

GUIA DE BOAS PRÁTICAS EM ATENDIMENTO AO CIDADÃO



FORTALEZA/2026

DADOS GERAIS	
Número do Processo	Proad nº 523/2026
Item de Referência no Plano Anual de Auditoria (PAA)	Item 2.1 do Tópico II do Plano Anual de Auditoria 2026
Objeto da Consultoria	Atendimento ao Cidadão
Macroprocesso relacionado ao objeto da Consultoria	Processo de Governança
Tipo de Consultoria	Orientação e Assessoramento Técnico-Estratégico
Unidade Consulente	Secretaria-Geral da Presidência / Ouvidoria
Unidade Responsável pela Consultoria	Seção de Auditoria de Gestão de Pessoas (SAGP) vinculada à Secretaria de Auditoria Interna (SAUDI)

ELABORAÇÃO

Thais Evangelista Fernandes Brito

Bruno Gustavo Araújo Almeida (Estagiário)

REVISÃO

Maura Cristina Brasil Correia Marinho (Coordenadora)

APROVAÇÃO

Rodrigo Ribeiro Cavalcante (Secretário)

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 3

EIXO I - Transparência e Dados Abertos 5

EIXO II - Direitos dos Usuários e Proteção de Dados Pessoais 21

EIXO III - Carta de Serviços ao Cidadão 38

EIXO IV - Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão 48

EIXO V - Governo Digital e Desburocratização 112

EIXO VI - Inclusão, Acessibilidade e Equidade 149

EIXO VII - Linguagem Simples 199

EIXO VIII - Capacitação em Atendimento ao Cidadão 261

EIXO IX - Avaliação Continuada dos Serviços 278

CONSIDERAÇÕES FINAIS 291

REFERÊNCIAS 293

APÊNDICE I - Lista de arquivos editáveis 298

APÊNDICE II - Lista de links de boas práticas 302

APRESENTAÇÃO

O atendimento ao cidadão constitui função estratégica no âmbito do Poder Judiciário, pois viabiliza o acesso à informação, à orientação processual e aos serviços judiciais, contribuindo para a efetivação dos princípios da transparência, da eficiência, da publicidade e do acesso à justiça.

Este **Guia de Boas Práticas em Atendimento ao Cidadão** reúne orientações, referências institucionais e experiências reconhecidas em órgãos do Poder Judiciário e da Administração Pública. Seu objetivo é apoiar o aperfeiçoamento contínuo do atendimento no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT-7), oferecendo subsídios para a tomada de decisão, a padronização de procedimentos e o fortalecimento da governança dos serviços prestados ao cidadão.

Sua elaboração fundamentou-se em pesquisa documental, benchmarking institucional e análise comparativa de experiências desenvolvidas por órgãos do Poder Judiciário e da Administração Pública. As boas práticas foram organizadas segundo uma lógica de maturidade institucional, contemplando desde os fundamentos normativos do atendimento até os mecanismos de avaliação e melhoria contínua dos serviços. Para esse fim, o Manual está estruturado nos seguintes eixos:

Fundamentos

- EIXO I - Transparência e Dados Abertos
- EIXO II - Direitos dos Usuários e Proteção de Dados Pessoais

Instrumentos institucionais

- EIXO III - Carta de Serviços ao Cidadão
- EIXO IV - Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão

Prestação dos serviços

- EIXO V - Governo Digital e Desburocratização
- EIXO VI - Inclusão, Acessibilidade e Equidade
- EIXO VII - Linguagem Simples

Desenvolvimento institucional

- EIXO VIII - Capacitação em Atendimento ao Cidadão

Governança e melhoria contínua

- EIXO IX - Avaliação Continuada dos Serviços

O Manual prioriza a apresentação de oportunidades de melhoria e de iniciativas ainda não consolidadas no TRT-7, sem prejuízo do reconhecimento das práticas já adotadas pelo Tribunal. As recomendações nele contidas possuem caráter orientativo e deverão ser previamente analisadas pelas unidades técnicas competentes, que avaliarão sua conformidade jurídica, viabilidade operacional, disponibilidade de recursos e alinhamento com o planejamento institucional.

Elaborado pela Auditoria Interna, este Manual possui natureza consultiva e destina-se a subsidiar a Administração na identificação de oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão. A implementação das recomendações e os atos administrativos delas decorrentes são de responsabilidade da Administração do Tribunal.

EIXO I - Transparência e dados abertos

"A falta de transparência resulta em desconfiança e um profundo sentimento de insegurança."

Dalai Lama

A transparência e a *accountability* são princípios fundamentais da governança pública. Mais do que divulgar informações, é necessário garantir que elas sejam claras, acessíveis e úteis para a sociedade.

Nesse contexto, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) realiza anualmente o Ranking da Transparência do Poder Judiciário, que avalia a disponibilização de informações institucionais de interesse público. Em 2025, o TRT da 7ª Região alcançou a pontuação máxima na avaliação e, em 2024, recebeu o Selo Prata do CNJ, demonstrando elevado nível de conformidade com os critérios estabelecidos.

Contudo, a transparência não se confunde com a maturidade em dados abertos. Enquanto o ranking verifica a disponibilidade das informações para consulta pública, a política de dados abertos busca assegurar que esses dados possam ser reutilizados por cidadãos, pesquisadores e sistemas computacionais, por meio de formatos adequados, metadados consistentes e mecanismos de acesso estruturados.

Os materiais apresentados a seguir reúnem referências e orientações que podem apoiar o fortalecimento das iniciativas de dados abertos na Administração Pública.

Documento	Conteúdo	Onde acessar
Manual de elaboração de planos de dados abertos (PDA).	Documento central para estruturação de políticas de dados abertos. Define metodologia completa para elaboração do PDA: diagnóstico institucional, inventário de bases, priorização de abertura, cronograma, governança e monitoramento.	https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/transparencia-publica/arquivos/manual-pda.pdf

Guia de transparência ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.	Detalha obrigações da Lei de Acesso à Informação (LAI) quanto à transparência ativa. Define conteúdos mínimos, padrões de organização da informação e boas práticas de publicação em portais institucionais. Complementa diretamente a política de dados abertos.	https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf
Guia de abertura de dados.	Estabelece fundamentos conceituais e técnicos de dados abertos: princípios (abertos por padrão, legíveis por máquina, não discriminatórios), formatos recomendados e ciclo de publicação. Serve como base estruturante para iniciativas de abertura de dados.	https://www.gov.br/governodigital/pt-br/dados-abertos/Guiaaberturadados.pdf
Transparência no poder público: estudo de caso de dados abertos do Superior Tribunal de Justiça e da Secretaria de Educação do Distrito Federal.	Estudo de caso comparado (STJ) e Secretaria de Educação/DF). Identifica desafios reais na implementação de dados abertos, como qualidade, padronização e efetividade da transparência.	https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/51796/1/MagdaRodriguesDeOliveira_DISSERT.pdf
Metadados para representação de dados abertos: uma proposta para o Portal Brasileiro de Dados Abertos.	Aprofunda a importância de metadados padronizados para descoberta, interoperabilidade e reuso de dados. Propõe modelo aplicável ao Portal Brasileiro de Dados Abertos, com impacto direto na qualidade dos conjuntos publicados.	https://repositorio.ufmg.br/server/api/core/bitstreams/99cc1a2d-9631-4a48-9ef7-a0312a7e92f1/content

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

1 Boas práticas identificadas

1.1 Normativo interno de política de dados abertos

Prática identificada: O Supremo Tribunal Federal (STF) instituiu sua política de transparência e dados abertos por meio da Resolução nº 758/2021, conferindo base normativa expressa à atuação do Comitê de Transparência e às obrigações de publicação de dados. O Tribunal Superior Eleitoral (TSE) estruturou sua política pela Portaria nº 93/2021, que define princípios, responsabilidades e a obrigação de elaboração de Plano de Dados Abertos. O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) foi um dos pioneiros no Poder Judiciário ao instituir sua política por meio da Portaria Conjunta nº 32/2018. Os tribunais regionais eleitorais do Maranhão (TRE-MA), do Rio Grande do Norte (TRE-RN) e de Sergipe

