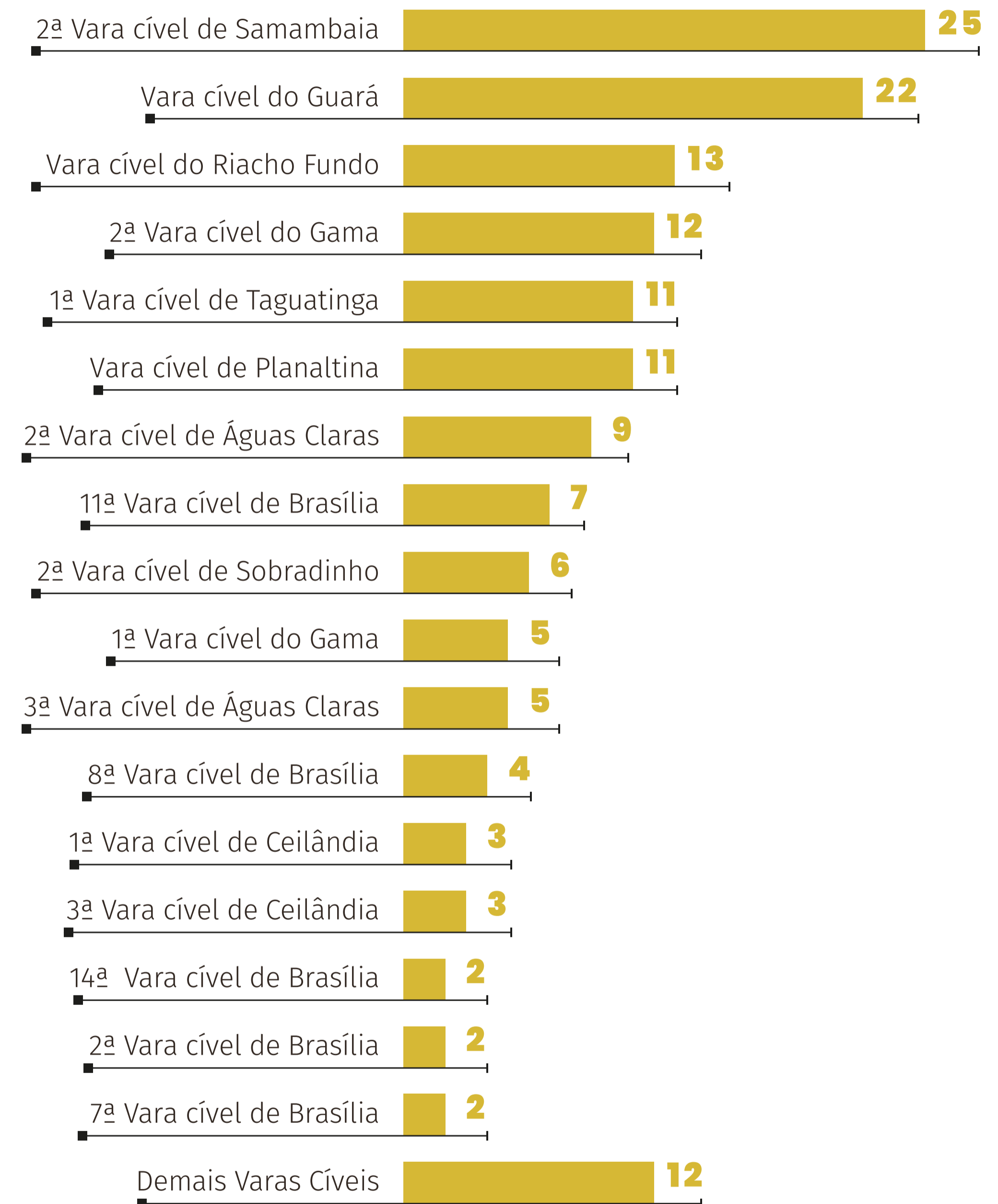
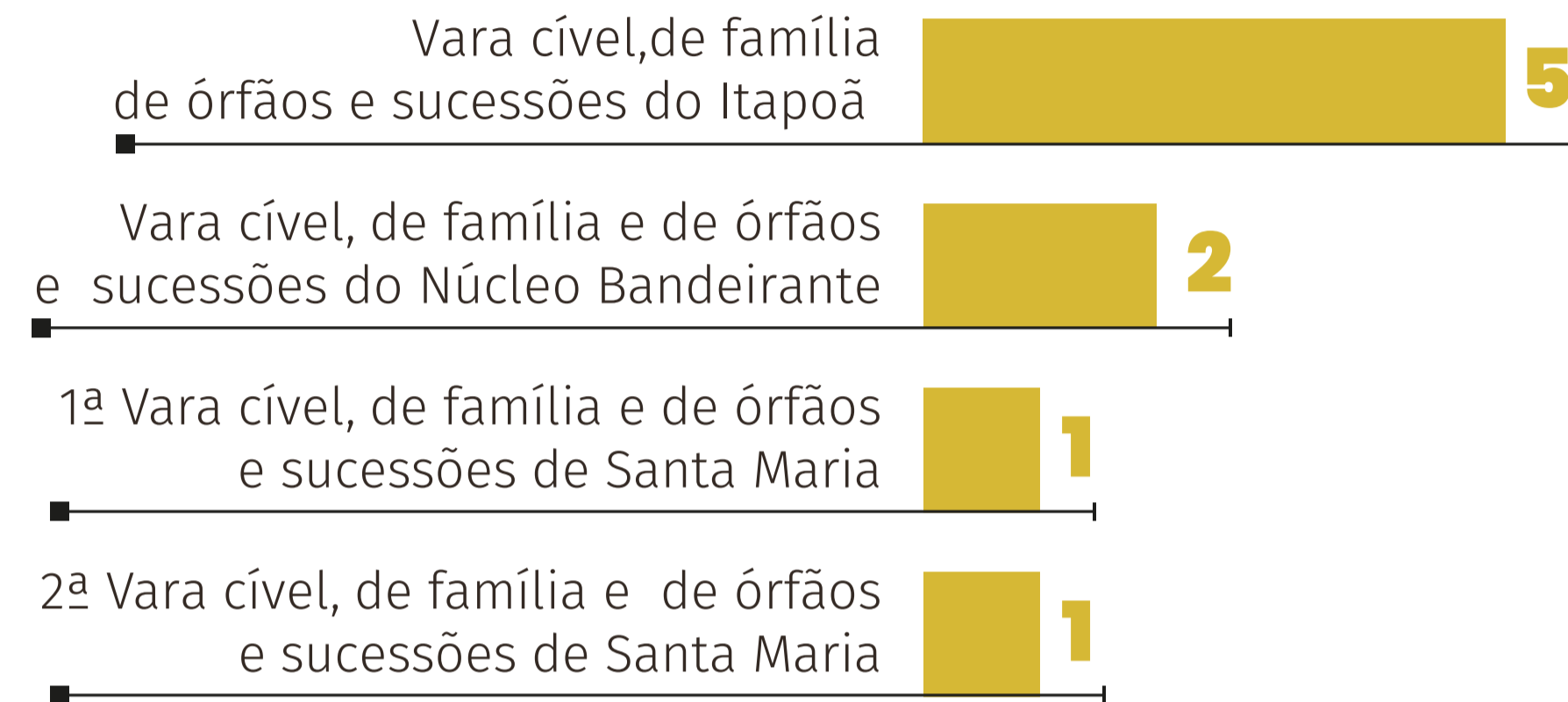


