

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA TJSP 2025

Desembargador Fernando Antonio Torres Garcia

Presidente do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2024/2025)

Desembargador Afonso de Barros Faro Júnior

Ouvidor do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2024/2025)

Desembargadora Rosangela Maria Telles

Ouvidora Substituta do Tribunal de Justiça de São Paulo (biênio 2024/2025)

Rodrigo Marques de Campos

Coordenador do Gabinete de Apoio da Ouvidoria

A Ouvidoria do TJSP

A Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça de São Paulo foi instituída pela Resolução nº 162/03, para receber reclamações, críticas, sugestões e elogios relacionados à prestação de serviços judiciais, e encaminhá-las aos responsáveis, que tomarão as providências cabíveis, informando ao interessado a solução adotada.

As competências da Ouvidoria Judicial estão previstas na Resolução nº 432/21 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais e da Ouvidoria Nacional da Justiça.

O Assento Regimental nº 589/2024 se adequou à Res. CNJ 432/2021 com novas atribuições e competências, tornando a Ouvidoria órgão autônomo, integrante da Alta Administração e com independência funcional sobre as demais áreas do Poder Judiciário.

FINALIDADE E OBJETIVOS

A Ouvidoria atua como canal direto de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário, promovendo a escuta ativa, o acolhimento de manifestações e o encaminhamento adequado às unidades competentes, bem como é responsável pelo SIC - Serviço de Informações ao Cidadão, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.

OBJETIVOS

Fornecer informações claras e acessíveis;

Receber e tratar reclamações, elogios, sugestões e denúncias relativas à prestação dos serviços judiciais e extrajudiciais;

Contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado de São Paulo bem como encaminhar propostas tendentes a se alcançar tal finalidade.

REGULAMENTAÇÕES

- Ouvidoria Geral – Assento Regimental nº 589/2024
- Ouvidoria da Mulher – Portaria nº 10.567/2025
- Serviço de Informação ao Cidadão - SIC – Portaria nº 9.546/2018

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Elogios
- Reclamações
- Sugestões
- Denúncias
- Solicitação de Informações (Lei nº 12.527/2011)

CANAIS DE ATENDIMENTO

- Formulário eletrônico
- Presencial
- Correspondência física
- Ligação telefônica

PERFIL DOS USUÁRIOS



Cidadãos



Advogados



Partes em processos judiciais



Servidores e magistrados



**Demais prestadores de serviços
judiciários**

Atividades Desenvolvidas

- Recebimento, análise e tratamento das demandas com fornecimento de respostas diretamente pela própria Ouvidoria e pelo SIC ou acionamento das Unidades responsáveis para esclarecimentos do conteúdo das solicitações
- Apresentação à Presidência e à Corregedoria, a depender do caso, de sugestões tendentes ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Tribunal (Res. CNJ nº 432/2021, art. 5º, IV e V), a partir das demandas apuradas na Ouvidoria
- Proposta apresentada à Presidência para nova estrutura funcional à Ouvidoria do TJSP, diante das novas atribuições previstas no Assento Regimental nº 589/2024 (agosto/2015)
- Proposta apresentada à Presidência para criação da Galeria de Retratos dos ex-Ouvidores do TJSP (novembro/2025)

Atualizações Tecnológicas

- Aprimoramento da funcionalidade “Comunique-se TJSP” no Sistema SAJ-ADM (módulo CPA) otimizando a forma de comunicação entre a Ouvidoria e as Unidades (administrativas, judiciais e extrajudiciais);
- Integração dos formulários eletrônicos das páginas da Ouvidoria e do SIC ao sistema Gov.br para autenticação e identificação do acesso digital aos serviços públicos;
- Ajustes e modernização dos formulários do SIC e da Ouvidoria em única página, visando à obtenção de mais dados dos manifestantes para constar nos relatórios estatísticos;
- Modernização da página da Ouvidoria visando à concentração de 4 tipos de serviços em um só local (previsão dezembro/2025):
 - Ouvidoria Geral;
 - Ouvidoria da Mulher;
 - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e
 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD
- Implantação de *chat bot* para triagem inicial na página da Ouvidoria (previsão dezembro/2025)