(TRE-SE) adotaram resoluções e portarias normativas próprias nos anos de 2022 a 2025, evidenciando tendência de normatização interna da matéria nos órgãos do Poder Judiciário. No âmbito da Justiça do Trabalho, não foi identificado nenhum Tribunal Regional do Trabalho (TRT) com normativo interno específico sobre dados abertos, com base em pesquisa documental realizada em março de 2026.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
STF - Resolução nº 758/2021	https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/transparenciaRelatorioGestao/anexo/PolticadeTransparnciaResoluo7582021.pdf
TSE - Portaria nº 93/2021	https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/prt/2021/portaria-no-93-de-12-de-fevereiro-de-2021
TJDFT - Portaria Conjunta nº 32/2018	https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2018/portaria-conjunta-32-de-17-04-2018
TRE-MA - Resolução nº 10.304/2025	https://www.tre-ma.jus.br/legislacao/compilada/resolucao/2025/resolucao-no-10-304-de-22-de-janeiro-de-2025
TRE-RN - Resolução nº 162/2025	https://www.tre-rn.jus.br/legislacao/compilada/resolucao/2025/resolucao-n-o-162-de-18-de-dezembro-de-2025
TRE-SE - Portaria nº 1.016/2022	https://www.tre-se.jus.br/legislacao/compilada/portarias-normativas/2022/portaria-ndeg-1016-de

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: A normatização interna transforma a política de dados abertos de iniciativa administrativa discricionária em obrigação institucional permanente. Sem base normativa própria, decisões como a criação de comitê gestor, a elaboração do Plano de Dados Abertos e a publicação de *datasets* (conjuntos de dados) ficam sujeitas à continuidade de cada gestão, sem garantia de perenidade. Para o TRT-7, a aprovação de portaria ou resolução interna sobre o tema (**Anexo I**) representaria pioneirismo normativo no âmbito da Justiça do Trabalho, com potencial de servir como modelo de referência para os demais tribunais.

1.2 Governança interna da política de dados abertos

Prática identificada: O STF, por meio da Resolução nº 758/2021, instituiu Comitê de Transparência e Prestação de Contas com atribuições formais sobre dados abertos e

designação explícita de responsáveis institucionais. O TSE, pela Portaria nº 93/2021, estruturou Comissão Gestora de Dados Abertos com competências definidas para a elaboração e o monitoramento do Plano de Dados Abertos. Tribunais regionais eleitorais como o TRE-MA e o TRE-SE adotaram comissões gestoras específicas para coordenar a execução e o monitoramento de seus respectivos planos. No âmbito do CNJ, a Resolução nº 334/2020 instituiu o Comitê Consultivo de Dados Abertos e Proteção de Dados no Poder Judiciário, sinalizando a expectativa de que os tribunais construam estruturas internas compatíveis com esse modelo de governança.

Referência da boa prática	Onde acessar
CNJ – Resolução nº 334/2020	https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3489
STF – Resolução nº 758/2021	https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/transparenciaRelatorioGestao/anexo/PolticadeTransparnciaResoluo7582021.pdf
TSE – Portaria nº 93/2021	https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/prt/2021/portaria-no-93-de-12-de-fevereiro-de-2021

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: Sem estrutura de governança formalizada, a política de dados abertos fica dependente de iniciativas individuais e de ciclos de avaliação externos. A designação formal de responsáveis cria obrigações institucionais claras, assegura continuidade entre gestões e permite que o monitoramento da política ocorra de forma sistemática (**Anexo I**).

1.3 Plano de dados abertos

Prática identificada: O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania estruturou seu Plano de Dados Abertos (PDA) para o período 2024–2026 com inventário detalhado dos conjuntos de dados existentes, classificação por nível de prioridade e definição de responsáveis pela abertura e manutenção. O documento estabelece padrões de qualidade, formatos abertos recomendados e mecanismos de acompanhamento da execução. No Poder Judiciário, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), o TSE e tribunais regionais eleitorais como o TRE-SE e o TRE-MA adotaram PDAs aprovados por portaria institucional, com governança formal e publicação de relatórios de execução. O Conselho Federal de Contabilidade (CFC) aprovou

seu PDA 2024–2026 por meio da Resolução CFC nº 1.742/2024, estruturando o documento com inventário completo das bases de dados disponibilizadas e não disponibilizadas, estratégias de abertura, cronograma com responsáveis designados e indicadores de progresso. O PDA do CFC foi elaborado com referência explícita ao Acórdão do Tribunal de Contas da União (TCU) nº 1.648/2024, que estabelece parâmetros de controle externo para planos de dados abertos de entidades federais. Adotar essa estrutura como template para o PDA do TRT-7 demonstra proatividade em relação ao controle externo e reduz o risco de apontamentos em eventual auditoria do Tribunal de Contas da União (TCU) sobre o tema.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) – Plano de Dados Abertos (PDA) 2024-2026	https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/PDA_MDHC_2024_2026_.pdf
Sistema CFC/CRCs – Plano de Dados Abertos	https://cfc.org.br/wp-content/uploads/2024/12/Plano_Dados dados abertos_Abertos_Sistema_CFC_CRCs_2024_2026.pdf
Sistema CFC/CRCs – Relatório de Execução	https://cfc.org.br/wp-content/uploads/2024/12/Relatorio_de_Execucao_PDA_2024.pdf
STJ – Plano de Dados Abertos	https://bdjur.stj.jus.br/server/api/core/bitstreams/4e11d730-a6b6-493a-a349-6714912765f4/content
TSE - Plano de Dados Abertos	https://sintse.tse.jus.br/documentos/2021/Ago/16/diario-da-justica-eletronico-tse/anexo-portaria-no-525-de-13-de-agosto-de-2021-aprova-o-plano-de-dados-abertos-do-tribunal-superior-e
TRE-SE – Plano de Dados Abertos	https://www.tre-se.jus.br/legislacao/portarias-e-documentos-relacionados-oficial/plano-de-dados-abertos
TRE-MA – Plano de Dados Abertos	https://www.tre-ma.jus.br/institucional/goveranca-gestao/comissoes-e-comites/comissao-gestora-dos-dados-abertos/arquivos/tre-ma-pda-tre-ma-729-2025/@@display-file/file/Plano_de_dados_abertos_TRE_MA_2025_2027.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: O Plano de Dados Abertos formaliza a política de abertura de dados. Ele organiza os ativos informacionais do órgão, define prioridades com base em critérios objetivos e cria cronograma público de abertura e atualização dos *datasets*, aumentando a previsibilidade e a transparência da política. A definição formal de responsáveis e a publicação de relatórios

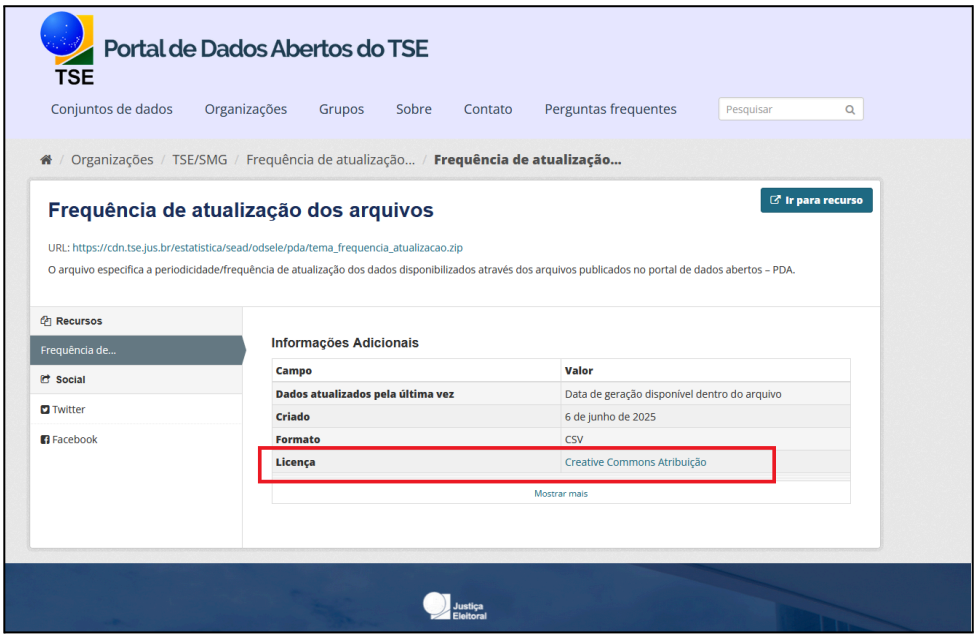
de execução viabilizam monitorar o cumprimento das metas e a evolução do ecossistema de dados abertos. Para o TRT-7, a elaboração do PDA (**Anexo II**), representaria instrumento estruturante da política: a partir do inventário dos sistemas e bases existentes, seria possível priorizar os *datasets* de maior relevância pública e organizar sua publicação progressiva em formatos abertos e reutilizáveis.

