



RELATÓRIO - OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2025

SERVIÇOS DIGITAIS DO TJDF

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Desembargador Waldir Leôncio 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

Ouidora-Geral

Desembargador José Firmo Reis Soub

Ouidor-Geral Substituto

Marília Barbosa de Barcelos

Secretária

Ellen Mendes Redmond Fortes

Secretária Substituta

PESQUISA, EXTRAÇÃO DE DADOS E DIAGRAMAÇÃO

NUGINF–Núcleo de Gestão da Informação da Ouvidoria

Índice

Introdução	6
Estrutura dos Formulários.....	8
Serviços Digitais prestados pelo TJDFT	10
Apresentar pedido de preferência constitucional para o pagamento antecipado de créditos de precatórios.....	10
Atualizar dados cadastrais em processo judicial em trâmite na 2ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 2ª VIJ	10
Atualizar dados cadastrais em processo judicial em trâmite na Vara de Execução de Medidas Socioeducativas do DF - VEMSE	11
Atualizar o nome que aparece na certidão de nada consta (“certidão de distribuição” ou “certidão negativa”)	11
Cadastrar-se para atuar como perito judicial	12
Consultar a base de acórdãos, decisões monocráticas, decisões da presidência ou súmulas	12
Desarquivar processos judiciais eletrônicos de 1ª Instância para consulta	12
Desarquivar processos judiciais eletrônicos de 2ª Instância e Turmas Recursais para consulta	13
Emitir certidão de militância relativa à atuação em processos judiciais eletrônicos	13
Emitir certidão de nada consta ("certidão de distribuição" ou "certidão negativa").....	14
Emitir guia de depósito judicial	14
Emitir guia de pagamento de prestação pecuniária (PEC)	14
Entrar com recurso para revisão de decisão ou sentença de 1ª Instância	15
Iniciar processo judicial em 1ª Instância.....	15
Iniciar processo judicial em 2ª Instância.....	16

Iniciar processo judicial nos Juizados Especiais Cíveis ou Fazendários	16
Inserir solicitações, pedidos e outros documentos em processos judiciais eletrônicos de 1ª Instância.....	17
Obter informações sobre andamento de processo administrativo eletrônico	17
Obter informações sobre andamento de processo de execução penal	17
Obter informações sobre andamento de processo judicial eletrônico de 1ª Instância.....	18
Obter informações sobre andamento de processo judicial eletrônico de 2ª Instância ou de Turmas Recursais	18
Obter informações sobre andamento de processo judicial em trâmite na 1ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 1ª VIJ	19
Obter informações sobre andamento de processo judicial em trâmite na 2ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 2ª VIJ	19
Obter informações sobre andamento de processo judicial em trâmite na Vara de Execução de Medidas Socioeducativas do DF - VEMSE	20
Obter informações sobre andamento de processo judicial físico de 1ª Instância.....	20
Obter informações sobre andamento de processo judicial físico de 2ª Instância ou de Turmas Recursais.....	21
Realizar conciliação processual ou pré-processual.....	21
Realizar mediação familiar pré-processual com pessoas idosas em situação de vulnerabilidade	21
Realizar pagamento de custas judiciais	22
Receber, por e-mail, informações sobre andamento de processo judicial eletrônico	22
Requisitar o pagamento de créditos de precatórios de valores iguais ou superiores a dez salários-mínimos.....	23
Requisitar o pagamento de créditos de precatórios de valores inferiores a dez salários-mínimos	23

Solicitar atendimento para idosos em situação de vulnerabilidade.....	24
Solicitar autorização de viagem nacional para crianças ou adolescentes.....	24
Solicitar certidão de inteiro teor	24
Solicitar credenciamento como usuário externo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI	25
Solicitar desarquivamento de processos judiciais físicos para consulta, cópia ou empréstimo	25
Validar certidão de nada consta ("certidão de distribuição" ou "certidão negativa")	26
Resultados	26
Consultar a base de acórdãos, decisões monocráticas, decisões da presidência ou súmulas	27
Iniciar processo judicial em 2ª Instância.....	30
Iniciar processo judicial nos Juizados Especiais Cíveis ou Fazendários	33
Obter informações sobre andamento de processo administrativo eletrônico	36
Obter informações sobre andamento de processo de execução penal	39
Obter informações sobre andamento de processo judicial eletrônico de 1ª Instância.....	42
Realizar conciliação processual ou pré-processual	45
Resultados dos períodos anteriores.....	48
Conclusão	54

Introdução

Os Serviços Digitais oferecidos pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) são continuamente avaliados pelos formulários de pesquisa de satisfação, cujo propósito é aferir a percepção dos usuários quanto à qualidade, eficiência, acessibilidade e usabilidade dos serviços prestados em ambiente digital. Tal iniciativa insere-se no esforço permanente do Tribunal em aprimorar a experiência do cidadão e fortalecer os canais eletrônicos de atendimento.

A aplicação da pesquisa de satisfação com os serviços digitais foi regulamentada pela Portaria Conjunta 65 de 08 de agosto de 2025, a qual estabelece, em seu art. 5º, que compete à Ouvidoria-Geral a consolidação dos dados e o encaminhamento trimestral dos resultados à Presidência, à Primeira e à Segunda Vice-Presidências e à Corregedoria, conforme as respectivas áreas de atuação. Nesse contexto, o presente relatório atende às disposições normativas vigentes e integra o ciclo regular de monitoramento institucional.

Dessa forma, o presente relatório integra as ações de monitoramento e aprimoramento da experiência do cidadão nos canais eletrônicos de atendimento, em consonância com as diretrizes de transparência, modernização e melhoria contínua dos serviços públicos. Por meio da coleta sistemática de

opiniões, busca-se identificar oportunidades de aperfeiçoamento bem como reconhecer boas práticas adotadas pelas unidades responsáveis pelos sistemas e plataformas digitais.