Ações de Capacitação da Equipe

- Capacitação de 100% da equipe no Curso de Gestão em Ouvidorias

- Escola Nacional de Administração Pública - Enap

- Cursos específicos relacionados à Ouvidoria da Mulher:

Atendimento com Perspectiva de Gênero no Poder Judiciário

- Objetivos: promover a efetividade dos mecanismos de enfrentamento à violência doméstica e familiar, reconhecendo os dispositivos técnicos e legais para o atendimento especializado, as interseccionalidades que influenciam a experiência das mulheres no acesso à justiça, e a importância de um atendimento com perspectiva de gênero no judiciário para a construção de uma justiça acessível e uma sociedade mais equitativa
- Escola da Magistratura do Maranhão - ESMAM

Introdução aos Direitos Humanos, Violência Doméstica, Gênero e Relações Étnicas Raciais para Profissionais da Educação

- Objetivos: conhecer e implementar a prevenção da violência de gênero no contexto doméstico familiar pela perspectiva educacional bem como pelo fortalecimento da Rede de Atendimento e Enfrentamento à Violência
- Escola Paulista da Magistratura - EPM

Ampliação do Espaço Físico Destinado à Ouvidoria

Espaço destinado aos atendimentos presenciais decorrentes da Ouvidoria da Mulher, projetado com segurança e sigilo, oferecendo um local reservado e apropriado para a escuta qualificada e encaminhamento das demandas.

Participação dos Ouvidores em Eventos e Curso

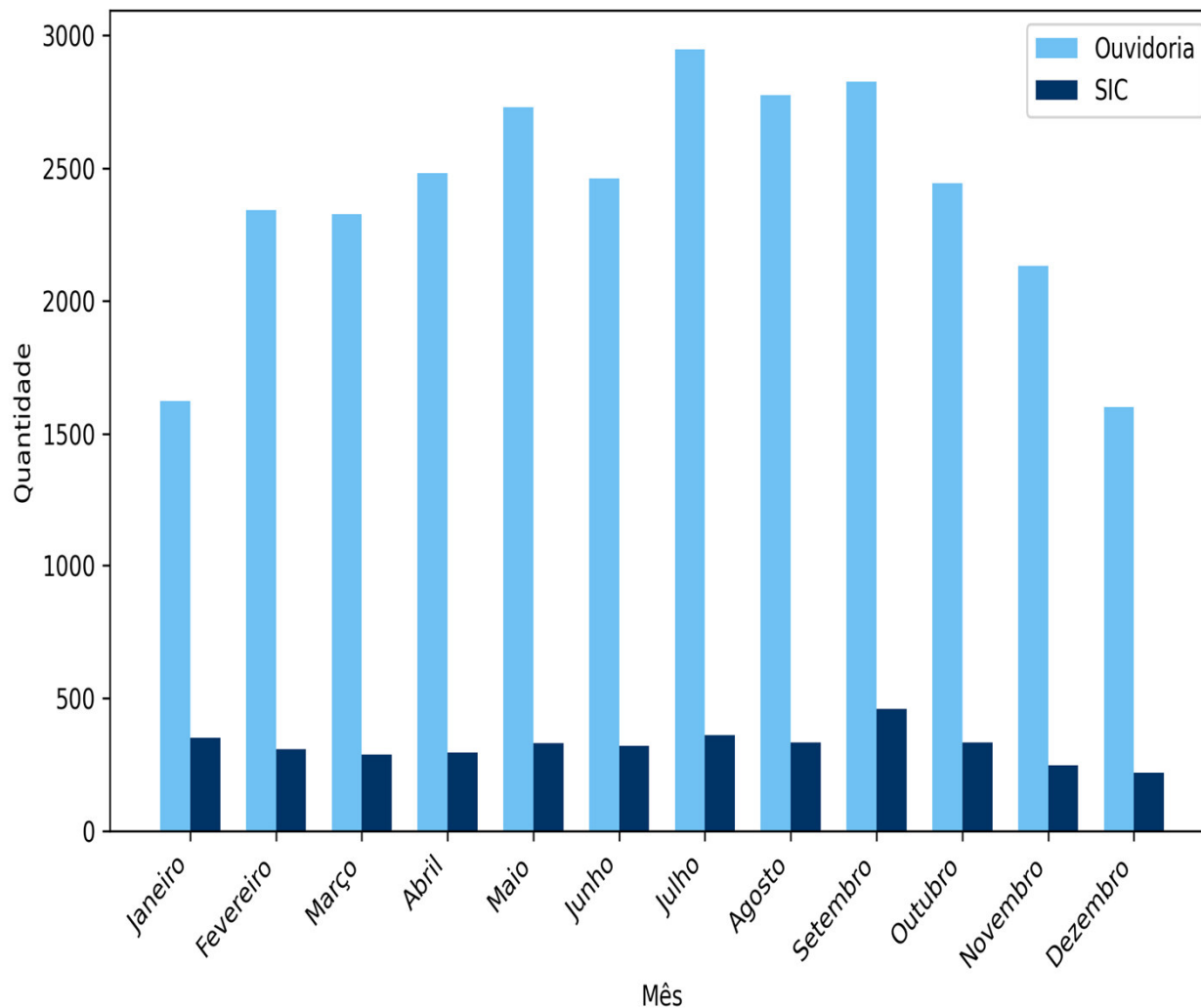
Março/2025 - Ouvidores participaram do 12º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), entre os dias 19 e 21/03/2025, em Recife-PE