1.4 Declaração explícita de licença de uso

Prática identificada: O Superior Tribunal de Justiça (STJ) e o TSE adotam a prática de declarar a licença Creative Commons Atribuição (CC BY 4.0) em seus conjuntos de dados abertos, tornando-os utilizáveis por pesquisadores, empresas e organizações de controle social sem necessidade de consulta prévia ao Tribunal.

Referência da boa prática	Onde acessar
STJ – Portal de Dados Abertos	https://dadosabertos.web.stj.jus.br
TSE – Portal de Dados Abertos	https://dadosabertos.tse.jus.br/dataset/frequencia-de-atualizacao-dos-arquivos/resource/f238d375-1993-4cee-aafb-ebfb295a97a1

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)



Página de dados abertos do TSE indicando a licença Creative Commons Atribuição. Fonte: https://dadosabertos.tse.jus.br/dataset/frequencia-de-atualizacao-dos-arquivos/resource/f238d375-1993-4cee-aafb-ebfb295a97a1, acesso em março/2026

Diferencial: A declaração de licença é o requisito jurídico final para que um dado público seja considerado genuinamente aberto conforme definição da Open Knowledge Foundation e critérios de admissão no Portal Brasileiro de Dados Abertos (dados.gov.br). Sem ela, o dado é acessível, mas juridicamente inseguro para reutilização por terceiros. O custo de implementação é baixo: trata-se de uma decisão administrativa e da inclusão de uma linha de texto em cada página de *dataset* publicada pelo TRT-7.

1.5 Disponibilização de dados em formato bruto

Prática identificada: O Portal da Transparência do Governo Federal disponibiliza download em CSV para todos os *datasets*, com layout de arquivo e dicionário de campos publicados, série histórica desde 2004 e atualização automática com periodicidade declarada. No caso de painéis Power BI, os dados brutos subjacentes são exportáveis diretamente pela interface do Power BI Service, sem necessidade de desenvolvimento adicional.

Referência da boa prática	Onde acessar
Portal da Transparência Federal – Download de Dados	https://portaldatransparencia.gov.br/download-de-dados

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: Um dado publicado apenas em HTML ou exclusivamente em painel de visualização não constitui dado aberto, mas apenas dado visível. A legibilidade por máquina, requisito central da definição de dado aberto, exige o arquivo bruto estruturado. O TRT-7 já disponibiliza extração em formato ODS[1] para conjuntos de dados selecionados – tabela de lotação de pessoal, diárias e passagens, demonstrativos atinentes a recursos orçamentários e financeiros e execução de despesas, e planos de TIC –, o que representa ponto de partida relevante. O passo seguinte é expandir essa lógica para os *datasets* prioritários em formato CSV estruturado, acompanhado de dicionário de dados e nota metodológica, tornando o dado legível por máquina e reutilizável por qualquer sistema externo sem necessidade de tratamento prévio. A partir dos dados já produzidos pelo Tribunal, o TRT-7 pode configurar

[1] OpenDocument Spreadsheet

rotina de exportação que gere arquivos CSV mensais para os *datasets* prioritários, com publicação automática. Para os painéis Power BI já existentes, a função de exportação de dados brutos do Power BI Service pode ser habilitada como solução imediata enquanto a extração automatizada não estiver configurada. Em ambos os casos, o arquivo deve ser acompanhado de dicionário de dados e nota metodológica.

1.6 Publicação de metadados estruturados

Prática identificada: O Portal Brasileiro de Dados Abertos estabelece conjunto mínimo de metadados para todos os *datasets* publicados na plataforma, utilizando a estrutura de catalogação CKAN. Cada base possui página própria com campos padronizados de descrição, responsáveis, formatos, datas de atualização e etiquetas temáticas, o que facilita a busca, a indexação e a reutilização por aplicações externas. O Portal de Dados Abertos do TSE e do STJ disponibilizam conjuntos de dados acompanhados de metadados descritivos, incluindo título, descrição da base, unidade responsável, formato dos arquivos e informações sobre atualização.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
Governo Federal - Portal Brasileiro de Dados Abertos	https://dados.gov.br
TSE – Portal de Dados Abertos	https://dadosabertos.tse.jus.br
STJ – Portal de Dados Abertos	https://dadosabertos.web.stj.jus.br

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: A adoção de padrões internacionais de catalogação, como o DCAT (Data Catalog Vocabulary), garante interoperabilidade entre catálogos e facilita a integração automática com outros portais de dados abertos. O uso desse padrão permite que os *datasets* sejam indexados por agregadores e mecanismos de busca, além de favorecer o intercâmbio de informações entre órgãos públicos e plataformas de análise de dados. Para o TRT-7, a publicação de metadados estruturados é condição indispensável para a entrada dos *datasets* no Portal Brasileiro de Dados Abertos (dados.gov.br) via harvesting automático (coleta

automatizada de metadados), ampliando significativamente o alcance e a visibilidade das informações disponibilizadas.

1.7 Periodicidade de atualização declarada

Prática identificada: O Portal Brasileiro de Dados Abertos utiliza a plataforma CKAN e exige que cada *dataset* possua metadados estruturados com a frequência de atualização e o registro da data da última modificação, permitindo que usuários avaliem rapidamente se a base está atualizada e adequada para reutilização. O TJDFT apresenta campos de metadados que incluem periodicidade de atualização e unidade responsável, com indicação da frequência, semanal, mensal ou anual, conforme o tipo de informação. O TSE publica *dataset* específico que documenta a frequência de atualização dos arquivos do portal, indicando a periodicidade associada a cada conjunto e os responsáveis pela gestão, o que funciona como registro institucional da política de atualização dos dados.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
Portal Brasileiro de Dados Abertos	https://dados.gov.br
TSE – Frequência de atualização dos arquivos	https://dadosabertos.tse.jus.br/dataset/frequencia-de-atualizacao-dos-arquivos
TJDFT – Dados Abertos	https://www.tjdft.jus.br/transparencia/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/dados-abertos

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: Além de informar a periodicidade nos metadados do *dataset*, um diferencial relevante consiste na implementação de mecanismos automatizados de monitoramento do ciclo de atualização. Nesse modelo, cada conjunto de dados possui periodicidade definida vinculada a sistema de verificação automática que monitora se a atualização ocorreu dentro do prazo previsto. Caso o prazo seja ultrapassado, o sistema gera alertas para a unidade responsável, permitindo correção ágil. Uma evolução adicional é a disponibilização de painéis públicos de conformidade de atualização, mostrando quais conjuntos de dados estão atualizados, próximos do prazo ou em atraso. Para o TRT-7, esse mecanismo poderia ser integrado ao catálogo de dados abertos ou às rotinas de atualização já utilizadas nos painéis

institucionais, reduzindo riscos de defasagem das informações publicadas. Complementarmente, a publicação de relatório anual de transparência que consolide, em documento único, os resultados da transparência ativa – itens publicados em relação aos obrigatórios –, da transparência passiva – pedidos de acesso à informação recebidos, respondidos no prazo e negados, com motivação – e da política de dados abertos – cumprimento do Plano de Dados Abertos e status de atualização dos conjuntos de dados. O Ministério do Planejamento e Orçamento publica anualmente o Relatório da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) nesse formato, disponível publicamente no portal do Ministério. Para o TRT-7, relatório equivalente pode ser integrado ao Relatório de Gestão anual, com seção específica de prestação de contas sobre a política de dados abertos, funcionando como instrumento de monitoramento interno e de prestação de contas à sociedade.

