

de novas plataformas exigiram um período de adaptação dos usuários, o que resultou em dúvidas e maior demanda por orientação durante essa transição.

#### O que esse cenário demonstra?

Esse cenário demonstra que o cidadão está cada vez mais inserido no ambiente digital do Judiciário e mais atento à qualidade da experiência que vivencia ao utilizar os serviços do Tribunal. Também evidencia a evolução da própria Ouvidoria, que deixa de ser percebida apenas como um canal de manifestações e se consolida como uma unidade de relacionamento entre o Tribunal e a sociedade. Além de orientar o cidadão e assegurar o adequado tratamento das demandas, a Ouvidoria transforma as informações produzidas nesse relacionamento em conhecimento para a Administração, a fim de identificar oportunidades de melhoria, aperfeiçoar processos e fazer com que a transformação digital seja acompanhada de serviços cada vez mais acessíveis, eficientes, humanizados e centrados nas necessidades do cidadão.

#### Como transformar as reclamações recorrentes em mudanças efetivas na prestação dos serviços do TJDF?

Essa talvez seja a maior contribuição que uma Ouvidoria pode oferecer à administração. A manifestação individual merece toda atenção. Mas, quando analisamos milhares de manifestações em conjunto, conseguimos identificar padrões, gargalos e oportunidades de aperfeiçoamento que dificilmente seriam percebidos por outros mecanismos de gestão. O TJDF possui excelentes exemplos desse trabalho. Sugestões e reclamações apresentadas pelos cidadãos já contribuíram para melhorias no Processo Judicial Eletrônico, a revisão de procedimentos administrativos, alterações normativas e o aperfeiçoamento de diversos serviços prestados pelo Tribunal. Minha intenção é fortalecer ainda mais essa atuação analítica por meio da inteligência de dados, de modo a apoiar a tomada de decisões e contribuir para uma gestão cada vez mais orientada por evidências.

#### Em tempos de crescente cobrança por transparência, qual é o papel da Ouvidoria para fortalecer a confiança da sociedade no Judiciário?

A confiança nas instituições públicas depende, cada vez mais, da capacidade de ouvir, prestar contas e demonstrar que as manifestações recebidas produzem resultados. Mas ela também passa pela forma como a instituição se relaciona com o cidadão, compreende suas necessidades e responde às suas expectativas. Esse talvez seja um dos maiores desafios do Poder Judiciário atualmente. Nesse contexto, a Ouvidoria exerce um papel essencial. Além de receber manifestações, ela é responsável pela transparência ativa e passiva do Tribunal, garantindo o direito de acesso à informação

**"Acredito que a confiança não se conquista apenas pela qualidade das decisões judiciais. Ela também se constrói pela forma como a instituição acolhe o cidadão, dialoga com a sociedade e demonstra, na prática, que ouvir as pessoas faz diferença. É esse o compromisso que pretendo fortalecer à frente da Ouvidoria"**

**"A melhor tecnologia é aquela que amplia nossa capacidade de servir às pessoas, fortalece a confiança na Justiça e permite que magistrados e servidores dediquem menos tempo às tarefas repetitivas e mais tempo ao que realmente importa: as pessoas e a entrega de uma prestação jurisdicional cada vez mais célere, qualificada e humanizada"**

por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e contribuindo para que as informações de interesse público sejam disponibilizadas de forma clara, acessível e útil à sociedade. A transparência prevista no artigo 37 da Constituição Federal não se resume à divulgação de dados; ela exige que o cidadão compreenda a atuação da administração e tenha condições efetivas de acompanhar e participar dela. Da mesma forma, ouvir não significa apenas receber manifestações.

#### O que significa?

Significa compreender como as pessoas vivenciam os serviços do Tribunal e utilizar essa percepção para aperfeiçoá-los. É justamente essa visão de relacionamento que buscamos fortalecer. A Ouvidoria deixa de ser vista apenas como um canal para reclamações e se consolida como uma ponte permanente entre o Tribunal e a sociedade. Ao orientar, esclarecer dúvidas, promover o acesso à informação e transformar essas interações em conhecimento para a administração, a Ouvidoria contribui para uma

Justiça cada vez mais transparente, acessível e próxima das pessoas. Acredito que a confiança não se conquista apenas pela qualidade das decisões judiciais. Ela também se constrói pela forma como a instituição acolhe o cidadão, dialoga com a sociedade e demonstra, na prática, que ouvir as pessoas faz diferença. É esse o compromisso que pretendo fortalecer à frente da Ouvidoria.

#### O senhor acredita que a inteligência artificial mudará mais profundamente o atendimento ao público ou a própria forma de administrar a Justiça?