Outubro/2025 - A Ouvidoria passou a compor a grade curricular do curso de Iniciação Funcional aos Novos Magistrados do Concurso de Ingresso na Magistratura, onde os Ouvidores apresentaram todo o trabalho realizado pela Ouvidoria

Novembro/2025 – Ouvidores participaram do 13º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD) entre os dias 05 e 07/11/2025, em Manaus-AM, ocasião em que a Exma. Desembargadora Rosangela Maria Telles foi eleita como 2ª Secretária do COJUD

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Atendimentos Mensais - Ouvidoria e SIC - 2025



MÊS	OUVIDORIA	SIC
JANEIRO	1.623	351
FEVEREIRO	2.342	308
MARÇO	2.328	287
ABRIL	2.480	296
MAIO	2.730	331
JUNHO	2.461	321
JULHO	2.946	362
AGOSTO	2.775	334
SETEMBRO	2.824	460
OUTUBRO	2.444	334
NOVEMBRO	2.133	247
DEZEMBRO	1.601	220
TOTAL	28.687	3.851
TOTAL GERAL	32.538	
*dados extraídos do SAJADM - módulo CPA		

Propostas para 2026

Campanhas de Marketing com a produção de depoimentos e vídeos institucionais com a participação dos Ouvidores e da equipe da Ouvidoria visando aumentar a divulgação sobre o papel do órgão e sua visibilidade junto ao público interno e externo

Distribuição de cartilhas em todos os prédios do Poder Judiciário de São Paulo para amplo conhecimento da atuação da Ouvidoria

Participação da Ouvidoria em comissões do TJSP tendo em vista as atribuições e sua posição diferenciada no organograma, garantindo amplo relacionamento com as demais unidades administrativas

Propostas para 2026

Designação de equipe especializada para o levantamento e apuração dos dados atendidos na Ouvidoria, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão do Poder Judiciário do Estado

Criação de programa contendo o cenário das unidades mais demandadas na Ouvidoria a ser entregue à Corregedoria Geral da Justiça, nos casos de 1º Grau, e serventias extrajudiciais. Ainda, no mesmo contexto, pretende-se apresentar à Presidência do Tribunal de Justiça as reclamações e elogios dirigidos aos magistrados e às unidades administrativas de 2º grau, visando a colaboração entre os setores em busca de melhores resultados.

Conclusão

O presente Relatório de Atividades de 2025 traduz com fidelidade o trabalho desenvolvido ao longo do ano, os avanços significativos alcançados pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça de São Paulo, reafirmando seu compromisso com a escuta cidadã, a transparência institucional e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Cada ação realizada, cada manifestação acolhida e cada resposta encaminhada refletem o empenho da equipe em fortalecer o diálogo entre a sociedade e o Poder Judiciário.

Encerramos este ciclo com a certeza de que avançamos na construção de uma Justiça mais acessível, humana e confiável, e renovamos nosso compromisso com a excelência no serviço público.