1.8 Portal estruturado de dados abertos

Prática identificada: O Portal de Dados Abertos do STJ possui *datasets* organizados em grupos temáticos, metadados completos, licença CC BY expressa e plataforma CKAN. O TSE possui portal próprio com *datasets* eleitorais históricos catalogados com metadados DCAT, amplamente utilizados por pesquisadores e pela imprensa. A integração com o dados.gov.br ocorre por harvesting automático: os metadados publicados localmente no CKAN são coletados pelo portal nacional sem necessidade de publicação manual duplicada.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
STJ – Portal de Dados Abertos	https://dadosabertos.web.stj.jus.br
TSE – Portal de Dados Abertos	https://dadosabertos.tse.jus.br
Governo do Distrito Federal (GDF) - Portal de Dados Abertos	https://www.dados.df.gov.br/
Portal Brasileiro de Dados Abertos	https://dados.gov.br
Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) – CKAN	https://www.gov.br/ibict/pt-br/atuacao/pesquisa-servicos-e-iniciativas/ckan

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: O portal de transparência atual do TRT-7 é um sistema de gerenciamento de conteúdo editorial, não um catálogo de dados estruturados. *Datasets* publicados em páginas de conteúdo não são encontráveis por mecanismos de busca de dados abertos, não geram harvesting pelo dados.gov.br e não permitem filtragem técnica por formato, tema ou responsável. O CKAN resolve todos esses problemas com software gratuito, de código aberto, com documentação pública e comunidade ativa no Brasil. O TRT-7 pode instalar o CKAN em subdomínio próprio, como dadosabertos.TRT-7.jus.br, migrar os *datasets* existentes para o catálogo e configurar o harvesting pelo dados.gov.br.

1.9 APIs com documentação técnica pública

Prática identificada: O Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4) disponibiliza endpoints que retornam JSON com estrutura detalhada campo a campo, acessíveis por requisição HTTP do tipo GET ou do tipo POST. O Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2) complementa o padrão publicando exemplos funcionais em linguagens populares, reduzindo a barreira de entrada para desenvolvedores sem experiência avançada em APIs.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-2 – Dados Abertos	https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/ranking-da-transparencia/dados-abertos
TRT-4 – Dados Abertos	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/dados-abertos

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: O TRT-7 já disponibiliza API de indicadores judiciais do e-Gestão com documentação Swagger pública, o que representa estágio avançado de maturidade técnica. A partir dessa infraestrutura existente, a ampliação para os *datasets* administrativos prioritários – folha de pagamento, licitações e contratos – seguindo o modelo de documentação do TRT-4, e a publicação de exemplos de código em Python e cURL no padrão do TRT-2, representam a evolução natural da política de APIs do Tribunal. Diferentemente de um arquivo CSV estático, uma API entrega o dado em tempo real, filtrado conforme a necessidade do consumidor, sem necessidade de baixar arquivos inteiros. Possibilita que

escritórios de advocacia, pesquisadores, sistemas do CNJ e aplicações de terceiros consultem dados do TRT-7 automaticamente e com granularidade definida pelo próprio consumidor. Representa o nível mais avançado de maturidade em dados abertos e atende integralmente à Recomendação CNJ nº 74/2020. A partir dos *datasets* já estruturados em CSV e catalogados no CKAN, o TRT-7 pode converter as consultas que hoje alimentam os painéis Power BI em webservices JSON, utilizando os endpoints do TRT-4 como modelo de documentação e o padrão de exemplos de código do TRT-2.

1.10 Documentação de acesso via datajud

Prática identificada: O Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13) mantém página única que reúne o endpoint específico do tribunal, as instruções de autenticação por API Key pública, exemplos de consulta e link para o wiki técnico do DataJud no CNJ. O pesquisador ou desenvolvedor que busca dados do TRT-13 encontra todas as informações necessárias em uma página, sem precisar localizar a documentação nacional do CNJ por conta própria. O TJDFT adota modelo complementar de documentação do DataJud, estruturado para dois públicos distintos: o técnico, com o endpoint específico do tribunal, instrução de autenticação e formato de retorno em JSON; e o não técnico, com explicação do que é o DataJud, para que serve e como o cidadão pode utilizá-lo para consultar informações processuais. Esse modelo de dupla camada de documentação reduz a barreira de acesso tanto para desenvolvedores quanto para usuários sem conhecimento técnico especializado.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-13 - Dados Abertos, APIs e Webservices	https://www.trt13.jus.br/transparencia/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-1/dados-abertos-apis-e-webservices-1
TJDFT – DataJud	https://www.tjdft.jus.br/transparencia/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/dados-abertos/datajud-tjdft

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: Os dados processuais do TRT-7 já estão disponíveis na API pública do CNJ, o Tribunal os alimenta regularmente via DataJud. O TRT-7 já referencia o DataJud na seção de Acesso Automatizado do portal, o que representa avanço relevante. O passo seguinte,

adotado pelo TRT-13 como modelo, é transformar essa referência genérica em documentação localizada: endpoint específico do TRT-7 (api-publica.datajud.cnj.jus.br/api_publica_trt7/_search), instrução de autenticação por API Key e exemplos de consulta, reunidos em subseção própria. Isso reduz a barreira de entrada para o usuário que hoje precisa localizar, por conta própria, as informações técnicas na documentação nacional do CNJ.

1.11 Publicação de código-fonte de ferramentas de transparência

Prática identificada: O CNJ mantém repositório no GitHub com o código-fonte de sistemas desenvolvidos internamente, incluindo ferramentas do ecossistema da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br). A publicação permite que outros tribunais reutilizem, adaptem e contribuam com melhorias nas ferramentas, eliminando retrabalho e criando comunidade de prática entre os órgãos do Poder Judiciário.

Referência da boa prática	Onde acessar
CNJ – Repositório público de código-fonte	https://www.cnj.jus.br/sistemas/git-jus/projetos/
Decreto nº 10.332/2020 – Estratégia de Governo Digital	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: Para o Poder Judiciário, o potencial de replicação é especialmente relevante: os 24 Tribunais Regionais do Trabalho compartilham estrutura institucional semelhante, enfrentam os mesmos desafios de implementação de dados abertos e frequentemente desenvolvem soluções técnicas equivalentes de forma isolada. Para o TRT-7, os candidatos mais imediatos à publicação são ferramentas de baixa sensibilidade e alto potencial de replicação: rotinas automatizadas de extração e geração de arquivos CSV para os *datasets* prioritários, rotinas de anonimização de dados pessoais desenvolvidas internamente e dashboards (painéis) de transparência construídos sobre dados já publicados.

1.12 Página de conformidade com o ranking de transparência

Prática identificada: O Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8) e o Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9) mantêm página na internet com os quesitos de transparência requeridos pelo CNJ com indicação explícita do que está atendido, incluindo link para o conteúdo correspondente no portal. O formato torna o processo de conformidade auditável por qualquer cidadão e funciona simultaneamente como mapa de navegação do portal de transparência. Destaque também para a boa prática do TJDFT que disponibiliza painel gerencial do Ranking da Transparência com série histórica e prospecção para o ano vigente.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-8 – Ranking da Transparência	https://www.trt8.jus.br/transparencia/ranking-da-transparencia-do-poder-judiciario
TRT-9 – Ranking da Transparência	https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=53&pagina=Ranking_Transparencia
TJDFT - Ranking da Transparência	https://rh.tjdft.jus.br/mashup/pr-ovg-gouv-covg/rankingtransparencia/projecao.asp

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: O TRT-7 obteve avaliação máxima de conformidade no Ranking da Transparência CNJ, demonstrando desempenho sólido. A prática adotada pelo TRT-8 e pelo TRT-9 torna esse resultado visível e verificável pelo cidadão sem necessidade de acessar o sistema do CNJ, e funciona como instrumento interno de monitoramento contínuo. O TRT-7 pode criar, na seção de Transparência do portal, a subseção “Conformidade com o Ranking da Transparência CNJ”, listando os itens com status de atendimento e link direto para o conteúdo correspondente. A seção valoriza publicamente o desempenho já conquistado e documenta o progresso contínuo do Tribunal nos ciclos seguintes. Sugestão de conteúdo para o desenvolvimento desta prática pode ser consultada no **Anexo 23** do **Guia de Boas Práticas sobre Integridade**, resultado da Consultoria realizada pela SAUDI em 2025.