Ressalte-se que, nos autos do PA SEI nº 0041382/2025, cujo objeto foi a apresentação do relatório referente ao trimestre anterior à Primeira Vice-Presidência, foi apresentada a sugestão de inclusão de links para acesso aos formulários de pesquisa ao final da página de cada serviço digital, como medida paliativa, enquanto a Secretaria de Tecnologia da Informação (SETI) desenvolve solução definitiva que possibilite o oferecimento do questionário imediatamente após a conclusão do serviço utilizado pelo usuário. A sugestão foi acolhida e implementada no período subsequente.

As informações ora apresentadas correspondem ao período compreendido entre **outubro e dezembro de 2025**, contemplando os dados coletados a partir dos formulários de pesquisa disponibilizados em página específica do site do TJDFT, e, adicionalmente, por meio dos links inseridos ao término das páginas dos serviços digitais. O conjunto analisado abrange diferentes tipos de serviços, como sistemas processuais, consultas eletrônicas, emissão de documentos, agendamentos

on-line e demais ferramentas de interação com o público externo.

A partir da análise dos resultados, busca-se oferecer subsídios à administração do Tribunal para a tomada de decisões estratégicas voltadas à inovação, à melhoria contínua e à excelência na prestação jurisdicional. A leitura das percepções dos usuários constitui elemento essencial para o aprimoramento da política de atendimento e da governança digital, contribuindo diretamente para o fortalecimento da confiança da sociedade na Justiça.

Por fim, este relatório reforça o compromisso do TJDFT com a escuta ativa do cidadão, a transparência na gestão pública e a busca constante por soluções tecnológicas que simplifiquem o acesso à Justiça. As pesquisas de satisfação, ao traduzirem a voz do usuário em indicadores concretos, consolidam-se como instrumento fundamental para o aprimoramento dos serviços e para o alcance dos objetivos institucionais do Tribunal.

Estrutura dos Formulários

Os formulários das pesquisas de satisfação foram desenvolvidos pelo Núcleo de Gestão da Informação da Ouvidoria (NUGINF), setor atualmente responsável pela concepção, implementação e gestão dos instrumentos de avaliação utilizados para aferir a percepção dos usuários sobre os serviços digitais do Tribunal. Para a criação e aplicação das pesquisas, é empregada a ferramenta *Microsoft Forms*, que permite a coleta estruturada e segura das respostas, além de facilitar a consolidação e análise dos dados obtidos.

Cumprir destacar que nem todos os serviços digitais oferecidos pelo Tribunal dispõem, até o momento, de formulários de pesquisa em funcionamento. A implantação dos questionários segue um cronograma progressivo de implementação, com o objetivo de garantir a abrangência gradual e a qualidade das informações coletadas. Essa estratégia permite o acompanhamento contínuo da satisfação dos usuários e a expansão planejada das pesquisas para todos os serviços disponibilizados.

Os formulários encontram-se reunidos em uma única [página](#) no site do TJDF, bem como foram disponibilizados ao

final das páginas dos respectivos serviços digitais. Atualmente, as pesquisas estão agrupadas segundo os seguintes temas

- Andamento Processual
- Atendimento a Idosos em Risco
- Atualização Cadastral
- Cadastro de Auxiliares
- Certidões
- Conciliação e Mediação
- Desarquivamento
- Emissão de Guias
- Jurisprudência
- Precatórios
- Processo Judicial

Cada tema corresponde a um serviço digital específico, representando uma etapa ou funcionalidade relevante na prestação jurisdicional e administrativa do Tribunal.

Os formulários são compostos por um conjunto de **seis perguntas padronizadas**, voltadas à mensuração da clareza das informações, da utilidade percebida, da agilidade no atendimento, da facilidade de uso das ferramentas, do êxito na

obtenção do serviço e da qualidade do resultado entregue. As perguntas são formuladas nos seguintes termos:

1. As informações estavam claras?
2. As informações foram úteis?
3. Eu consegui o serviço rapidamente?
4. A ferramenta usada para conseguir o serviço é fácil de ser utilizada?
5. Eu consegui o serviço facilmente?
6. O serviço obtido estava sem erros?

As respostas são registradas por meio de uma **escala de concordância de cinco pontos**, variando da opção “*Discordo completamente*” (1) até “*Concordo completamente*” (5). Esse formato de avaliação, amplamente adotado em pesquisas de satisfação, possibilita a quantificação das percepções dos usuários e a identificação de tendências e padrões que orientam o aprimoramento contínuo dos serviços digitais.

Adicionalmente, cada questão disponibiliza a opção “*Não se aplica*”, a qual deve ser utilizada quando o respondente entende que a pergunta não corresponde à sua experiência específica. A inclusão dessa alternativa contribui para a precisão das análises, evitando distorções nos indicadores quando determinadas perguntas não são pertinentes ao caso relatado pelo usuário.

Serviços Digitais prestados pelo TJDFT

Apresentar pedido de preferência constitucional para o pagamento antecipado de créditos de precatórios

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/precatorios/preferencia-constitucional>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/Q5SECGQXmf>

Unidade responsável: Coordenadoria de Conciliação de Precatórios - COORPRE

Total de respostas desde a implementação do formulário: 1

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Atualizar dados cadastrais em processo judicial em trâmite na 2ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 2ª VIJ

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/infancia-juventude/atualizacao-2vij>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/tcLTTAbwkg>

Unidade responsável: 2ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 2VIJ

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Atualizar dados cadastrais em processo judicial em trâmite na Vara de Execução de Medidas Socioeducativas do DF - VEMSE

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/infancia-juventude/atualizacao-vemse>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/n9qcjXbzhs>

Unidade responsável: Vara de Execução de Medidas Socioeducativas do Distrito Federal – VEMSEDF

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Atualizar o nome que aparece na certidão de nada consta (“certidão de distribuição” ou “certidão negativa”)

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/certidoes/atualizar-o-nome-que-aparece-na-certidao-de-nada-consta>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/uE6qP4PG9f>

Unidade responsável: Núcleo Permanente de Emissão de Certidões - NUCER

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Cadastrar-se para atuar como perito judicial

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/cadastro-de-auxiliares/cadastro-peritos>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/3bH1beaxWL>

Unidade responsável: Secretaria de Administração de Mandados e Guarda de Bens Judiciais - SEAMB