Acredito que ela transformará ambos, mas talvez seu impacto mais profundo esteja na forma de administrar e prestar a Justiça. Estamos diante de uma mudança semelhante à que a informatização dos processos representou anos atrás, só que agora com capacidade muito maior de apoiar a tomada de decisões, organizar informações e aumentar a eficiência da atuação institucional. Na atividade jurisdicional, a IA já demonstra seu potencial ao auxiliar magistrados e servidores em tarefas que demandam grande esforço operacional, como pesquisa de precedentes, organização de informações, elaboração de minutas e produção de documentos. O uso de ferramentas como o Microsoft Copilot e de outras soluções tecnológicas permite reduzir o tempo dedicado a atividades repetitivas, aumentar a produtividade e liberar os profissionais para aquilo que nenhuma tecnologia é capaz de substituir: a análise jurídica, o julgamento e a tomada de decisões. Na gestão administrativa, os impactos também serão muito significativos. A IA permitirá analisar, em poucos minutos, grandes volumes de informações produzidas diariamente pelos diversos canais de relacionamento com o cidadão. Associada à integração dos canais de atendimento e à consolidação das informações em um ambiente único, ela ampliará nossa capacidade de identificar padrões de comportamento, antecipar demandas recorrentes, compreender melhor as necessidades dos usuários e oferecer aos gestores informações qualificadas para decisões baseadas em evidências. Isso representa uma mudança importante: passamos de uma gestão predominantemente reativa para uma gestão cada vez mais preventiva, inteligente e orientada por dados.

#### E na relação direta com o público?

No atendimento ao público, os benefícios também serão expressivos. A tecnologia permitirá respostas mais rápidas para demandas repetitivas, maior disponibilidade dos serviços, melhor direcionamento dos cidadãos e uma experiência mais simples ao longo de toda a sua jornada de relacionamento com o Tribunal. Mas faço sempre uma ressalva importante. A IA é uma poderosa ferramenta de apoio, jamais um substituto da inteligência humana. Julgamento, empatia, responsabilidade e ética continuarão

sendo atributos essencialmente humanos. A melhor tecnologia é aquela que amplia nossa capacidade de servir às pessoas, fortalece a confiança na Justiça e permite que magistrados e servidores dediquem menos tempo às tarefas repetitivas e mais tempo ao que realmente importa: as pessoas e a entrega de uma prestação jurisdicional cada vez mais célere, qualificada e humanizada.

#### Há alguma experiência de outros tribunais ou órgãos públicos que pretende adaptar ao TJDF?

Naturalmente acompanharemos essas iniciativas e buscaremos incorporar as soluções que possam agregar valor ao TJDF. No entanto, mais do que adaptar experiências de outros órgãos, o próprio Tribunal tem contribuído para a inovação do Judiciário brasileiro. Em parceria com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), estamos desenvolvendo o Módulo de Tratamento do Sistema Nacional de Ouvidorias de Justiça (Ouvjus), solução que será disponibilizada para utilização pelos tribunais de todo o país, no âmbito da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPI). Essa construção colaborativa, vinculada ao Programa Justiça 4.0, permitirá padronizar e modernizar o tratamento das manifestações nas ouvidorias, fortalecendo a atuação de todo o Poder Judiciário.

#### Qual legado o senhor pretende deixar na Ouvidoria?

Espero contribuir para consolidar uma Ouvidoria cada vez mais integrada à governança do TJDF e reconhecida como a principal unidade de relacionamento entre o Tribunal e a sociedade. Uma Ouvidoria que não apenas receba manifestações, mas que compreenda a experiência do cidadão, transforme essa percepção em conhecimento para a administração e contribua para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pelo Judiciário. Vivemos um momento em que a transformação digital amplia enormemente nossa capacidade de conhecer as necessidades dos usuários, identificar oportunidades de melhoria e tomar decisões baseadas em evidências. A integração dos canais de atendimento, associada ao uso ético e responsável da IA, permitirá que cada interação do cidadão com o Tribunal gere informações qualificadas para o aperfeiçoamento dos serviços e para uma gestão cada vez mais inteligente, preventiva e centrada nas necessidades da sociedade. Se, ao final da gestão, a Ouvidoria estiver mais próxima das pessoas, com o relacionamento entre o Tribunal e a sociedade fortalecido, uma cultura de escuta ativa, transparência e inovação consolidada e um atendimento cada vez mais acessível, eficiente e humanizado, entenderei que cumprimos nossa missão. Acredito que uma Justiça forte não é apenas aquela que decide com qualidade. É também aquela que sabe ouvir, dialogar e evoluir continuamente a partir das necessidades da sociedade. É esse o legado que espero ajudar a construir.