1.13 Canal de *feedback* sobre dados abertos

Prática identificada: O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) realiza consulta pública digital para subsidiar a elaboração do Plano de Dados Abertos 2026–2028 por meio da plataforma Brasil Participativo, onde usuários propõem novos conjuntos de dados, comentam bases existentes e votam em sugestões de outros participantes. O Portal de Dados Abertos do Governo do Distrito Federal possui a funcionalidade "Sugira dados", que possibilita ao usuário indicar bases ainda não disponíveis no portal. O TSE orienta que demandas relacionadas ao portal de dados abertos sejam encaminhadas pela Ouvidoria do Tribunal. O TJDFT adota modelo semelhante, permitindo solicitações de abertura de novas bases e sugestões que podem subsidiar atualizações do catálogo ou do Plano de Dados Abertos.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
MDHC – Consulta Pública PDA 2026-2028	https://brasilparticipativo.presidencia.gov.br/processes/PDA-MDHC-2026-2028
GDF – Dados Abertos	https://www.dados.df.gov.br/outros-dados
TSE – Portal de Dados Abertos	https://dadosabertos.tse.jus.br
TJDFT – Dados Abertos	https://www.tjdft.jus.br/transparencia/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/dados-abertos

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: A existência de canal estruturado de feedback diferencia a simples disponibilização de dados de uma política orientada ao usuário. Em vez de publicar *datasets* de forma unilateral, o órgão cria ciclo contínuo de interação: usuários avaliam a utilidade das bases, apontam inconsistências, sugerem novos conjuntos de dados e indicam demandas prioritárias. Para o TRT-7, a implementação inicial de um canal simples, como formulário associado a cada *dataset* no catálogo de dados abertos ou espaço de participação vinculado ao Plano de Dados Abertos, permitiria captar demandas reais dos usuários, orientar a priorização de novas bases e aumentar a reutilização das informações por pesquisadores, jornalistas e desenvolvedores.

1.14 Guia de dados abertos para o cidadão

Prática identificada: O Governo do Estado de Mato Grosso, o Governo do Espírito Santo, a Controladoria-Geral do Distrito Federal e a Controladoria-Geral de Minas Gerais disponibilizam guias ou cartilhas de Dados Abertos para o Cidadão em linguagem simples e com abordagem didática. Esses materiais apresentam conceitos básicos de transparência e dados abertos, explicam como localizar *datasets* em portais governamentais e demonstram, por meio de exemplos práticos, como a sociedade pode utilizar essas informações para acompanhar políticas públicas, analisar gastos governamentais ou desenvolver estudos e aplicações baseadas em dados públicos.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
Governo do Estado de Mato Grosso – Guia para o Cidadão	https://www.transparencia.mt.gov.br/documents/d/transparencia/guia-para-o-cidadao-dados-abertos
Governo do Estado do Espírito Santo – Guia para o Cidadão	https://acessoainformacao.es.gov.br/Media/NovoAcessoInformacao/Conteudo/Servidores/Guia%20para%20o%20Cidad%C3%A3o%20(3).pdf
Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) – Guia de Dados Abertos	https://www.cg.df.gov.br/documents/d/cg/guia-dados-abertos

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: Enquanto muitos portais de dados abertos concentram esforços na disponibilização técnica dos *datasets*, esses órgãos adotam abordagem complementar: capacitar o cidadão para compreender e utilizar os dados públicos. Ao traduzir conceitos técnicos para linguagem acessível, os guias reduzem barreiras de compreensão e ampliam o potencial de uso social das informações governamentais, fortalecendo a transparência ativa e estimulando o controle social. Para o TRT-7, a elaboração de um Guia de Dados Abertos para o Cidadão (**Anexo III**), pode representar ação de baixo custo e alto impacto institucional, ampliando a compreensão pública sobre os dados disponibilizados pelo Tribunal e incentivando seu uso em pesquisas, análises e iniciativas de inovação cívica. Ademais, o TRT-7 também pode disponibilizar um Guia Técnico de Implementação de Dados Abertos e de Anonimização (**Anexo IV**) para orientar seu público técnico interno.

EIXO II - Direitos dos Usuários e Proteção de Dados Pessoais

"A essência dos direitos humanos é o direito a ter direitos."

Hannah Arendt

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) estabelece direitos aos titulares de dados e deveres aos órgãos públicos responsáveis pelo tratamento dessas informações. Entre esses direitos estão o acesso aos dados, a correção de informações incorretas, a obtenção de informações sobre compartilhamentos e a revisão de decisões automatizadas.

No setor público, a proteção de dados deve coexistir com a transparência e o acesso à informação. O desafio consiste em garantir a publicidade dos atos administrativos sem comprometer a privacidade e os direitos dos titulares, especialmente em situações que envolvam dados sensíveis.

Os materiais apresentados a seguir reúnem referências normativas, orientações técnicas e boas práticas que podem apoiar a implementação das diretrizes de proteção de dados pessoais na Administração Pública.

Documento	Conteúdo	Onde acessar
Guia de Boas Práticas LGPD para o Poder Público	Apresenta diretrizes operacionais: mapeamento de dados, gestão de riscos, tratamento de incidentes e relacionamento com titulares. Referência prática para implementação institucional.	https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/guias/guia_lgpd.pdf
A LGPD no Poder Judiciário: a implementação das medidas referentes ao exercício do direito dos titulares previstas na Resolução CNJ n. 363/2021 nos tribunais	Avalia a implementação dos direitos dos titulares nos tribunais. Identifica assimetrias entre órgãos e desafios de operacionalização.	https://bdjur.stj.jus.br/server/api/core/bitstreams/c43d9ec6-dd5e-4e2e-abee-284de49f9478/content
ICPPDU – Índice de Conformidade com a Privacidade e Proteção de Dados dos Usuários	Ferramenta do CSJT para avaliação de maturidade em LGPD. Permite benchmarking entre tribunais e identificação de lacunas, especialmente em direitos do titular.	https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDM2ODlhMTgtNDYwNS00MGFlLWJkNDYtNmI3ODI1YTc1ZWYxIiwidCI6ImNjZDk5MTdlLWNiNDc

		tNDJhNS1hMjYyLWUyMjcyZGNlZjZhYiJ9
Guia Orientativo para Definições dos Agentes de Tratamento e do Encarregado	Define papéis (controlador, operador e encarregado) e parâmetros de atuação no setor público. Base normativa para estruturação da governança de dados e canais de atendimento ao titular.	https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/materiais-educativos-e-publicacoes/2021.05.27GuiaAgentesdeTratamento_Final.pdf
Guia de Resposta a Incidentes de Segurança -Programa De Privacidade E Segurança Da Informação (PPSI)	Define procedimentos para identificação, comunicação e mitigação de incidentes de segurança da informação, incluindo fluxos de resposta e responsabilidades.	https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia_resposta_incidentes.pdf
Guia de Boas Práticas na Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nas Ouvidorias Públicas	Fornecer conceitos, interpretações de normativos vigentes e orientações de boas práticas às Ouvidorias para adequação de suas ações, processos e documentos às diretrizes da LGPD.	https://ouvidoria.unifesspa.edu.br/images/Documentos/GuiadeBoasPraticasdaLGPD.pdf
Relatório do Painel LGPD nos Tribunais – 4ª edição (2025)	Panorama comparativo da conformidade LGPD no Judiciário. Evidencia nível de maturidade, boas práticas e deficiências estruturais entre tribunais.	https://static.jusbr.com/painel-lgpd/edicoes/relatorio-do-painel-lgpd-nos-tribunais-2025.pdf
O uso da inteligência artificial no Poder Judiciário Brasileiro e a Lei Geral de Proteção de Dados (lei nº 13.7092018)	Analisa impactos do uso de inteligência artificial sobre proteção de dados, riscos regulatórios e necessidade de governança algorítmica.	https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/view/5545/0?utm
Painel LGPD nos tribunais	Site com decisões mais relevantes sobre proteção de dados pessoais publicadas pelos tribunais brasileiros.	https://painel.jusbrasil.com.br/