Total de respostas desde a implementação do formulário: 10

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Consultar a base de acórdãos, decisões monocráticas, decisões da presidência ou súmulas

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/jurisprudencia/acordaos-decisoes-sumulas>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/S2LzeCQVXP>

Unidade responsável: Núcleo de Pesquisa e Informativo de Jurisprudência - NUPIJUR

Total de respostas desde a implementação do formulário: 45

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 2

Desarquivar processos judiciais eletrônicos de 1ª Instância para consulta

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/desarquivamento/1-instancia-eletronicos>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/iU54G4339p>

Unidade responsável: Ofícios Judiciais

Total de respostas desde a implementação do formulário: 30

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Desarquivar processos judiciais eletrônicos de 2ª Instância e Turmas Recursais para consulta

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/desarquivamento/2-instancia-eletronicos>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/DKFuKzuFzW>

Unidade responsável: Coordenadoria de Gestão dos Sistemas da 2ª Instância – CGSIS

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Emitir certidão de militância relativa à atuação em processos judiciais eletrônicos

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/certidoes/militancia-eletronicos>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/pmW4RBK8Gi>

Unidade responsável: Coordenadoria de Desenvolvimento do Processo Judicial Eletrônico - CODPJE

Total de respostas desde a implementação do formulário: 13

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Emitir certidão de nada consta ("certidão de distribuição" ou "certidão negativa")

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/certidoes/emitir-nada-consta>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/BRBBjpvCRz>

Unidade responsável: Núcleo Permanente de Emissão de Certidões - NUCER

Total de respostas desde a implementação do formulário: 56

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Emitir guia de depósito judicial

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/emissao-guias/deposito-judicial>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/b3cd342ayt>

Unidade responsável: Coordenadoria de Controle Geral de Custas e de Depósitos Judiciais - COGEC

Total de respostas desde a implementação do formulário: 22

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Emitir guia de pagamento de prestação pecuniária (PEC)

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/emissao-guias/prestacao-pecuniaria>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/LhvgDqguUg>

Unidade responsável: Vara de Execuções das Penas e Medidas Alternativas do Distrito Federal - VEPEMA

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Entrar com recurso para revisão de decisão ou sentença de 1ª Instância

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/processo-judicial-2a-instancia/recurso>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/qVsuakKvi5>

Unidade responsável: Secretaria Judiciária - SEJU

Total de respostas desde a implementação do formulário: 4

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Iniciar processo judicial em 1ª Instância

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/processo-judicial-1a-instancia/iniciar-processo-1-instancia>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/6EtWVpLXPU>

Unidade responsável: Secretaria de Atendimento ao Jurisdicionado - SEAJ

Total de respostas desde a implementação do formulário: 12

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Iniciar processo judicial em 2ª Instância

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/processo-judicial-2a-instancia/iniciar-processo>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/97uHHup3WX>

Unidade responsável: Secretaria Judiciária - SEJU

Total de respostas desde a implementação do formulário: 4

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 1

Iniciar processo judicial nos Juizados Especiais Cíveis ou Fazendários

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/processo-judicial-1a-instancia/iniciar-processo-juizados-especiais>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/5wj8TSHMRb>

Unidade responsável: Secretaria de Atendimento ao Jurisdicionado - SEAJ

Total de respostas desde a implementação do formulário: 55

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 2

Inserir solicitações, pedidos e outros documentos em processos judiciais eletrônicos de 1ª Instância

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/processo-judicial-1a-instancia/documentos-processos-eletronicos>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/Dni7HMSHti>

Unidade responsável: Secretaria de Atendimento ao Jurisdicionado - SEAJ

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Obter informações sobre andamento de processo administrativo eletrônico

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/andamento-processual/administrativo-eletronico>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/geDAW0C6jP>

Unidade responsável: Núcleo de Gestão de Sistemas Administrativos – NUGAD

Total de respostas desde a implementação do formulário: 31

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 3

Obter informações sobre andamento de processo de execução penal

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/andamento-processual/execucao-penal>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/azzYLbESyd>

Unidade responsável: Coordenadoria de Sistemas e Estatísticas da Primeira Instância - COSIST

Total de respostas desde a implementação do formulário: 118

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 3

Obter informações sobre andamento de processo judicial eletrônico de 1ª Instância

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/andamento-processual/1-instancia-eletronico>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/qM4px3e1qQ>

Unidade responsável: Coordenadoria de Sistemas e Estatísticas da Primeira Instância - COSIST

Total de respostas desde a implementação do formulário: 119

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 3

Obter informações sobre andamento de processo judicial eletrônico de 2ª Instância ou de Turmas Recursais

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/andamento-processual/2-instancia-eletronico>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/vJbx djzw1e>

Unidade responsável: Coordenadoria de Gestão dos Sistemas da 2ª Instância - CGSIS

Total de respostas desde a implementação do formulário: 27

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Obter informações sobre andamento de processo judicial em trâmite na 1ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 1ª VIJ

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/andamento-processual/vij>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/3sWuyKSLji>

Unidade responsável: 1ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 1VIJ

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Obter informações sobre andamento de processo judicial em trâmite na 2ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 2ª VIJ

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/andamento-processual/vraijj>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/2a4qfYZQie>

Unidade responsável: 2ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 2VIJ

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Obter informações sobre andamento de processo judicial em trâmite na Vara de Execução de Medidas Socioeducativas do DF - VEMSE

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/andamento-processual/vemse>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/2FcgCLkBFY>

Unidade responsável: Vara de Execução de Medidas Socioeducativas do Distrito Federal – VEMSEDF

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Obter informações sobre andamento de processo judicial físico de 1ª Instância

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/andamento-processual/1-instancia-fisico>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/gXuKucQjca>

Unidade responsável: Coordenadoria de Sistemas e Estatísticas da Primeira Instância - COSIST

Total de respostas desde a implementação do formulário: 10

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Obter informações sobre andamento de processo judicial físico de 2ª Instância ou de Turmas Recursais

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/andamento-processual/2-instancia-fisico>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/Dpi2vBA68w>

Unidade responsável: Coordenadoria de Gestão dos Sistemas da 2ª Instância - CGSIS

