

Ouvidoria é o ‘Reclame Aqui’ da Justiça

21/03/2026

A crescente exigência por eficiência, transparência e qualidade na prestação dos serviços públicos impõe a criação de mecanismos capazes de aproximar o cidadão das instituições estatais. Nesse contexto, a ouvidoria pública cumpre função essencial como canal permanente de diálogo entre a sociedade e o Estado.

A ouvidoria tem por atribuição receber, analisar e encaminhar manifestações dos usuários da Justiça, que podem assumir a forma de denúncias, reclamações, sugestões, críticas, elogios ou pedidos de informação. Ao acolher essas manifestações, fortalece a transparência administrativa, estimula o controle social e oferece subsídios relevantes para o aprimoramento da gestão pública.

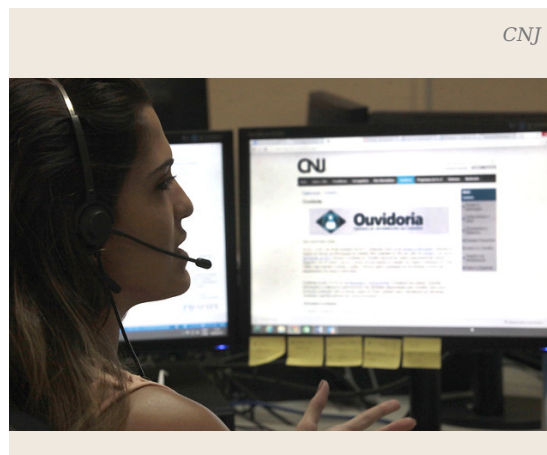
No âmbito do Poder Judiciário, ela pode ser compreendida, em linguagem simples, como uma espécie de “Reclame Aqui” da Justiça: um espaço institucional destinado a receber as demandas da população e a contribuir para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional. Sua atuação ganha especial relevância porque permite identificar falhas e dificuldades enfrentadas por advogados, partes e demais usuários do sistema de justiça.

Entre os problemas mais frequentemente relatados estão a morosidade processual, a demora no cumprimento de atos judiciais, a paralisação injustificada de processos, a dificuldade de acesso ao magistrado e a ausência de informações claras sobre o andamento dos feitos. Também são recorrentes reclamações sobre a dificuldade de contato com gabinetes, falhas no funcionamento do balcão virtual, atendimento inadequado por servidores e insuficiência de pessoal durante o expediente.

Além dessas situações administrativas, a ouvidoria também recebe manifestações relacionadas ao funcionamento da atividade jurisdicional, especialmente quando o usuário aponta omissões, falta de esclarecimentos ou dificuldades de compreensão quanto aos atos processuais. Nesses casos, sua atuação não se confunde com os mecanismos próprios de revisão das decisões judiciais, já que não lhe cabe substituir recursos ou outros instrumentos processuais. Ainda assim, a Ouvidoria exerce papel relevante ao identificar disfunções administrativas, entraves estruturais e falhas de comunicação que afetam, de modo direto, o acesso à Justiça.

Ouvidoria funciona como instância qualificada de escuta institucional

Ao sistematizar as manifestações recebidas, produz dados e indicadores capazes de revelar gargalos, orientar decisões administrativas e auxiliar a formulação de políticas institucionais mais eficazes. Trata-se, portanto, de instrumento valioso não apenas para a recepção de



demandas individuais, mas também para a melhoria global do serviço judiciário.

A manifestação apresentada por cidadãos e advogados pode ser compreendida, nesse sentido, como forma de *feedback* institucional. Em qualquer organização, pública ou privada, o *feedback* permite avaliar práticas, corrigir desvios, alinhar expectativas e promover aperfeiçoamentos contínuos. No Judiciário, essa escuta é indispensável. Sem a indicação de falhas, dificuldades e sugestões de melhoria, torna-se muito mais difícil corrigir deficiências e tornar a prestação jurisdicional mais eficiente, clara e acessível.

Além de sua dimensão administrativa, a ouvidoria também desempenha relevante função democrática. Ao assegurar ao cidadão a possibilidade de se manifestar sobre a atuação estatal, contribui para a participação social, o fortalecimento da cidadania e a efetividade dos direitos fundamentais. Ouvir, reconhecer e qualificar as demandas da sociedade não é mera formalidade burocrática, mas expressão concreta de uma administração pública mais responsável, transparente e comprometida com as necessidades coletivas.

Em muitos tribunais, as ouvidorias exercem ainda atribuições específicas voltadas à promoção dos direitos humanos e ao enfrentamento da violência contra as mulheres, recebendo e encaminhando às autoridades competentes manifestações relacionadas a essas situações. Com isso, também colaboram para o fortalecimento de políticas públicas destinadas à proteção de grupos vulneráveis e à ampliação do acesso à justiça por pessoas em condição de maior vulnerabilidade social.

Importa destacar, por fim, que a ouvidoria não se limita ao recebimento de reclamações. Ela também registra elogios, reconhece boas práticas e contribui para a difusão de experiências institucionais bem-sucedidas. Desse modo, atua não apenas como mecanismo de controle e fiscalização, mas também como instrumento de valorização e aprimoramento institucional.

Em síntese, a ouvidoria pública constitui importante canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário, funcionando como termômetro da qualidade dos serviços prestados. Ao ouvir a sociedade, encaminhar demandas, identificar problemas recorrentes e sugerir melhorias, contribui para a construção de uma Justiça mais eficiente, transparente e acessível.

Assim, se a Justiça pretende evoluir e atender de modo cada vez mais adequado às necessidades da população, é indispensável que a voz dos usuários seja efetivamente considerada. Nesse cenário, a Ouvidoria cumpre papel estratégico: transformar críticas, sugestões e reclamações em oportunidades concretas de aperfeiçoamento institucional. Afinal, ouvir o cidadão é o primeiro passo para construir uma Justiça melhor.