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

2 Boas práticas identificadas

2.1 Formulário LGPD com critérios de acessibilidade, linguagem simples e neurodesign

Prática identificada: O Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21) informa expressamente o prazo de 15 dias em seu formulário de exercício de direitos. Por sua vez, a auditoria conduzida pelo TCU, materializada no Acórdão nº 1.384/2022, identificou como falhas recorrentes nos órgãos públicos: a ausência de linguagem acessível e acolhedora nos formulários de exercício de direitos e a omissão de informação clara quanto ao prazo de

resposta ao titular – aspectos que comprometem a transparência ativa e a efetividade do direito.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-21 - Formulário de requisição de direitos dos titulares	https://www.trt21.jus.br/transparencia/lgpd/requisicao_de_direito_dos_titulares
TCU - Acórdão nº 1.384/2022 – Auditoria LGPD - TRT-7	https://sites.tcu.gov.br/recursos/auditoria-sobre-lgpd/relatorios/tribunais%20do%20judiciario/TRT7.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: O formulário do TRT-7 já estrutura os nove direitos do art. 18 da LGPD como opções selecionáveis, exige comprovação de identidade e prevê campos para responsável legal de menores e curatelados. Contudo, a unidade de auditoria avaliou o formulário eletrônico disponibilizado sob os aspectos de acessibilidade, linguagem simples e neurodesign, detectando oportunidades de melhoria conforme descrito no **Anexo V**.

2.2 Protocolo interno padronizado de atendimento aos direitos do titular

Prática identificada: O Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13) publicou fluxo de atendimento ao titular em formato estruturado e acessível, por meio de ato normativo específico (Ato nº 79/2021), no qual são definidos os encaminhamentos internos das demandas e a atuação do Encarregado no processo. Complementarmente, o Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1) disponibiliza fluxograma visual do processo de atendimento, permitindo compreensão rápida das etapas, responsáveis e pontos de decisão.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-1 - Fluxograma visual do processo de atendimento	https://cagi-trt1.github.io/#diagram/9ab1d0d7-1422-4a70-adfe-fafe7f804de1
TRT-13 - Fluxo de atendimento ao titular – Ato nº 79/2021	https://www.trt13.jus.br/institucional/lgpd/dados-e-privacidade/fluxo-para-atendimento-ao-titular/ato079-2021-fluxoatendimento.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: No TRT-7, embora o Encarregado de Dados esteja designado e o Comitê de Segurança da Informação e Proteção de Dados instituído pelo Ato nº 59/2023, não há ato normativo publicado que defina o fluxo interno de tramitação das solicitações de titulares, os prazos intermediários por unidade e os mecanismos de escalada em caso de não resposta. O **Anexo VI** apresenta proposta de institucionalização do fluxo, adaptável ao organograma do TRT-7.

2.3 Painel de acompanhamento de atendimento aos direitos dos titulares

Prática identificada: A Resolução CNJ nº 363/2021 e a Resolução CD/ANPD[2] nº 18/2024 estabelecem, de forma implícita, a necessidade de demonstração da efetividade das ações relacionadas à proteção de dados pessoais, especialmente no que se refere à atuação do Encarregado e ao atendimento dos direitos dos titulares. No mesmo sentido, o princípio da responsabilização e prestação de contas (art. 6º, X, da LGPD) impõe ao controlador não apenas a adoção de medidas de conformidade, mas também a sua comprovação perante titulares e órgãos de controle. Iniciativas como o Painel LGPD nos Tribunais (4ª edição, 2025) incorporam a existência de relatórios públicos de atendimento como critério de avaliação de maturidade institucional. Em âmbito prático, o STJ já divulga informações relacionadas ao desempenho de seus canais de atendimento em painel de dados aberto, sinalizando tendência de evolução para modelos baseados em métricas e transparência ativa.

Referência da boa prática	Onde acessar
STJ - Estatísticas da Ouvidoria – Requisições de Tratamento de Dados Pessoais	https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiY2IzZDUzZDItYWUyZi00NDliLTljZWItZjk2MWQxNzA1NDY2IiwidCI6ImRlMjNkNWYwLWNjYWMtNGM4NC04MWQ2LTI4OTJhOGMwNTVhYSJ9

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: Além de atender às exigências de *accountability*, um painel estruturado favorece identificar direitos mais demandados, mapear unidades com maior incidência de inconsistências cadastrais, monitorar o cumprimento de prazos legais e subsidiar ações de

[2] Conselho Diretor/Autoridade Nacional de Proteção de Dados

capacitação e melhoria de processos. Trata-se de medida que transcende a transparência formal, contribuindo diretamente para o aprimoramento contínuo da governança de dados pessoais no âmbito institucional.

2.4 Programa de governança em privacidade

Prática identificada: O Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15) estruturou Programa de Governança em Privacidade que integra, em documento único, os objetivos estratégicos, as responsabilidades institucionais, os instrumentos de controle e os indicadores de maturidade em proteção de dados. O programa conecta a conformidade com a LGPD ao planejamento estratégico do Tribunal, tratando a proteção de dados como eixo de governança e não como obrigação normativa isolada. O Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4) publicou Programa Institucional de Governança em Privacidade de Dados com estrutura análoga, alinhada às recomendações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos critérios do TCU. O Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19) adota abordagem complementar, com programa estruturado graficamente em ferramenta colaborativa, facilitando a comunicação visual da arquitetura de governança para públicos não técnicos.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-4 - Programa Institucional de Governança em Privacidade de Dados	https://www.trt4.jus.br/portais/media/1811768/LGPD%20-%20Programa%20Institucional%20de%20Privacidade%20de%20Dados%20%20%281%29.pdf
TRT-15 - Programa de Governança em Privacidade	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/institucional/gestao-estrategica/lgpd/Programa%20de%20Governan%C3%A7a%20em%20Privacidade.pdf
TRT-19 - Programa de Governança em Privacidade – versão visual	https://www.canva.com/design/DAFYIeyauIc/wp1QK6WfqanP9q-HTtyYQg/edit

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: O TRT-7 dispõe de estrutura normativa consolidada: Política de Privacidade publicada, Comitê de Segurança da Informação e Proteção de Dados instituído pelo Ato nº 59/2023, Encarregado de Dados designado e Registros de Tratamento publicados. Esses

instrumentos, tomados individualmente, representam conformidade declaratória consistente. Sem esse documento, a conformidade do Tribunal permanece fragmentada em atos normativos sem articulação entre si, o que dificulta identificar lacunas, acompanhar o progresso e prestar contas a órgãos de controle. Um Programa de Governança em Privacidade transforma a conformidade pontual em ciclo de melhoria contínua, vinculado ao PDTIC e ao planejamento estratégico do Tribunal. O documento define onde o Tribunal está, onde pretende chegar e como se mede o avanço – o que é, precisamente, o que os critérios do Painel LGPD nos Tribunais (CNJ), o Acórdão TCU nº 1.372/2025 e as avaliações da ANPD verificam. Para o TRT-7, a elaboração do Programa é a oportunidade de ordenar, em documento único, os instrumentos já existentes e transformá-los em ciclo coeso de governança, com indicadores de maturidade e calendário de revisão anual (**Anexo VII**).

2.5 Transparência nas atas e atividades do comitê de proteção de dados

Prática identificada: O Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14) disponibiliza publicamente as atas das reuniões do Comitê de Proteção de Dados em seu portal institucional, permitindo que servidores e cidadãos acompanhem as decisões, deliberações e encaminhamentos do órgão colegiado de governança de dados. O TRT-1 adota abordagem complementar, publicando Relatórios de Atividades periódicos do Subcomitê de Proteção de Dados Pessoais – com o mais recente referente ao exercício de 2025 –, que detalham as ações realizadas, os processos conduzidos e os resultados alcançados pelo colegiado no período.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-1 - Relatório de Atividades do Subcomitê de Proteção de Dados – 2025	https://www.trt1.jus.br/web/guest/aplicacao-no-trt-1-lgpd
TRT-14 - Atas do Comitê de Proteção de Dados	https://portal.trt14.jus.br/portal/comissoes-comites-grupos-trabalho?comissao_comite=22893

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: O Comitê de Segurança da Informação e Proteção de Dados do TRT-7, instituído pelo Ato nº 59/2023, possui composição e atribuições formalmente definidas. Contudo, não

há registro público de suas reuniões, deliberações ou relatórios de atividades no portal do Tribunal. Essa ausência cria um hiato entre a existência formal do colegiado e a sua visibilidade institucional: não é possível verificar, a partir de fontes públicas, se o Comitê se reúne com a periodicidade prevista, quais temas delibera e quais encaminhamentos produz. Esse é um dos critérios avaliados no Painel LGPD nos Tribunais (CNJ) como indicador de funcionamento efetivo dos mecanismos de governança. A publicação das atas – ou, alternativamente, de relatórios semestrais de atividades – tem custo baixo de implementação, pois exige apenas a sistematização e a publicação de documentos já produzidos no âmbito do colegiado. O impacto, por outro lado, é significativo: demonstra que o Comitê funciona, delibera sobre temas relevantes e produz encaminhamentos rastreáveis – o que é exatamente o que o princípio da *accountability* (art. 6º, X, da LGPD) exige na sua dimensão mais concreta.