Total de respostas desde a implementação do formulário: 7

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Realizar conciliação processual ou pré-processual

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/conciliacao-e-mediacao/conciliacao-processual-ou-pre-processual>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/480PvDTKT0>

Unidade responsável: Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação - NUPEMEC

Total de respostas desde a implementação do formulário: 6

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 1

Realizar mediação familiar pré-processual com pessoas idosas em situação de vulnerabilidade

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/conciliacao-e-mediacao/mediacao-familiar-idosos>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/tEJU0A5fcP>

Unidade responsável: Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Virtual do Núcleo da Central Judicial da Pessoa Idosa - e-CEJUSC-PI

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Realizar pagamento de custas judiciais

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/emissao-guias/custas-judiciais>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/24BQr3WGFb>

Unidade responsável: Coordenadoria de Controle Geral de Custas e de Depósitos Judiciais - COGEC

Total de respostas desde a implementação do formulário: 36

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Receber, por e-mail, informações sobre andamento de processo judicial eletrônico

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/andamento-processual/push-eletronico>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/5HTbcrriE5>

Unidade responsável: Coordenadoria de Desenvolvimento do Processo Judicial Eletrônico - CODPJE

Total de respostas desde a implementação do formulário: 9

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Requisitar o pagamento de créditos de precatórios de valores iguais ou superiores a dez salários-mínimos

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/precatorios/acima-10-salarios>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/6LnnHC7NHZ>

Unidade responsável: Coordenadoria de Conciliação de Precatórios - COORPRE

Total de respostas desde a implementação do formulário: 5

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Requisitar o pagamento de créditos de precatórios de valores inferiores a dez salários-mínimos

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/precatorios/abaixo-10-salarios>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/MVH54LKrR1>

Unidade responsável: Corregedoria - CORREG

Total de respostas desde a implementação do formulário: 2

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Solicitar atendimento para idosos em situação de vulnerabilidade

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/atendimento-a-idosos-em-risco/solicitar-atendimento>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/GLgALYsYGK>

Unidade responsável: Núcleo da Central Judicial da Pessoa Idosa - CJI

Total de respostas desde a implementação do formulário: 1

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Solicitar autorização de viagem nacional para crianças ou adolescentes

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/infancia-juventude/viagem-nacional>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/B18t4MWeSj>

Unidade responsável: Núcleo de Apuração e Proteção - NUAPRO

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Solicitar certidão de inteiro teor

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/certidoes/inteiro-teor>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/FkARW0BfQT>

Unidade responsável: Ofícios Judiciais

Total de respostas desde a implementação do formulário: 0

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Solicitar credenciamento como usuário externo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/andamento-processual/solicitar-credenciamento-sei>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/mVBmffrKHe>

Unidade responsável: Posto de Serviço de Revisão de Classificação e Indexação e de Controle de Processos Administrativos - PS-PRC

Total de respostas desde a implementação do formulário: 5

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 1

Solicitar desarquivamento de processos judiciais físicos para consulta, cópia ou empréstimo

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/desarquivamento/judiciais-fisicos>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/A633gMEGRP>

Unidade responsável: Coordenadoria de Custódia e Preservação da Memória Institucional - COAMI

Total de respostas desde a implementação do formulário: 23

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Validar certidão de nada consta ("certidão de distribuição" ou "certidão negativa")

Link do serviço: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos/servicos/certidoes/validar-nada-consta>

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/AZ2TjdnKT0>

Unidade responsável: Núcleo Permanente de Emissão de Certidões - NUCER

Total de respostas desde a implementação do formulário: 1

Total de resposta no período de outubro a dezembro de 2025: 0

Resultados

Apresentam-se, a seguir, as médias das respostas registradas no período compreendido entre **outubro e dezembro de 2025**. Para fins de consolidação dos resultados, foram considerados apenas os serviços que efetivamente obtiveram participação de usuários durante o período de referência, garantindo a representatividade e a fidedignidade dos dados analisados.

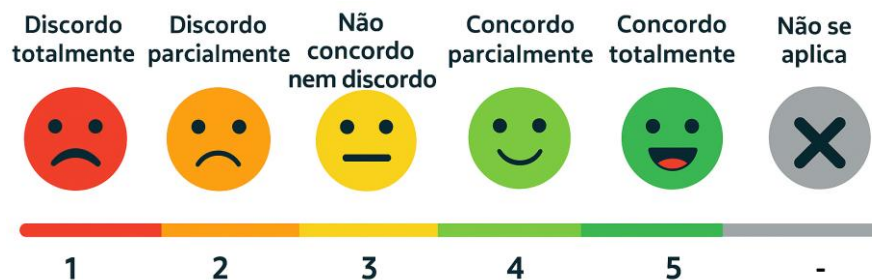
Consultar a base de acórdãos, decisões monocráticas, decisões da presidência ou súmulas

Total de resposta no período de análise: 2

1. As informações estavam claras?

Média das respostas: **1,0**

Distribuição das respostas:

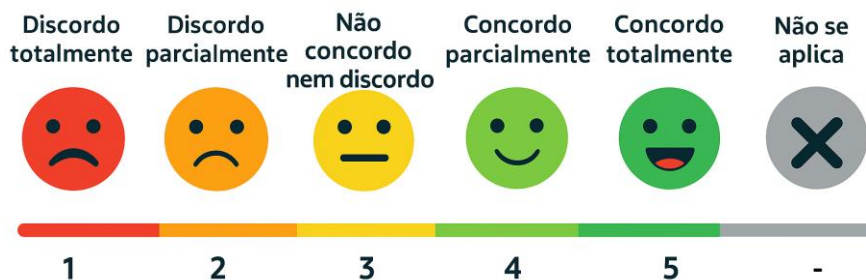


- **Discordo completamente:** 50%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 50%

2. As informações foram úteis?

Média das respostas: **1,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 50%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 50%

3. Eu consegui o serviço rapidamente?

Média das respostas: **1,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 50%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 50%

4. A ferramenta usada para conseguir o serviço é fácil de ser utilizada?

Média das respostas: **1,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 50%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 50%