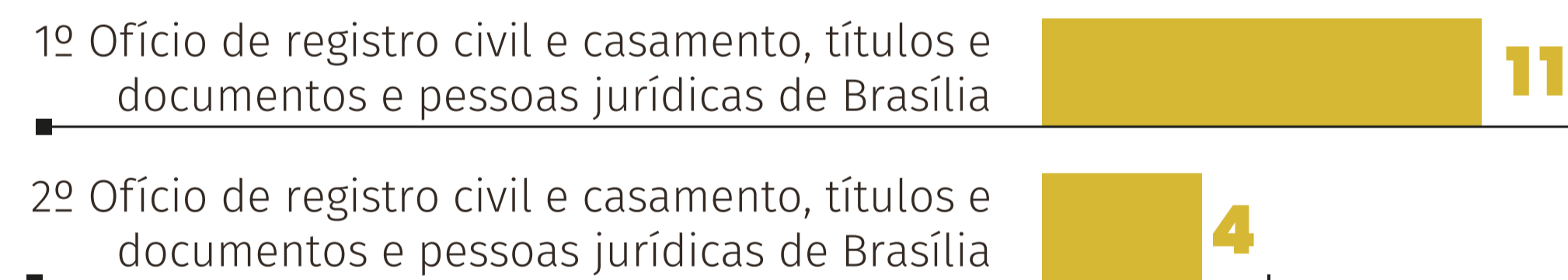
GRÁFICO 24 – Quantidade de reclamações dirigidas às varas cíveis em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

A **Vara Cível, de Família e de Órfãos e Sucessões do Itapoã** foi objeto de 5 reclamações em 2025, o que corresponde a **55,6%** de todas as manifestações de insatisfação dirigidas às varas cíveis, de família e de órfãos e sucessões existentes no TJDF.



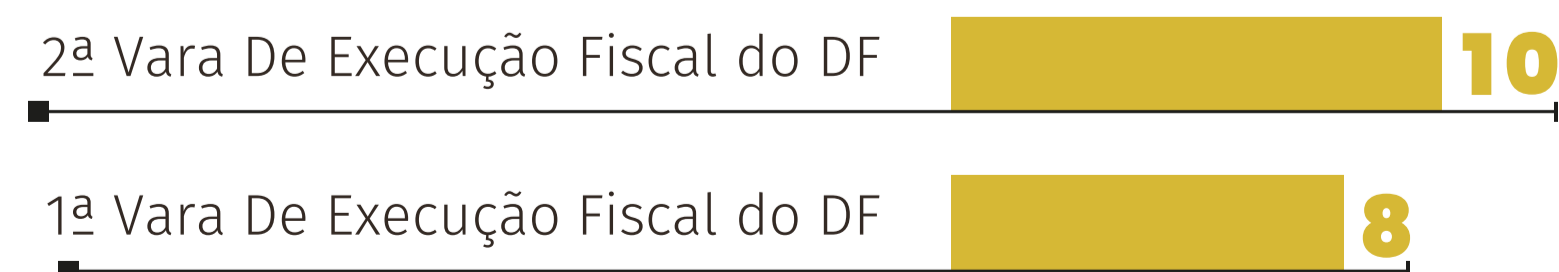
**GRÁFICO 25** – Quantidade de reclamações dirigidas às varas cíveis, de família e de órfãos e sucessões em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

O **1º Ofício de Registro Civil e Casamento, Títulos e Documentos e Pessoas Jurídicas de Brasília** foi responsável por **73,3%** de todas as reclamações dirigidas às serventias extrajudiciais dessa natureza.