2.6 Cursos e capacitação estruturada sobre proteção de dados pessoais

Prática identificada: Diversos órgãos oferecem cursos formais sobre proteção de dados pessoais, tanto para público interno quanto para a sociedade em geral. O CNJ disponibiliza curso gratuito sobre LGPD em plataforma própria. O EAD[3] SENAC[4] oferece curso gratuito com certificação. O TRT-13 regulamentou por ato normativo específico (Ato nº 191/2021) o programa de capacitações em LGPD, definindo público-alvo, modalidades e periodicidade. A Justiça Federal do Espírito Santo (JFES) e o Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2) desenvolveram a "Bússola da LGPD", guia orientativo para servidores e magistrados elaborado em parceria com laboratório de inovação, que pode ser adotado como material base sem necessidade de produção própria. O TRT-1 organiza em sua página LGPD uma curadoria de cursos externos recomendados, facilitando o acesso do público interessado. Cumpre registrar que no Acordão TCU nº 1.384/2022, o TRT-7 não obteve pontuação positiva no quesito relacionado à capacitação em LGPD.

[3] Educação a Distância

[4] Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Referência da boa prática	Onde acessar
CNJ - Curso sobre LGPD	https://www.cnj.jus.br/cnj-oferece-curso-sobre-lgpd/
EAD SENAC - Curso LGPD – gratuito com certificação	https://www.ead.senac.br/gratuito/lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais-lgpd/
TRT-1 - Indicação de cursos de capacitação sobre o tema	https://www.trt1.jus.br/web/guest/privacidade-de-dados-pessoais-lgpd
TRT-1 - Curadoria de cursos sobre LGPD	https://www.trt1.jus.br/web/guest/privacidade-de-dados-pessoais-lgpd
TRT-5 - Página com indicação de conteúdo educacional sobre o tema	https://segurancadainformacao.trt5.jus.br/materiaiseducativos
TRT-13 - Ato nº 191/2021 – Regulamentação das capacitações LGPD	https://www.trt13.jus.br/institucional/lgpd/dados-e-privacidade/capacitacoes-lgpd/ato191-2021-capacitacoeslgpd.pdf
JFES / TRF-2 - Bússola da LGPD – guia para servidores e magistrados	https://www.trf2.jus.br/system/files/2025-04/B%C3%BAssola%20da%20LGPD.pdf
TCU - Acórdão nº 1.384/2022 – Auditoria LGPD - TRT-7	https://sites.tcu.gov.br/recursos/auditoria-sobre-lgpd/relatorios/tribunais%20do%20judiciario/TRT7.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: A capacitação estruturada difere da conscientização pontual por estabelecer trilha de aprendizagem com objetivos definidos, carga horária, público-alvo e evidência auditável de conclusão. No TRT-7, embora o Comitê de Segurança da Informação e o Encarregado de Dados possam ter promovido ações formativas, não há ato normativo publicado que formalize um programa de capacitação continuada em LGPD – com definição de público-alvo obrigatório (servidores com acesso a dados pessoais sensíveis, gestores de contratos, responsáveis por sistemas), periodicidade mínima e modalidades aceitas. Essa formalização é relevante porque gera evidência auditável: em auditorias do TCU, CNJ e da ANPD, a pergunta não é apenas se houve capacitação, mas se ela foi planejada, documentada e abrange os perfis de risco identificados. A curadoria de cursos externos gratuitos, com indicação no portal LGPD do Tribunal, reduz o custo de implementação e amplia o acesso ao público externo interessado, posicionando o TRT-7 como ponto de referência para capacitação na Justiça do Trabalho (**Anexo VIII**).

2.7 Atualização dos registros de tratamento e transparência dos compartilhamentos de dados pessoais

Prática identificada: Diversos Tribunais Regionais do Trabalho adotam medidas de transparência ativa quanto ao tratamento e compartilhamento de dados pessoais. O TRT-14 mantém seção específica "Dados Compartilhados" em seu portal LGPD, permitindo a identificação direta das entidades com as quais realiza intercâmbio de dados. Os TRTs da 1ª, 15ª, 17ª, 18ª e 21ª Regiões disponibilizam seus Registros de Tratamento em formato aberto, possibilitando ao cidadão examinar os fluxos de dados e eventuais compartilhamentos. O TRT da 3ª Região combina ambas as abordagens, disponibilizando tanto seção temática de compartilhamento quanto registros estruturados. Essas iniciativas materializam o direito previsto no art. 18, VII, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), que assegura ao titular a obtenção de informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais seus dados pessoais são compartilhados.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-1 - Diagnóstico do tratamento de dados pessoais – formato aberto	https://www.trt1.jus.br/documents/25104232/0/Diagn%C3%B3stico+do+tratamento+de+dados+pessoais+%28Jornada+LGPD%29/77030f33-2e20-8908-cbcf-8d6e1ffa7007
TRT-3 - Dados Compartilhados	https://portal.trt3.jus.br/internet/transparencia/lgpd/compartilhamento
TRT-3 - Registro de Tratamento de Dados Pessoais	https://portal.trt3.jus.br/internet/transparencia/lgpd/registro-de-tratamento-de-dados-pessoais-1
TRT-14 - Dados Compartilhados	https://portal.trt14.jus.br/portal/lgpd/dados-compartilhados
TRT-15 - Tratamento de dados – página estruturada	https://trt15.jus.br/legislacao/lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais/tratamento-de-dados-pessoais
TRT-15 - Registro consolidado – todas as unidades	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/institucional/gestao-estrategica/lgpd/Registro%20de%20Tratamento%20de%20Dados%20Pessoais%20-%20Consolidado%20-%20Todas%20Unidades%20%20-%20Atualizada%20Todos%20os%20processos.pdf
TRT-17 - Registros de tratamento – formato aberto	https://www.trt17.jus.br/web/legislacao/w/registro-de-tratamento-de-dados-pessoais

TRT-18 - Registros de tratamento – formato aberto	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/lei-geral-de-protecao-de-dados/registros-de-tratamento-de-dados-pessoais/
TRT-21 - Registros de tratamento – formato aberto	https://www.trt21.jus.br/node/30309

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: Os Registros de Tratamento atualmente disponibilizados pelo TRT-7 foram elaborados no período de 2021 a 2022, sem revisão documentada desde então, e sem seção de transparência sobre compartilhamento de dados. O TCU[5] revelou indicador de compartilhamento (iComp) de 15,92%, o pior indicador absoluto do TRT-7, muito abaixo da média dos tribunais (26,57%) e da média geral (22,30%). Isso significa que o Tribunal não demonstrou, de forma auditável, como gerencia o compartilhamento de dados pessoais com terceiros. Acredita-se ser uma boa prática a revisão e atualização dos dados e a criação de destaque na página para a identificação das entidades com as quais o TRT-7 realiza intercâmbio de dados.

2.8 Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD)

Prática identificada: O TRT-15 e o TRT-19 publicaram RIPD cobrindo atividades administrativas e processuais. Os documentos são acessíveis publicamente no portal dos tribunais e servem como referência estrutural diretamente replicáveis por outros tribunais regionais. Destaca-se também, como boa prática, o Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5), que elaborou projeto específico para implantação da LGPD no órgão.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-5 - Projeto para implantar a LGPD	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/www/normas/10_2022/plano_integrado_de_projeto_-_pip.pdf

[5] BRASIL. Tribunal de Contas da União. Levantamento de governança, sustentabilidade e gestão nas organizações públicas federais 2024 (Acórdão 1913/2024-TCU-Plenário): relatório individual da autoavaliação de: Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região/CE (TRT-7). Brasília: TCU, 2024. Disponível em: https://iesgo.tcu.gov.br/wp-content/uploads/sites/12/iesgo2024_devolutivas/iESGo2024-50-TRT7.pdf. Acesso em: 31 mar. 2026.