5. Eu consegui o serviço facilmente?

Média das respostas: **1,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 50%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 50%

6. O serviço obtido estava sem erros?

Média das respostas: **1,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 50%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%

Não se aplica: 50%

Iniciar processo judicial em 2ª Instância

Total de resposta no período de análise: 1

1. As informações estavam claras?

Média das respostas: **Não disponível**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 100%

2. As informações foram úteis?

Média das respostas: **Não disponível**

Distribuição das respostas:

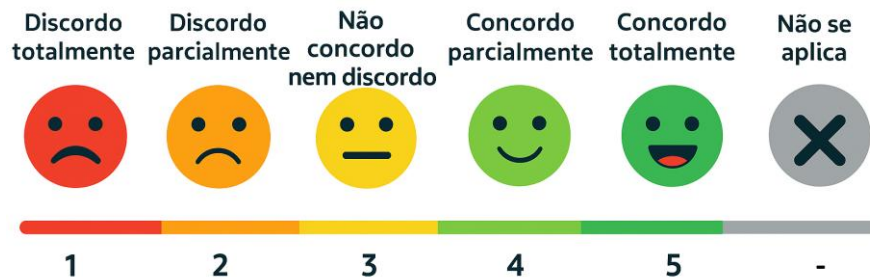


- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 100%

3. Eu consegui o serviço rapidamente?

Média das respostas: **Não disponível**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente: 0%**
- **Discordo parcialmente: 0%**
- **Não concordo nem discordo: 0%**
- **Concordo parcialmente: 0%**
- **Concordo completamente: 0%**
- **Não se aplica: 100%**

4. A ferramenta usada para conseguir o serviço é fácil de ser utilizada?

Média das respostas: **Não disponível**

Distribuição das respostas:

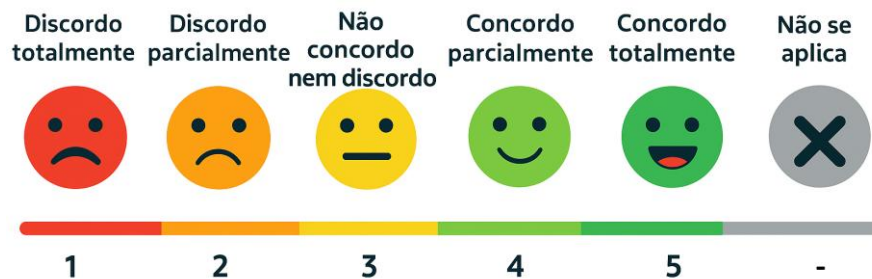


- **Discordo completamente: 0%**
- **Discordo parcialmente: 0%**
- **Não concordo nem discordo: 0%**
- **Concordo parcialmente: 0%**
- **Concordo completamente: 0%**
- **Não se aplica: 100%**

5. Eu consegui o serviço facilmente?

Média das respostas: **Não disponível**

Distribuição das respostas:

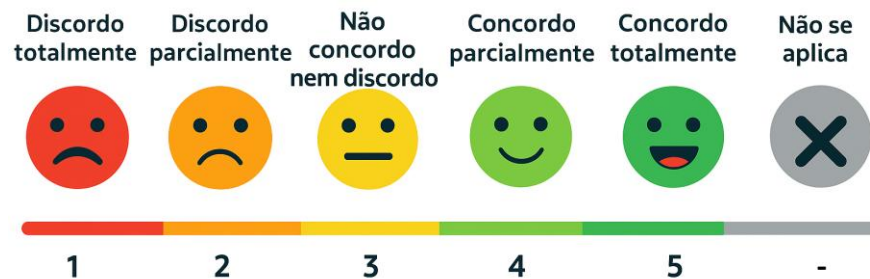


- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 100%

6. O serviço obtido estava sem erros?

Média das respostas: **Não disponível**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 100%

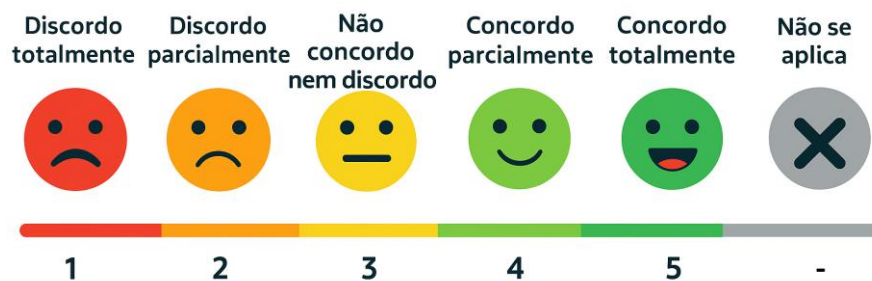
Iniciar processo judicial nos Juizados Especiais Cíveis ou Fazendários

Total de resposta no período de análise: 2

1. As informações estavam claras?

Média das respostas: **3,5**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 50%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 50%
- **Não se aplica:** 0%

2. As informações foram úteis?

Média das respostas: **3,5**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 50%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 50%
- **Não se aplica:** 0%

3. Eu consegui o serviço rapidamente?

Média das respostas: **2,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 100%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 0%

4. A ferramenta usada para conseguir o serviço é fácil de ser utilizada?

Média das respostas: **3,5**

Distribuição das respostas:

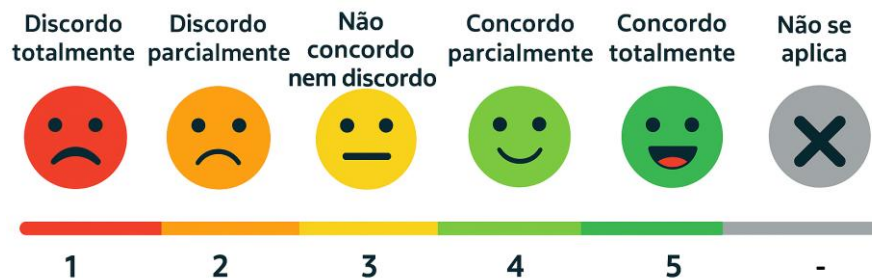


- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 50%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 50%
- **Não se aplica:** 0%