**GRÁFICO 26** – Quantidade de reclamações dirigidas aos escritórios de registro civil e casamento em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

A **2ª Vara de Execução Fiscal do DF** respondeu por **55,6%** das reclamações concernentes às varas de execução fiscal existentes no DF, o que mostra uma distribuição mais igualitária entre elas.



**GRÁFICO 27** – Quantidade de reclamações dirigidas às varas de execução fiscal em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

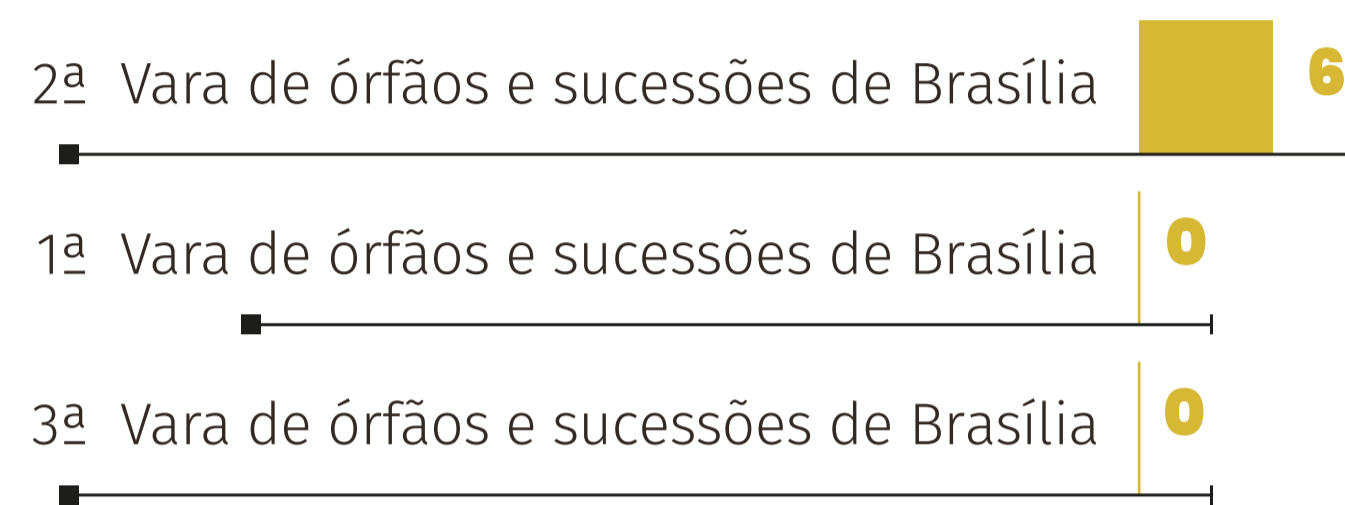
Do total de reclamações encaminhadas às varas de família e de órfãos e sucessões, no período analisado, **57,9%** concentraram-se na Vara de Família e de Órfãos e Sucessões do Guará.

A 1ª Vara de Família e de Órfãos e Sucessões de Águas Claras, a 1ª Vara de Família e de Órfãos e Sucessões de Samambaia e a Vara de Família e de Órfãos e Sucessões do Recanto das Emas receberam 8,8% dos registros de insatisfação, cada uma.



**GRÁFICO 28** – Quantidade de reclamações dirigidas às varas de família e de órfãos e sucessões em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

Por fim, a **2ª Vara de Órfãos e Sucessões de Brasília**, por sua vez, destinatária de 6 manifestações de insatisfação, respondeu por **100%** das reclamações relativas às varas de mesma competência.



**GRÁFICO 29** – Quantidade de reclamações dirigidas às varas de órfãos e sucessões em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

Destaca-se que, houve suspensão da distribuição de novos feitos às 1ª e 2ª Varas de Órfãos e Sucessões de Brasília, no período de 1º de novembro de 2025 a 28 de fevereiro de 2026, conforme **Portaria Conjunta 98 de 28/10/2025**.

## RECLAMAÇÕES REFERENTES ÀS UNIDADES NÃO JUDICIÁRIAS

A **missão** do TJDFT é “garantir os direitos do cidadão e a paz social por meio da solução célere, transparente e ética dos conflitos”.

