

Entrevista: Desembargador Alfeu Gonzaga Machado, ouvidor-geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT)

“A Justiça precisa ouvir, dialogar e evoluir a partir das necessidades da sociedade”

Ana Maria Campos

À frente da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), o desembargador Alfeu Gonzaga Machado inicia a gestão no biênio 2026-2028 com a proposta de fortalecer a escuta do cidadão e transformar as manifestações recebidas em inteligência para aperfeiçoar os serviços do Judiciário. Em entrevista ao *Correio*, o novo ouvidor-geral fala sobre transformação digital, uso ético da inteligência artificial, transparência, acesso à informação e os desafios de aproximar ainda mais o Tribunal da sociedade, sem abrir mão da humanização no atendimento.

O senhor assume a Ouvidoria em um momento de transformação digital. Quais serão suas prioridades nos primeiros meses de gestão?

Assumo a Ouvidoria em um momento especialmente promissor para o Tribunal. O Plano de Administração do biênio 2026-2028 elegeu a excelência no atendimento como eixo estruturante da gestão e definiu diretrizes voltadas à modernização dos canais de atendimento, à melhoria contínua da experiência do usuário, ao aprimoramento da linguagem institucional e à ampliação do acesso à Justiça por meio da inovação e da transformação digital. A Ouvidoria está naturalmente inserida nesse contexto e tem muito a contribuir para a concretização desses objetivos. Minha prioridade será fortalecer uma Ouvidoria que, sem perder sua vocação de escuta qualificada, atue cada vez mais como instrumento de inteligência institucional. As manifestações dos cidadãos não representam apenas demandas individuais; constituem uma fonte estratégica de informações sobre a qualidade dos serviços prestados, o que permite identificar oportunidades de aperfeiçoamento, antecipar necessidades e subsidiar decisões voltadas à melhoria contínua da prestação jurisdicional e administrativa. Essa visão está em plena sintonia com o PLABI, que prioriza o fortalecimento da gestão estratégica da informação e da inteligência institucional como suporte à tomada de decisão. Também pretendo impulsionar a evolução dos canais de atendimento por meio do aproveitamento do potencial das novas tecnologias e do uso ético e responsável da IA para tornar os serviços mais acessíveis, ágeis e eficientes.

Divulgação/TJDFT



“Ouvir o cidadão é essencial, mas o verdadeiro compromisso da Ouvidoria é fazer com que essa escuta gere resultados concretos para a sociedade”

Como essas ferramentas poderão ajudar?

Essas ferramentas poderão auxiliar na identificação de padrões, na qualificação das respostas e na melhoria da experiência do usuário, sempre com respeito à proteção de dados, à transparência e aos princípios que orientam a atuação do Poder Judiciário. Mas faço questão de destacar que inovação e humanização caminham juntas. A tecnologia deve simplificar processos e ampliar o acesso à Justiça, jamais substituir a escuta, o acolhimento e o discernimento humano. O

verdadeiro desafio é utilizar a transformação digital para aproximar ainda mais o Tribunal do cidadão, ao tornar o atendimento cada vez mais eficiente, inclusivo e resolutivo.

Pretende tornar a Ouvidoria mais acessível e conhecida pela população? Qual será a estratégia?

A acessibilidade começa pela confiança, e a confiança nasce do conhecimento. O cidadão precisa conhecer a Ouvidoria, compreender sua finalidade e acreditar que sua manifestação será efetivamente considerada.

Por isso, uma das prioridades desta gestão será ampliar a divulgação dos canais de atendimento, inclusive com a produção de conteúdos audiovisuais voltados aos públicos interno e externo, investir em comunicação e em linguagem simples, além de fortalecer a presença da Ouvidoria nas ações institucionais do Tribunal. O cidadão só participa quando sabe onde encontrar orientação e percebe que sua voz faz diferença. Tornar a Ouvidoria mais acessível significa aproximá-la da sociedade, ampliar sua visibilidade e consolidá-la como um espaço legítimo de diálogo, em que cada manifestação é acolhida com atenção e pode contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Judiciário. Também é importante ampliar a compreensão sobre o verdadeiro papel da Ouvidoria. Muitas pessoas ainda a associam exclusivamente ao recebimento de reclamações. Na realidade, ela é um canal permanente de relacionamento com o cidadão, que recebe sugestões, elogios, denúncias, pedidos de informação e, sobretudo, transforma essas manifestações em oportunidades de aperfeiçoamento institucional. Ouvir o cidadão é essencial, mas o verdadeiro compromisso da Ouvidoria é fazer com que essa escuta gere resultados concretos para a sociedade.

Quais são, hoje, as principais demandas que chegam à Ouvidoria e o que elas revelam sobre a relação do cidadão com o Judiciário?

Os dados da Ouvidoria revelam uma mudança interessante no perfil das manifestações recebidas e, consequentemente, na forma como o cidadão se relaciona com o Judiciário. As reclamações continuam representando a maior parcela das manifestações, o que é natural em um canal voltado à escuta e ao aperfeiçoamento dos serviços públicos. Entretanto, o seu conteúdo vem mudando ao longo dos últimos anos. Tradicionalmente, grande parte das reclamações estava relacionada à morosidade processual. Hoje, esse já não é o principal foco de insatisfação. Em 2025, as demandas passaram a concentrar-se, sobretudo, em procedimentos judiciais e serviços digitais, como questões relacionadas ao acesso aos sistemas. Essa mudança não significa, necessariamente, um aumento de problemas na atividade jurisdicional. Em boa medida, reflete o próprio processo de transformação digital vivido pelo Tribunal. A implantação de novos mecanismos de segurança para acesso aos sistemas e a adoção