5. Eu consegui o serviço facilmente?

Média das respostas: **2,0**

Distribuição das respostas:

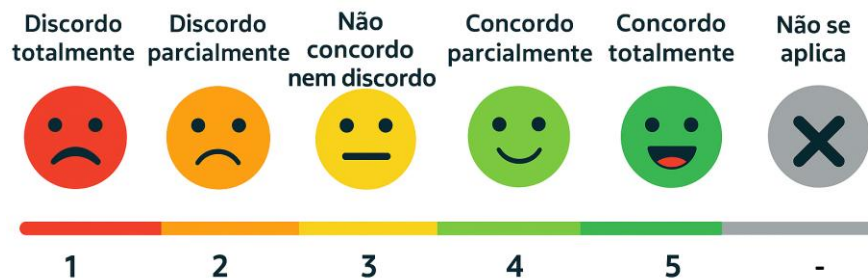


- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 50%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 50%

6. O serviço obtido estava sem erros?

Média das respostas: **2,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 50%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 50%

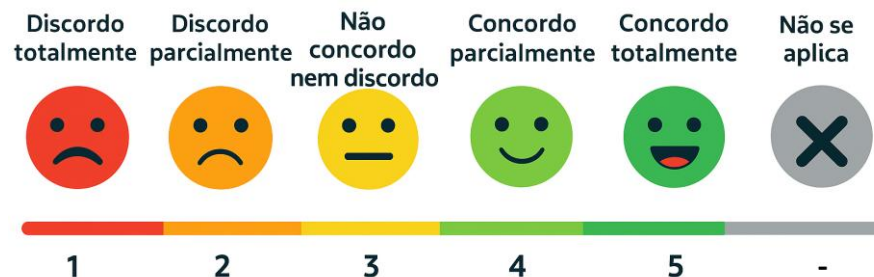
Obter informações sobre andamento de processo administrativo eletrônico

Total de resposta no período de análise: 3

1. As informações estavam claras?

Média das respostas: **4,7**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 33%
- **Concordo completamente:** 67%
- **Não se aplica:** 0%

2. As informações foram úteis?

Média das respostas: **4,7**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 33%
- **Concordo completamente:** 67%
- **Não se aplica:** 0%

3. Eu consegui o serviço rapidamente?

Média das respostas: **4,7**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 33%
- **Concordo completamente:** 67%
- **Não se aplica:** 0%

4. A ferramenta usada para conseguir o serviço é fácil de ser utilizada?

Média das respostas: **4,7**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 33%
- **Concordo completamente:** 67%
- **Não se aplica:** 0%

5. Eu consegui o serviço facilmente?

Média das respostas: **4,3**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 33%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 67%
- **Não se aplica:** 0%

6. O serviço obtido estava sem erros?

Média das respostas: **4,3**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 33%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 67%
- **Não se aplica:** 0%

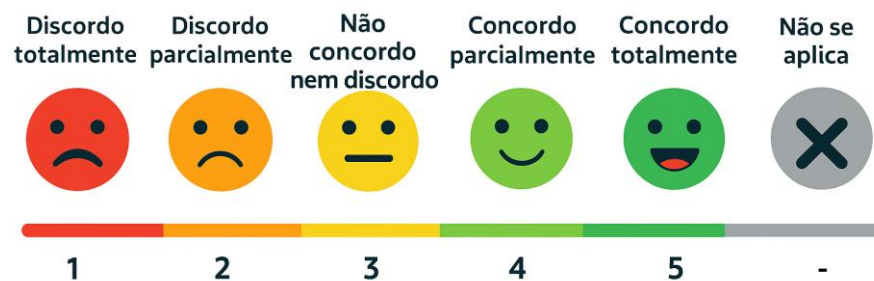
Obter informações sobre andamento de processo de execução penal

Total de resposta no período de análise: 3

1. As informações estavam claras?

Média das respostas: **5,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 67%
- **Não se aplica:** 33%

2. As informações foram úteis?

Média das respostas: **5,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 67%
- **Não se aplica:** 33%

3. Eu consegui o serviço rapidamente?

Média das respostas: **3,5**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 33%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 33%
- **Não se aplica:** 33%

4. A ferramenta usada para conseguir o serviço é fácil de ser utilizada?

Média das respostas: **4,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 33%
- **Concordo parcialmente:** 33%
- **Concordo completamente:** 33%
- **Não se aplica:** 0%

5. Eu consegui o serviço facilmente?

Média das respostas: **3,5**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 33%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 33%
- **Não se aplica:** 33%

6. O serviço obtido estava sem erros?

Média das respostas: **3,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 33%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 33%
- **Não se aplica:** 33%

Obter informações sobre andamento de processo judicial eletrônico de 1ª Instância

Total de resposta no período de análise: 3

1. As informações estavam claras?

Média das respostas: **2,3**

Distribuição das respostas:

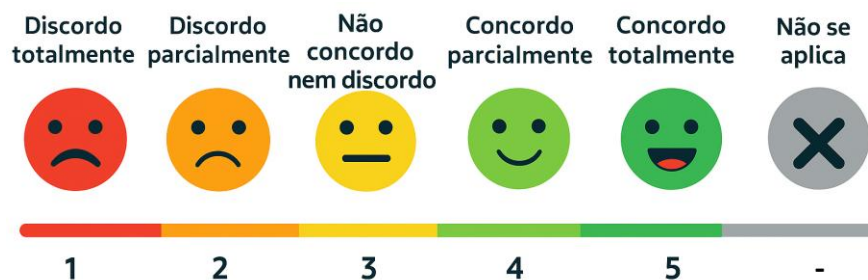


- **Discordo completamente:** 67%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 33%
- **Não se aplica:** 0%

2. As informações foram úteis?

Média das respostas: **2,3**

Distribuição das respostas:

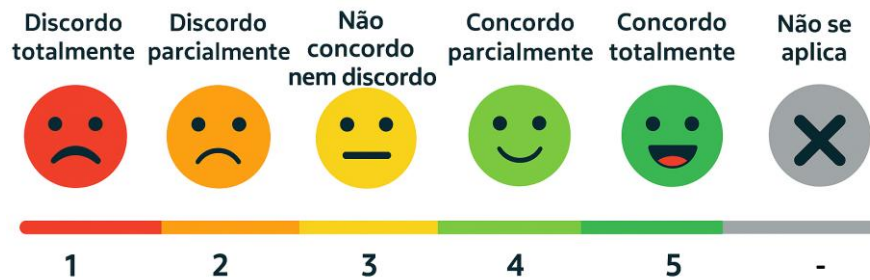


- **Discordo completamente:** 67%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 33%
- **Não se aplica:** 0%

3. Eu consegui o serviço rapidamente?

Média das respostas: **3,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 33%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 33%
- **Não se aplica:** 33%

4. A ferramenta usada para conseguir o serviço é fácil de ser utilizada?

Média das respostas: **3,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 33%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 33%
- **Não se aplica:** 33%

5. Eu consegui o serviço facilmente?

Média das respostas: **3,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 33%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 33%
- **Não se aplica:** 33%

6. O serviço obtido estava sem erros?

Média das respostas: **3,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 33%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 33%
- **Não se aplica:** 33%

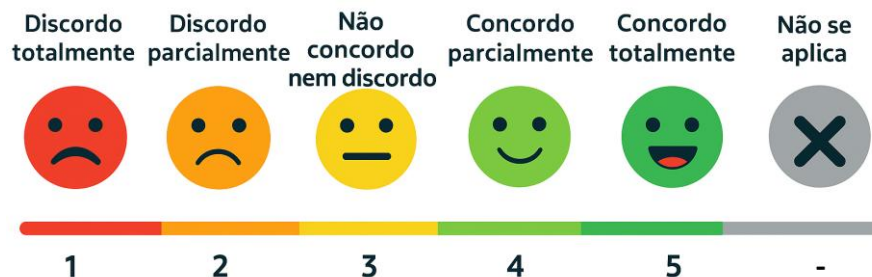
Realizar conciliação processual ou pré-processual

Total de resposta no período de análise: 1

1. As informações estavam claras?

Média das respostas: **5,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 100%
- **Não se aplica:** 0%

2. As informações foram úteis?

Média das respostas: **4,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 0%
- **Concordo parcialmente:** 100%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 0%

3. Eu consegui o serviço rapidamente?

Média das respostas: **3,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 100%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 0%

4. A ferramenta usada para conseguir o serviço é fácil de ser utilizada?

Média das respostas: **3,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 100%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 0%

5. Eu consegui o serviço facilmente?

Média das respostas: **3,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 100%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 0%

6. O serviço obtido estava sem erros?

Média das respostas: **3,0**

Distribuição das respostas:



- **Discordo completamente:** 0%
- **Discordo parcialmente:** 0%
- **Não concordo nem discordo:** 100%
- **Concordo parcialmente:** 0%
- **Concordo completamente:** 0%
- **Não se aplica:** 0%

Resultados dos períodos anteriores

Apresentam-se, a seguir, as médias das respostas registradas **desde a implementação de cada formulário até o mês de dezembro de 2025**, abrangendo, portanto, todo o histórico disponível das pesquisas de satisfação dos serviços digitais do Tribunal.

Os dados foram organizados de acordo com a **data de implementação de cada formulário**, ilustrando as especificidades de cada serviço digital e as diferenças de tempo de coleta entre eles.

Os valores médios apresentados foram calculados a partir das respostas às seis perguntas padronizadas dos formulários, com base na escala de concordância de cinco pontos, que varia de “*Discordo completamente*” (1) a “*Concordo completamente*” (5), além da opção “*Não se aplica*”, quando pertinente. As respostas classificadas nesta última categoria foram desconsideradas dos cálculos estatísticos, de modo a garantir maior precisão e coerência nos indicadores obtidos.

Nome do Serviço	Período de apuração	Quantidade de Respostas	Média da Pergunta 1	Média da Pergunta 2	Média da Pergunta 3	Média da Pergunta 4	Média da Pergunta 5	Média da Pergunta 6
Atualizar dados cadastrais em processo judicial em trâmite na 2ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 2ª VIJ	Ago/2025 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-
Atualizar dados cadastrais em processo judicial em trâmite na Vara de Execução de Medidas Socioeducativas do DF – VEMSEDF	Jul/2025 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-

Atualizar o nome que aparece na certidão de nada consta ("certidão de distribuição" ou "certidão negativa")	Nov/2025 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-
Cadastrar-se para atuar como perito judicial	Jul/2024 a Dez/2025	10	3,0	3,1	3,0	3,1	3,1	3,0
Consultar a base de acórdãos, decisões monocráticas, decisões da presidência ou súmulas	Ago/2023 a Dez/2025	45	3,9	3,9	3,9	3,7	3,8	3,9
Desarquivar processos judiciais eletrônicos de 1ª Instância para consulta	Ago/2023 a Dez/2025	30	4,0	4,1	4,0	4,0	3,9	4,0
Emitir certidão de militância relativa à atuação em processos judiciais eletrônicos	Ago/2023 a Dez/2025	13	3,8	4,1	3,9	3,5	4,6	3,7
Emitir certidão de nada consta ("certidão de distribuição" ou "certidão negativa")	Ago/2023 a Dez/2025	56	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0	4,0
Emitir guia de depósito judicial	Ago/2023 a Dez/2025	22	3,4	3,3	3,2	3,3	3,3	3,1