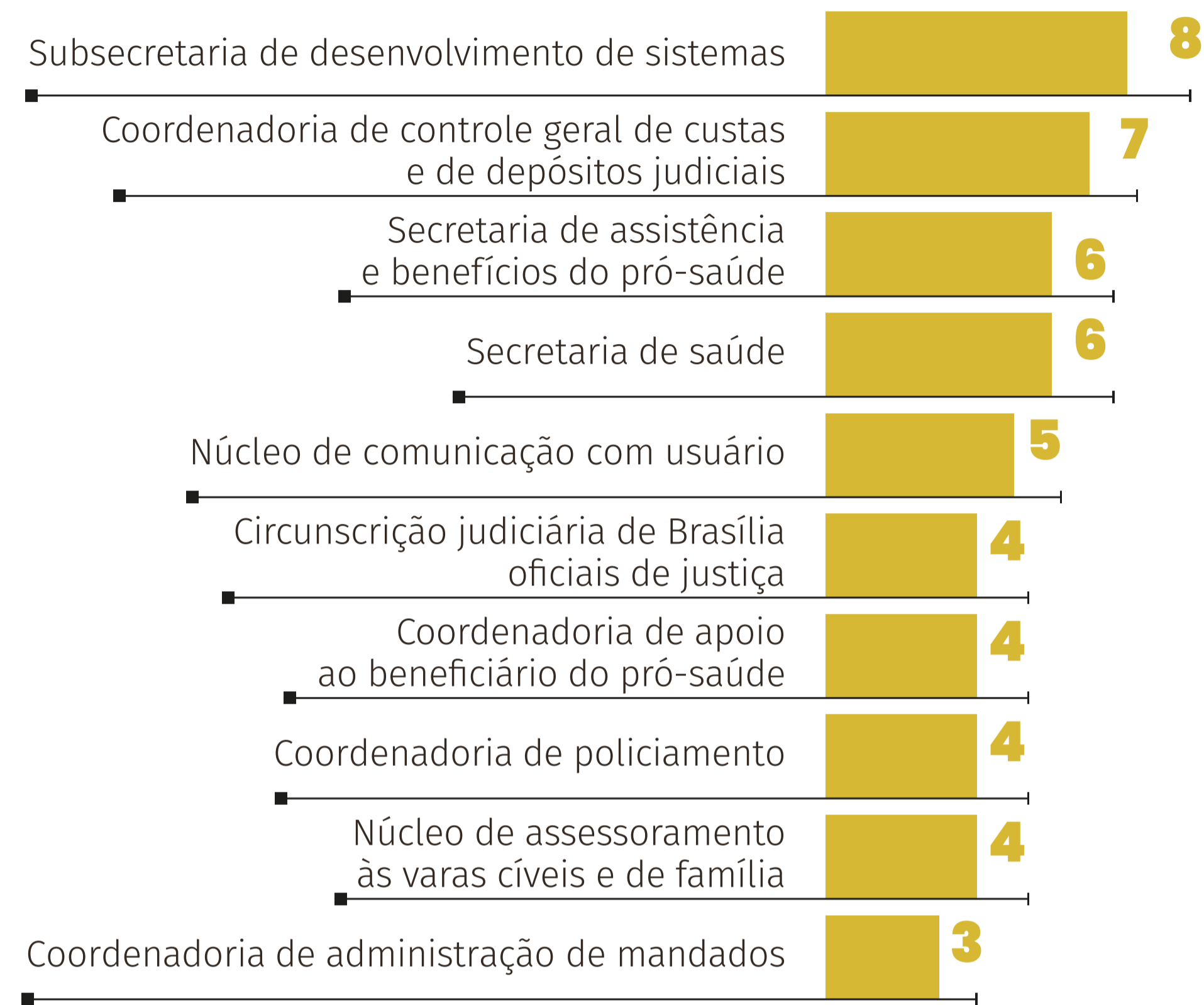
É natural, assim, que a maior parte das unidades organizacionais que integram o TJDFT estejam voltadas à consecução desse objetivo e que eventuais falhas cometidas no cumprimento desse dever sejam notadas com mais facilidade: há mais pessoas envolvidas na realização das tarefas, há mais pessoas interessadas no seu bom andamento.

Desse modo, as reclamações que versem sobre **unidades não judiciárias**, nos termos definidos pela **Portaria Conjunta 133 de 09/12/2020**, devem ser examinadas com atenção, uma vez que o grupo destinatário das atribuições desses setores é, **em regra**, pequeno.

É certo que há unidades não judiciárias cuja atuação impacta a sociedade como um todo e que, por isso, ainda que não se trate de áreas de apoio direto à atividade judicante, possuem um público potencial tão extenso quanto o das unidades judiciárias. É o caso, por exemplo, da Subsecretaria de Desenvolvimento de Sistemas, responsável, através de suas unidades subordinadas, pelo sistema Processo Judicial Eletrônico – PJe, e do Núcleo de Emissão de Certidões, ao qual compete emitir certidões relativas aos feitos distribuídos na Justiça do Distrito Federal, demanda que atrai boa parte do público que acessa o **site** do TJDFT.

As unidades não judicantes voltadas ao atendimento do **público interno**, por sua vez, não deveriam ser objeto de reclamações em número elevado. O gráfico seguinte mostra, entretanto, que algumas áreas, cujo público potencial é composto apenas por magistrados, servidores, estagiários e empregados terceirizados em atuação no Tribunal, têm recebido numerosos relatos de insatisfação.

Salienta-se que, regra geral, o usuário interno que aciona a Ouvidoria só o faz quando esgotadas todas as possibilidades de resolução na unidade responsável pelo tratamento da sua demanda, o que torna ainda mais relevante o número que se destaca neste relatório.



**GRÁFICO 30** – Quantidade de reclamações dirigidas às unidades não judiciárias mais demandadas em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

Conforme mencionado anteriormente, o maior número de reclamações direcionadas à **Subsecretaria de Desenvolvimento de Sistemas** pode ser atribuído à implementação do **múltiplo fator de autenticação (MFA)** no acesso ao Processo Judicial Eletrônico (PJe). A adoção dessa medida de segurança, embora necessária para o fortalecimento da proteção dos dados e dos sistemas judiciais, implicou alterações significativas no fluxo de acesso dos usuários, gerando dificuldades iniciais de autenticação, dúvidas operacionais e aumento da demanda por suporte técnico.

