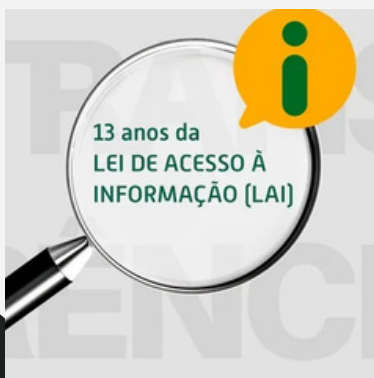




OUVIDORIA
TJDFT

RELATÓRIO *sintético* OUVIDORIA

2025



DESEMBARGADORA MARIA DE LOURDES ABREU
OUVIDORA-GERAL DO TJDFT

DESEMBARGADOR JOSÉ FIRMO REIS SOUB
OUVIDOR-GERAL SUBSTITUTO DO TJDFT

NOSSOS NÚMEROS

até 5/12/25



79.652

atendimentos
por telefone



14.981

atendimentos
pelo Chat do TJDF



11.527

atendimentos
por WhatsApp



7.038

manifestações
encerradas



8,9

índice de satisfação
com a Ouvidoria



119

relatórios
produzidos

Com cerca de **114 mil atendimentos** realizados por meio dos seus diversos canais, a Ouvidoria reafirma o seu papel transformador da escuta qualificada em inteligência estratégica para a gestão.

PRINCIPAIS AÇÕES IMPLEMENTADAS



Tecnologia

Lançamento do Chat do TJDFT

Oferece atendimento on-line, em tempo real, das 8h às 19h, para prestar informações, esclarecer dúvidas, consultar processos e fornecer suporte para acesso ao Pje. Obteve índice de satisfação 9,3 com os atendimentos prestados em 2025.

Agendamento eletrônico para atendimento presencial

O agendamento para atendimento presencial na Ouvidoria é opcional. Promove a acessibilidade e garante melhor organização, ao reduzir o tempo de espera, garantir previsibilidade e possibilitar um atendimento mais eficiente e humanizado.

Participação no desenvolvimento do sistema nacional de ouvidorias do CNJ

Atuação ativa e estratégica da Ouvidoria no grupo de trabalho do CNJ para o desenvolvimento do sistema nacional de ouvidorias.



Transparência

Celebração dos 13 anos da Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Ouvidoria exerce papel central na efetivação da LAI no TJDFT, ao atuar como canal permanente de recebimento dos pedidos formais previstos na LAI. Nesse período, a Ouvidoria prestou mais de 2 milhões de informações institucionais.

Índice de 98,59% no Ranking da Transparência do CNJ

O resultado no Ranking da Transparência integra o Eixo Transparência do Prêmio CNJ de Qualidade, cuja responsabilidade é integralmente atribuída à Ouvidoria. Evidência do papel estratégico e decisivo da nossa atuação para o desempenho satisfatório alcançado pelo TJDFT na premiação deste ano.



Acessibilidade

Inauguração da sala de atendimento no térreo

A mudança atende ao disposto na Resolução 432/2021 do CNJ, que dispõe que as ouvidorias sejam localizadas, preferencialmente, no andar térreo das unidades, com o objetivo de assegurar acessibilidade e inclusão para todos os usuários.

Reformulação da seção Transparência e Prestação de Contas no site do Tribunal

A reformulação da página de Transparência e Prestação de Contas do TJDFT modernizou o acesso às informações, organizou o conteúdo por temas conforme as diretrizes do CNJ, reforçando a transparência, a acessibilidade e a confiabilidade dos dados apresentados à sociedade.

Atendimento 100% no Prêmio CNJ de Qualidade – Eixo Transparência

No item de sua responsabilidade, a Ouvidoria obteve 100% de atendimento no Prêmio CNJ de Qualidade – Eixo Transparência, evidenciando seu compromisso com a transparência e a confiança da sociedade no Poder Judiciário.

Participação nas 3 edições do Dia da Inclusão Digital

Projeto desenvolvido pela Secretaria de Atendimento ao Jurisdicionado (SEAJ) vinculada à Corregedoria, com o objetivo de capacitar a população para o uso autônomo dos serviços digitais oferecidos pelo Tribunal.

A Ouvidoria celebrou seus **25 anos de atuação** em uma cerimônia que destacou o seu papel histórico no fortalecimento da cidadania, na efetividade institucional e na confiança da sociedade na justiça do Distrito Federal.

PRINCIPAIS AÇÕES IMPLEMENTADAS



Incentivo ao atendimento de excelência

Entrega do Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão - Ciclo 2024

Iniciativa inovadora que concretiza os elogios registrados pelos cidadãos em reconhecimento institucional às unidades que se destacaram na excelência do atendimento.

Campanha de divulgação das unidades vencedoras do Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão

Promove visibilidade e valoriza as iniciativas das unidades vencedoras, estimulando a cultura da excelência no atendimento.



Ouvidoria para Elas

Atuação da Ouvidoria para Elas

Ao longo de 2025, a Ouvidoria promoveu e apoiou ações de enfrentamento à violência contra a mulher, com foco na equidade de gênero, no fortalecimento da rede de acolhimento, na autonomia feminina e na promoção de uma cultura institucional de respeito e prevenção.

Pesquisa de Boas Práticas no Atendimento ao Público

Para fortalecer a cultura de excelência no TJDFT, está em fase final de diagramação um Manual de Boas Práticas que reúne iniciativas das unidades voltadas à melhoria da experiência do público.

Pesquisa de opinião com os Juizados Especiais

Tem o objetivo de conhecer a percepção que os usuários acerca dos serviços prestados pelos juizados especiais cíveis e criminais na efetividade da resolução de suas demandas.

Celebração de 1 ano do Programa ELAS

Espaço seguro e confidencial do TJDFT, voltado ao acolhimento, orientação e proteção de magistradas e servidoras em situação de violência doméstica e familiar, alinhado às políticas judiciárias do CNJ.

Em 2025, a Ouvidoria consolidou sua atuação interinstitucional ao participar ativamente do Grupo de Trabalho do Sistema Nacional de Ouvidorias do CNJ, com o sistema desenvolvido pelo TJDFT considerado para adoção nacional. Contribuiu para a definição de normas, parâmetros técnicos e de governança, fortaleceu articulações com o MPDFT, ampliou a cooperação com tribunais superiores e despertou o interesse do STF na replicação do Chat do TJDFT. Atuou em redes e fóruns estratégicos, como a Rede Ouvir-DF, e participou do encontro nacional sobre enfrentamento ao assédio e à discriminação, promovido pelo CNJ. Assim, reafirmou-se como unidade estratégica e transformadora, ampliando o acesso do cidadão, fortalecendo a transparência, alcançando altos índices de satisfação e assumindo protagonismo nacional na construção de políticas de ouvidoria.