Emitir guia de pagamento de prestação pecuniária (PEC)	Nov/2024 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-
Entrar com recurso para revisão de decisão ou sentença de 1ª Instância	Jan/2024 a Dez/2025	4	1,8	2,0	1,0	1,5	1,3	1,3
Iniciar processo judicial em 1ª Instância	Mar/2024 a Dez/2025	12	3,2	3,2	3,5	3,4	3,5	3,4
Iniciar processo judicial em 2ª Instância	Fev/2024 a Dez/2025	4	2,5	2,8	2,3	2,3	2,3	2,3
Iniciar processo judicial nos Juizados Especiais Cíveis ou Fazendários	Ago/2023 a Dez/2025	55	3,9	3,9	3,7	3,8	3,9	3,8
Inserir solicitações, pedidos e outros documentos em processos judiciais eletrônicos de 1ª Instância	Jan/2025 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-
Obter informações sobre andamento de processo administrativo eletrônico	Mai/2024 a Dez/2025	31	3,1	3,0	3,0	3,0	3,1	3,0
Obter informações sobre andamento de processo de execução penal	Ago/2023 a Dez/2025	118	2,6	2,6	2,5	2,7	2,7	2,7
Obter informações sobre andamento de processo	Ago/2023 a Dez/2025	119	3,9	4,0	3,8	3,8	3,7	3,8

judicial eletrônico de 1ª Instância								
Obter informações sobre andamento de processo judicial eletrônico de 2ª Instância ou de Turmas Recursais	Ago/2023 a Dez/2025	27	3,8	4,0	3,7	3,8	3,7	3,8
Obter informações sobre andamento de processo judicial em trâmite na 1ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 1ª VIJ	Fev/2025 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-
Obter informações sobre andamento de processo judicial em trâmite na 2ª Vara da Infância e da Juventude do Distrito Federal - 2ª VIJ	Abr/2025 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-
Obter informações sobre andamento de processo judicial em trâmite na Vara de Execução de Medidas Socioeducativas do DF – VEMSEDF	Mai/2025 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-
Obter informações sobre andamento de processo	Set/2023 a Dez/2025	10	3,8	3,8	3,5	3,9	3,3	2,9

judicial físico de 1ª Instância								
Obter informações sobre andamento de processo judicial físico de 2ª Instância ou de Turmas Recursais	Out/2023 a Dez/2025	7	1,8	1,9	2,3	2,4	2,8	2,8
Realizar conciliação processual ou pré-processual	Set/2024 a Dez/2025	6	3,6	3,4	3,4	3,6	3,8	3,5
Realizar mediação familiar pré-processual com pessoas idosas em situação de vulnerabilidade	Out/2025 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-
Realizar pagamento de custas judiciais	Ago/2023 a Dez/2025	36	3,8	3,9	3,6	3,8	3,7	3,6
Receber, por e-mail, informações sobre andamento de processo judicial eletrônico	Abr/2024 a Dez/2025	9	2,8	3,0	2,8	3,0	2,9	2,9
Requisitar o pagamento de créditos de precatórios de valores iguais ou superiores a dez salários-mínimos	Dez/2023 a Dez/2025	5	2,4	2,6	2,5	3,4	3,0	2,3
Requisitar o pagamento de créditos de	Nov/2023 a Dez/2025	2	2,0	3,0	3,0	4,0	2,0	3,0

precatórios de valores inferiores a dez salários-mínimos								
Solicitar atendimento para idosos em situação de vulnerabilidade	Jun/2025 a Dez/2025	1	5,0	-	-	5,0	-	-
Solicitar autorização de viagem nacional para crianças ou adolescentes	Dez/2025 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-
Solicitar certidão de inteiro teor	Set/2025 a Dez/2025	0	-	-	-	-	-	-
Solicitar credenciamento como usuário externo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI	Ago/2024 a Dez/2025	4	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Solicitar desarquivamento de processos judiciais físicos para consulta, cópia ou empréstimo	Ago/2023 a Dez/2025	23	4,1	4,2	4,0	4,2	4,1	4,3
Validar certidão de nada consta ("certidão de distribuição" ou "certidão negativa")	Jun/2024 a Dez/2025	1	5	5	5	5	5	5

Conclusão

A análise dos dados referentes ao período de outubro a dezembro de 2025 demonstra que a **Pesquisa de Satisfação dos Serviços Digitais** do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios continua a apresentar **baixo índice de participação dos usuários**, tendo-se observado, inclusive, redução no quantitativo de respostas em relação ao trimestre anterior. Tal cenário restringe a amplitude e a representatividade das análises possíveis a partir das respostas obtidas.

Em que pese a implementação, em caráter paliativo, da disponibilização de links para acesso aos formulários de pesquisa ao final das páginas dos serviços digitais, os dados coletados no trimestre ora analisado indicam que a adoção dessa medida, por si só, **não foi suficiente para ampliar a participação dos usuários**, reforçando a necessidade de adoção de ações complementares e estruturantes.

Nesse contexto, permanece atual a recomendação de **fortalecimento das estratégias de comunicação institucional**, de modo a ampliar a divulgação das pesquisas de satisfação e a conscientização dos usuários quanto à relevância de sua participação. A atuação contínua da Secretaria de Comunicação Social (SECOM), por meio de campanhas permanentes no site do

TJDFT e em outros canais institucionais, mostra-se essencial para fomentar o engajamento do público e consolidar a cultura de avaliação dos serviços públicos digitais.

Adicionalmente, reitera-se a importância da **implementação da solução tecnológica definitiva**, sob responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação (SETI), que viabilize o oferecimento do formulário de pesquisa **imediatamente após a conclusão do serviço digital utilizado pelo usuário**. Tal funcionalidade tende a favorecer respostas mais imediatas, contextualizadas e representativas da experiência vivenciada, contribuindo para a melhoria da qualidade e da confiabilidade dos dados coletados.

A adoção dessas medidas permitirá **aumentar a taxa de resposta e a confiabilidade dos dados coletados**, fornecendo à administração do Tribunal subsídios mais consistentes para o monitoramento da satisfação do público e para o aperfeiçoamento contínuo das plataformas digitais. Além disso, reforçará o compromisso institucional do TJDFT com a transparência, a inovação e a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

Em síntese, a consolidação da Pesquisa de Satisfação dos Serviços Digitais como instrumento efetivo de gestão depende do engajamento ativo dos usuários e da integração entre as áreas de comunicação e tecnologia. Somente com a ampliação da participação e o uso estratégico dos resultados será possível traduzir a percepção dos cidadãos em ações concretas de aprimoramento, fortalecendo, assim, a confiança da sociedade na Justiça e promovendo uma experiência digital cada vez mais eficiente, acessível e humanizada.

OUVIDORIA
TJDFT