De forma semelhante, o volume elevado de reclamações relacionadas à **Coordenadoria de Controle Geral de Custas e de Depósitos Judiciais** decorre, principalmente, da **suspensão da emissão de boletos bancários para o pagamento de custas judiciais**. A mudança no modelo de arrecadação exigiu adaptação por parte dos usuários, que passaram a enfrentar incertezas quanto às novas formas de pagamento, prazos e procedimentos, resultando em maior procura pelos canais de atendimento e pela ouvidoria.

Em ambos os casos, observa-se que as reclamações estão associadas a **alterações relevantes em sistemas e procedimentos institucionais**, evidenciando o papel da ouvidoria como instrumento de monitoramento dos impactos dessas mudanças na experiência do usuário e como subsídio para o aprimoramento da comunicação e do suporte oferecidos pelo Tribunal.

## UNIDADES MAIS ELOGIADAS

O gráfico a seguir enumera as unidades que foram por mais vezes objeto de **elogio** durante o ano de **2025**.



GRÁFICO 31 – Lista das unidades que foram por mais vezes objeto de elogio na Ouvidoria – 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

Destaca-se, que, das quinze unidades que integram essa lista, **onze** também figuraram entre as mais elogiadas em **2024**. O diagrama abaixo compara os percentuais de elogios referentes a cada uma dessas onze áreas no último biênio.



GRÁFICO 32 – Lista das unidades que estiverem entre as que foram por mais vezes objeto de elogio em 2024 e em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

A permanência, em 2025, de onze unidades que estiveram entre as áreas mais demandadas em 2024 parece demonstrar que essas seções têm oferecido de modo consistente um serviço alinhado à **visão** do TJDFT: “Ser modelo de excelência na prestação jurisdicional, para transformar e pacificar a sociedade”.

Também é digno de nota que algumas das unidades mais elogiadas tenham recebido um número de registros destacadamente superior ao de outras áreas de mesma competência.

Entre elas, citam-se:

- 5º Ofício de Registro de Imóveis do Distrito Federal;
- Núcleo de Atendimento ao Jurisdicionado do Fórum José Júlio Leal Fagundes;
- Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Virtual 2 – e-CEJUSC2;
- 2ª Vara de Família e de Órfãos e Sucessões de Taguatinga;

O **Núcleo Virtual de Mediação e Conciliação Família** e o **5º Núcleo Virtual de Mediação e Conciliação** foram objeto, juntos, de **59** elogios em 2025, o que corresponde a **59,6%** de todas as manifestações de satisfação dirigidas às unidades imediatamente subordinadas ao Núcleo Permanente de Conciliação de Mediação, encarregadas de supervisionar as atividades de conciliadores e mediadores.

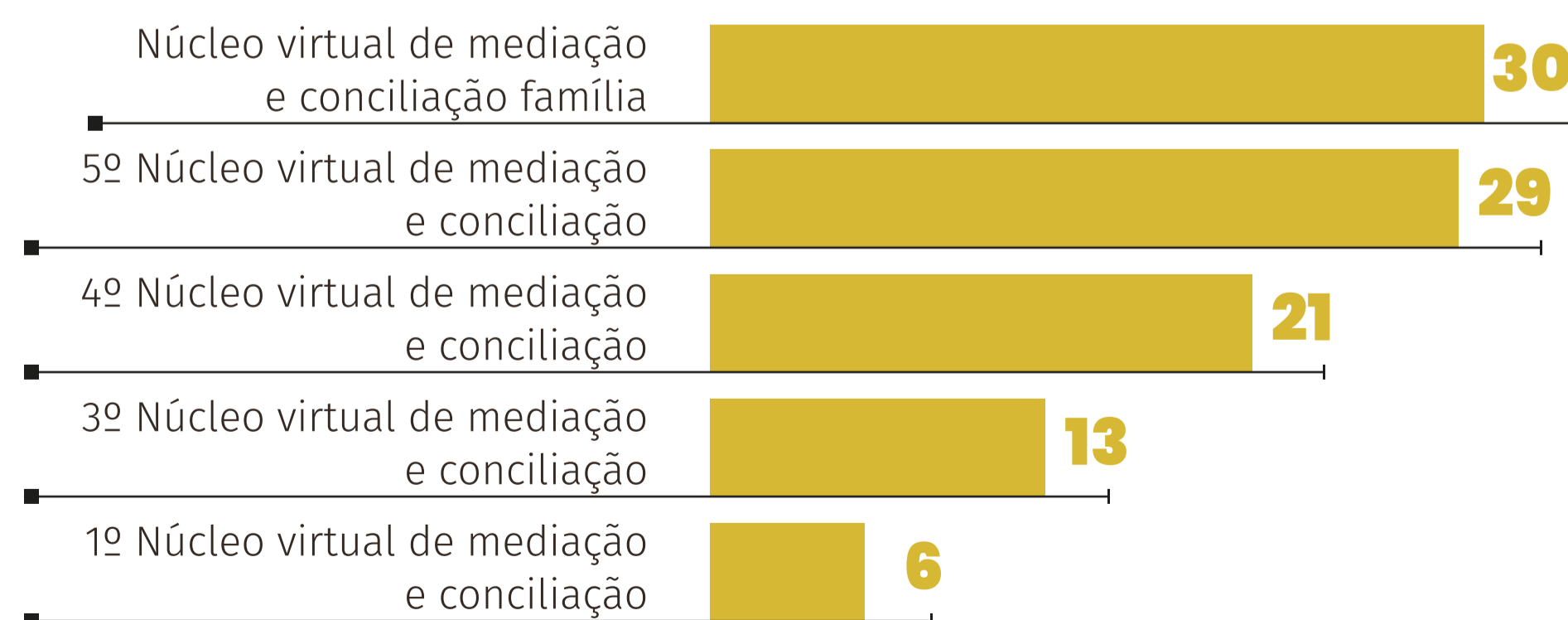


GRÁFICO 33 – Quantidade de elogios dirigidos aos núcleos virtuais de mediação e conciliação em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

Ao **5º Ofício de Registro de Imóveis do Distrito Federal** foram endereçados **38** elogios, isto é, **97,4%** dos relatos de satisfação dirigidos aos escritórios de registro de imóveis em operação do Distrito Federal.



GRÁFICO 34 – Quantidade de elogios dirigidos aos escritórios de registro de imóveis em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

O **Núcleo de Atendimento ao Jurisdicionado do Fórum José Júlio Leal Fagundes**, foi destinatária de **42,4%** de todos os elogios relativos à atuação das unidades encarregadas de reduzir a termo as demandas de competência dos juizados especiais cíveis e dos juizados especiais da fazenda pública, apresentadas por jurisdicionados que não dispõem de advogados.

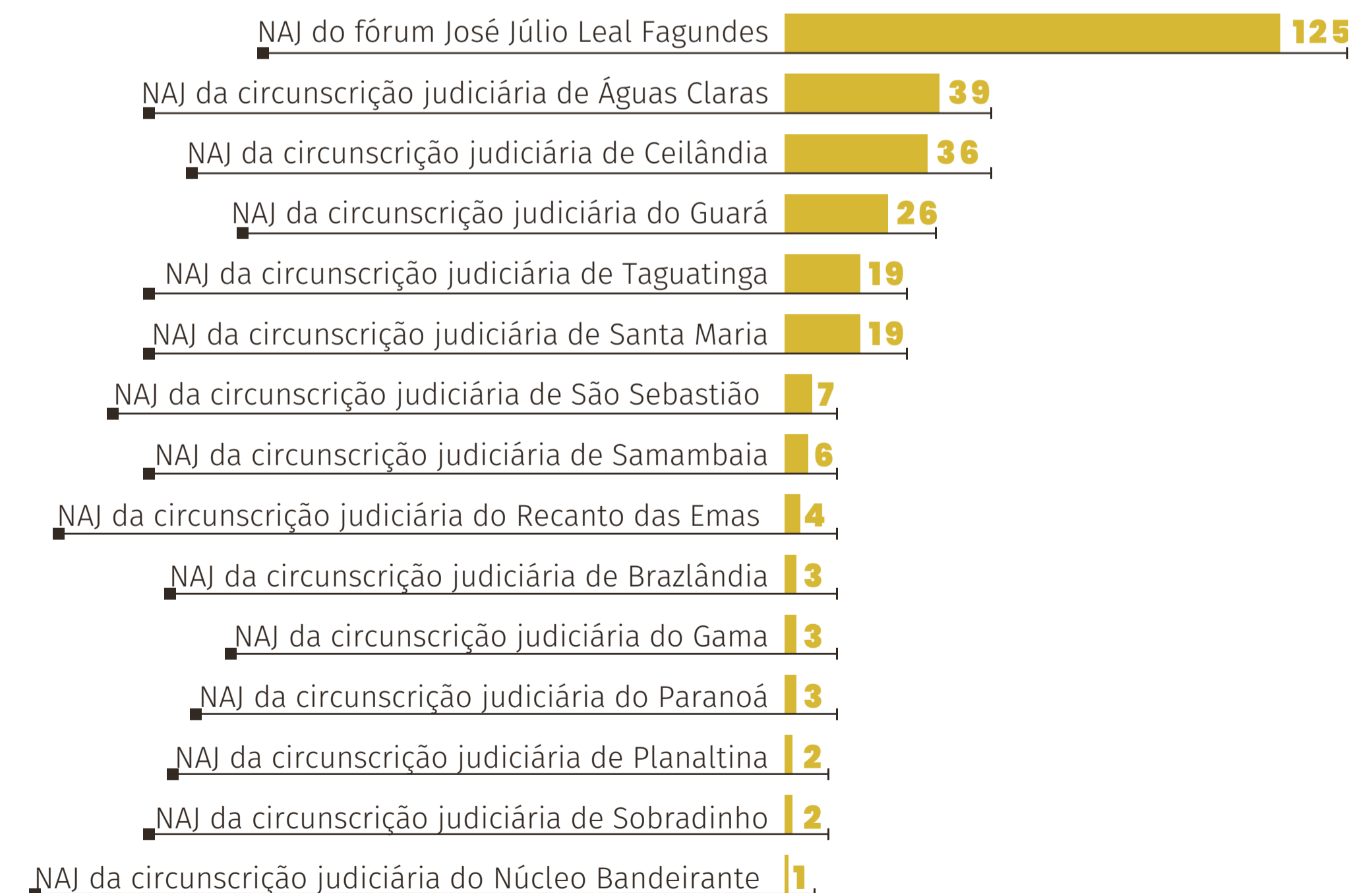


GRÁFICO 35 – Quantidade de elogios dirigidos, em 2025, aos núcleos de atendimento aos jurisdicionados. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria.

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Virtual 2 – e-CE-JUSC2 foi responsável por **33,2%** de todos os elogios dirigidos às **unidades** encarregadas de realizar diariamente conciliações e mediações processuais e pré-processuais no TJDFT.



GRÁFICO 36 – Quantidade de elogios dirigidos aos centros judiciários de solução de conflitos e de cidadania em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

A **2ª Vara de Família e de Órfãos e Sucessões de Taguatinga**, com 18 registros, respondeu por **41,9%** de todos os elogios concernentes às varas de família e de órfãos e sucessões.



GRÁFICO 37 – Quantidade de elogios dirigidos às varas de família e de órfãos e sucessões em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria.

Por sua vez, a **Vara Cível de Planaltina** e a **3ª Vara Cível de Brasília** obtiveram **16,4%** dos relatos de satisfação endereçados às unidades judicantes de mesma competência.

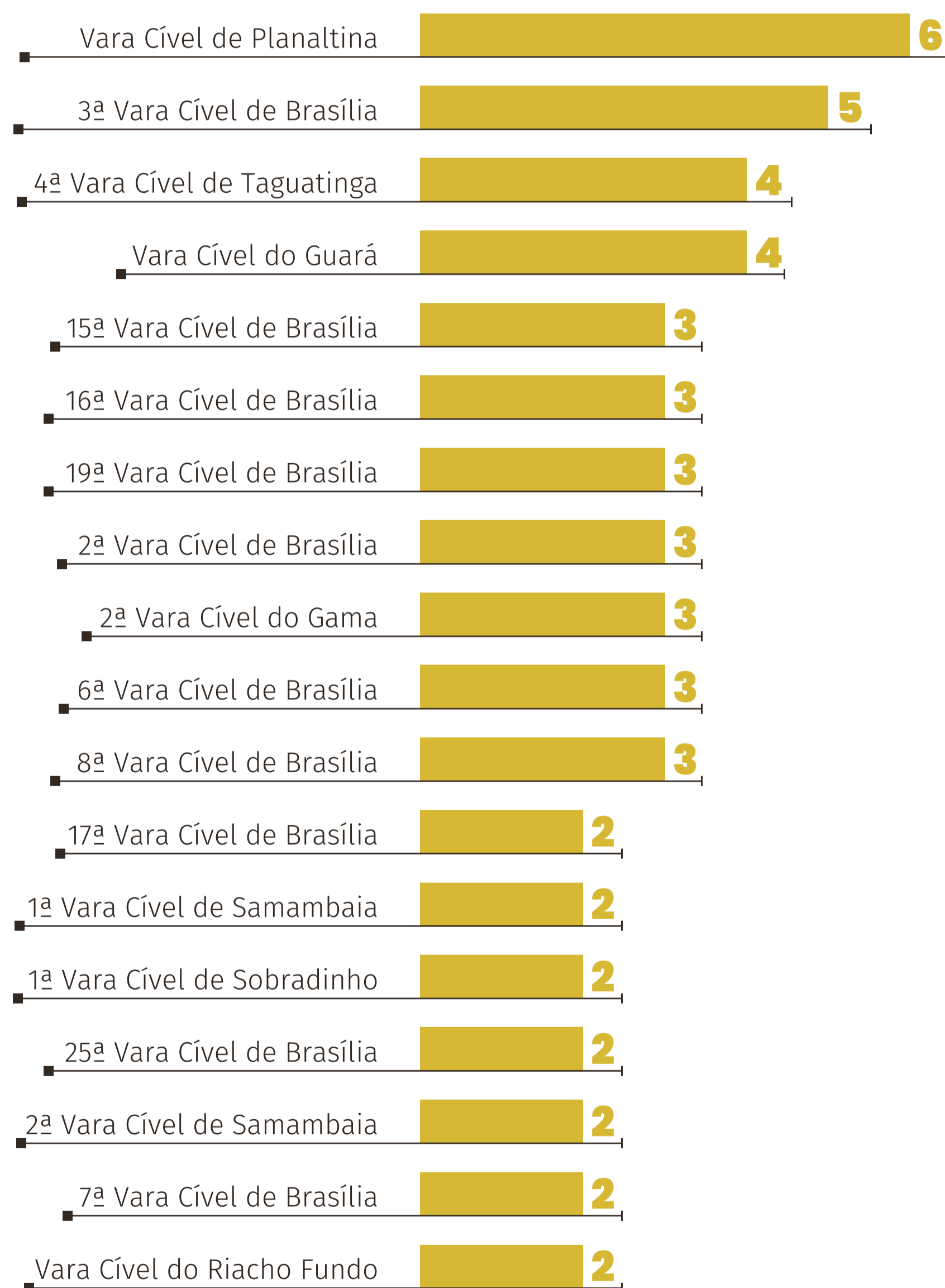


GRÁFICO 38 – Quantidade de elogios dirigido às cíveis em 2025. Fonte: SISOUV – Sistema de Ouvidoria

É possível que haja um desequilíbrio no tamanho do público potencialmente servido – e efetivamente atendido – pelas unidades ora comparadas, o que poderia explicar parte da diferença no número de elogios destinados a cada uma delas. Não obstante, os percentuais referentes às unidades que lideram cada cotejo sugerem que haja, nessas seções, boas práticas a serem conhecidas pela Casa.

Por fim, cumpre destacar que diversas unidades elencadas nesta seção foram agraciadas com o Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão de 2025, conforme seção 5 INOVAÇÕES E PROJETOS

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

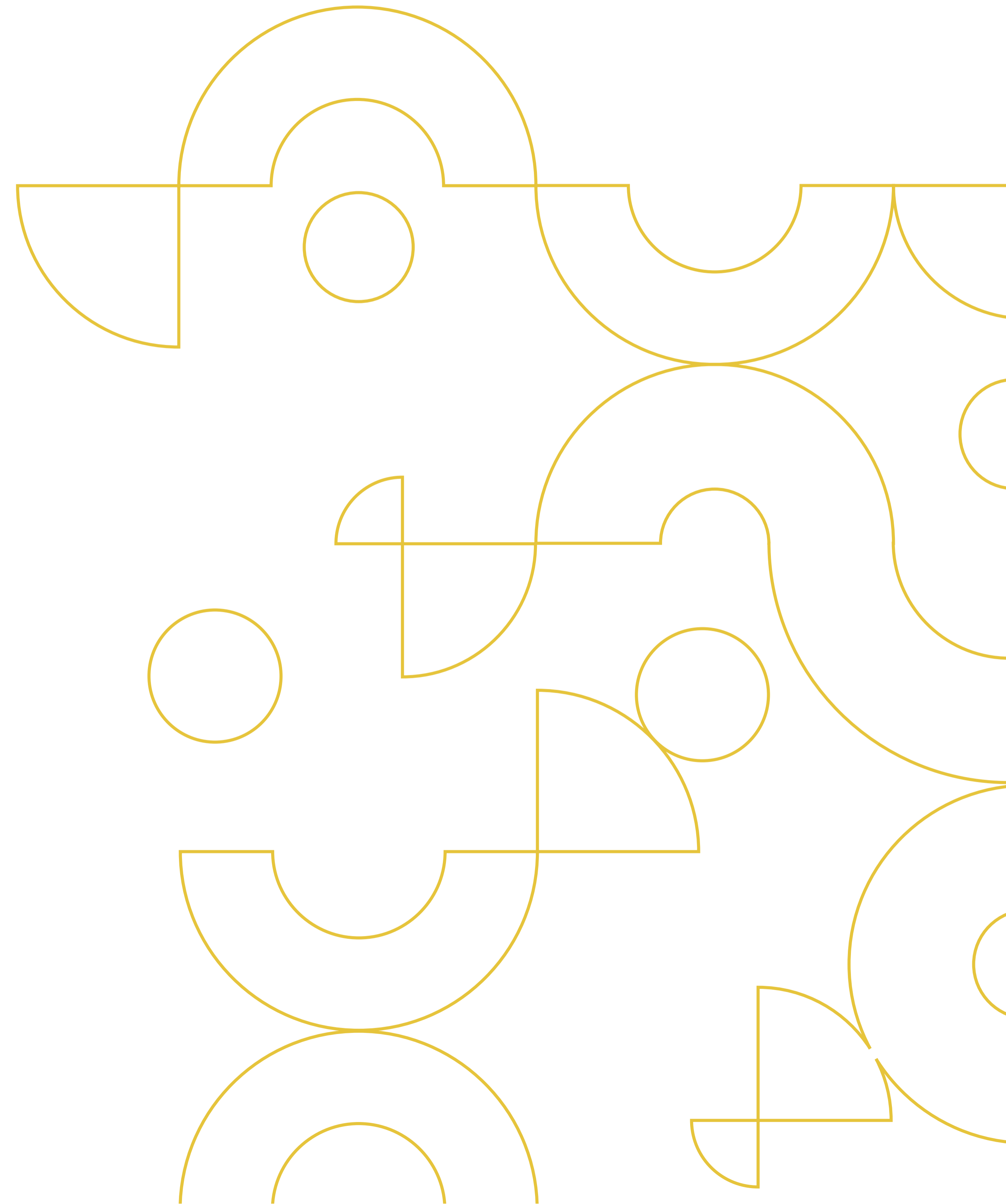
O conjunto de dados apresentados neste relatório evidencia a evolução contínua da atuação da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios como instância estratégica no relacionamento entre a instituição e a sociedade. Mais do que registrar e encaminhar manifestações, a Ouvidoria atua na transformação das percepções dos usuários em informação qualificada, capaz de orientar melhorias institucionais, subsidiar decisões administrativas e contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pelo Tribunal.

O cenário observado em 2025 revela a evolução do modelo de atendimento para uma lógica integrada e multicanal, na qual a ampliação dos meios de acesso, o fortalecimento dos canais digitais e a incorporação progressiva de soluções tecnológicas reorganizam o fluxo das demandas sem redução do nível de atendimento ao cidadão. Esse movimento reflete não apenas mudanças no comportamento dos usuários, mas também o esforço institucional em tornar o acesso à informação mais simples, acessível e eficiente.

A adoção de ferramentas tecnológicas, a exemplo da assistente virtual ANA, e o aprimoramento contínuo dos canais de atendimento sinalizam um processo de transformação digital orientado à ampliação do acesso e à qualificação do atendimento, preservando a centralidade da escuta humana nas demandas que exigem análise contextualizada, mediação institucional e tratamento individualizado.

Nesse contexto, a Ouvidoria reafirma seu papel como agente de inovação institucional, promotora da transparência e defensora dos direitos do usuário de serviços públicos, contribuindo para o fortalecimento da confiança social e para a construção de uma Justiça cada vez mais próxima, responsiva e orientada às necessidades da sociedade.

**Uma Justiça que escuta é uma Justiça que evolui — e é nessa escuta que se constrói, diariamente, uma instituição mais próxima do cidadão.**



A stylized illustration of a person with a yellow body and a white head covering, set against a background of a repeating geometric pattern of black and yellow shapes. The person is positioned in the center-right of the frame, with their hand near their head. The overall design is minimalist and modern.

OUVIDORIA  
TJDFT