TRT-15 - Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/institucional/gestao-estrategica/lgpd/Relat%C3%B3rio%20de%20Impacto%20%C3%A0%20Prote%C3%A7%C3%A3o%20de%20Dados%20Pessoais%20-%20RIPD_compressed.pdf
TRT-19 - Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais	https://site.trt19.jus.br/sites/default/files/bancoMidias/34144.pdf
Template RIDP	https://share.google/pLe5AJPITmhDKd8od

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: O TRT-7 possui base institucional consolidada para a proteção de dados pessoais: Política de Privacidade publicada, Comitê de Segurança da Informação e Proteção de Dados instituído pelo Ato nº 59/2023, Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) designado e tabela pública de Registros de Tratamento de Dados Pessoais com 45 registros cobrindo atividades administrativas e judiciárias. Essa estrutura representa conformidade declaratória consistente. O RIPD é o instrumento que transforma essa conformidade declaratória em conformidade operacional documentada. A diferença é: os registros de tratamento existentes descrevem o que é tratado; o RIPD avalia se esse tratamento é seguro, em que grau e com quais salvaguardas. É o documento que demonstra que o Tribunal não apenas conhece seus dados, mas mapeou os riscos que seu tratamento representa e tomou medidas concretas para mitigá-los. Essa demonstração é exatamente o que a Resolução CNJ nº 363/2021 e o art. 38 da LGPD exigem em verificações de adequação. Há um ponto de atenção que reforça a urgência desta prática: os registros de tratamento publicados pelo TRT-7 têm data de atualização concentrada em 2021 e 2022. Esse intervalo representa risco de não conformidade com o dever de manutenção atualizada do inventário de dados, previsto no art. 37 da LGPD. A elaboração do RIPD é a oportunidade natural para revisar e atualizar esses registros, corrigindo a defasagem e integrando os dois instrumentos em ciclo anual de revisão. A publicação com atualização anual, integrada ao ciclo do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), consolida a governança de dados pessoais já iniciada pelo Tribunal e reduz o risco de apontamentos em auditorias do CNJ e da ANPD. O **Anexo IX** deste Guia pode contribuir para a elaboração do RIPD do TRT-7.

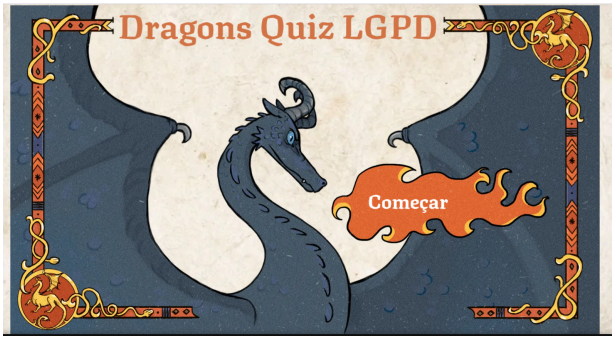
2.9 Guia em linguagem cidadã sobre proteção de dados e conteúdos interativos e estratégias de engajamento sobre LGPD

Prática identificada: Diversas instituições públicas vêm desenvolvendo materiais orientativos sobre proteção de dados pessoais, alguns adotam materiais em linguagem lúdica e visual como estratégia de sensibilização ampla. O STF publicou, em janeiro de 2025, o "Guia de Boas Práticas de Proteção de Dados Pessoais no STF", com orientações institucionais. Os TRTs da 14ª e 19ª Regiões elaboraram guia conjunto no âmbito do Projeto 100% LGPD, com foco na aplicação normativa e boas práticas organizacionais. O Tribunal de Justiça de Rondônia (TJ-RO) publicou compilado de boas práticas relacionadas à LGPD com abordagem institucional abrangente. A Justiça Federal do Espírito Santo (JFES) e o Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2) desenvolveram a "Bússola da LGPD", guia orientativo para servidores e magistrados sobre os principais aspectos da lei, elaborado em parceria com laboratório de inovação. O TRT-21 produziu revista em quadrinhos para comunicar direitos e obrigações de forma não técnica. O acesso às informações sobre a LGPD é facilitado no site, com seção disponível diretamente na aba Transparência, que reúne o portal da LGPD e a campanha informativa. O TRT-19, em parceria com a ANPD, publicou mangá educativo sobre proteção de dados, divulgado no Dia Internacional da Proteção de Dados Pessoais. O TRT-1 disponibiliza três versões de quiz interativo sobre LGPD em sua página institucional, desenvolvidas na plataforma Genially, que testam conhecimentos sobre direitos dos titulares, obrigações do controlador e situações práticas de tratamento de dados. O mesmo Tribunal disponibiliza linha do tempo interativa da LGPD, apresentando os marcos normativos, regulatórios e institucionais da Lei desde sua aprovação. A Escola do Ministério Público da União (MPU) promoveu jogo da LGPD no âmbito das rotas de aprendizagem em inovação, demonstrando a viabilidade do formato lúdico em contextos de formação mais formalizada.

Referência da boa prática	Onde acessar

STF - Guia de Boas Práticas de Proteção de Dados Pessoais	https://www.ba.gov.br/ssp/sites/site-ssp/files/2026-01/1.%20GUIA%20LGPD_STF.pdf
TRT-1 - Quiz sobre LGPD – versão 1	https://view.genially.com/64b82e19a2f19e00189ef3a5
TRT-1 - Quiz sobre LGPD – versão 2	https://view.genially.com/64b6c2ceb551840011ee1a2b
TRT-1 - Quiz sobre LGPD – versão 3	https://view.genially.com/64b849d52a36590012231f77
TRT-1 - Linha do Tempo interativa da LGPD	https://www.trt1.jus.br/linha-do-tempo-lgpd
TRT-1 - Glossário e vídeos sobre LGPD	https://www.trt1.jus.br/web/guest/privacidade-de-dados-pessoais-lgpd
TRT-5 - Vídeos animados sobre LGPD	https://segurancadainformacao.trt5.jus.br/videos
TRT-14 e TRT-19 - Guia de Aplicação e Boas Práticas da LGPD – Área Administrativa	https://portal.trt14.jus.br/portal/sites/default/files/reg-pol-lgpd-2024-11/Guia%20LGPD_TRT14%20e%20TRT19%20%281%29.pdf
TRT-15 - Cartilha LGPD	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/institucional/gestao-estrategica/lgpd/Cartilha%20-%20LGPD.pdf
TRT-21 - Revista em quadrinhos "Belinho e Cafezinho"	https://trt1.jus.br/documents/d/cagi/revista-em-quadrinhos-belinho-e-cafezinho-trt21-dpdp
TRT-24 - Cartilha LGPD	https://www.trt24.jus.br/documents/20182/8631190/Cartilha+da+LGPD.pdf
TJ-RO - Compilado de Boas Práticas LGPD	https://cdn.tjro.jus.br/portal-tjro/arquivos/ccom/_2025_11_19__TJRO__Compilado_de_Boas_Praticas.pdf
JFES / TRF-2 - Bússola da LGPD – guia para servidores e magistrados	https://www.trf2.jus.br/system/files/2025-04/B%C3%BAssola%20da%20LGPD.pdf
Gov.BR - Mangá educativo sobre LGPD	https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos-tecnicos-orientativos/poster_manga_br_21012025.pdf
Escola MPU - Jogo da LGPD – Rotas de Aprendizagem em Inovação	https://escola.mpu.mp.br/a-escola/comunicacao/noticias/rotas-de-aprendizagem-em-inovacao-promovem-jogo-da-lgpd-para-o-ministerio-publico

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)



Quiz sobre LGPD do TRT-1. Fonte: https://view.genially.com/64b82e19a2f19e00189ef3a5, acesso em março/2026



Mangá educativo sobre LGPD no Gov.BR. Fonte: https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos-tecnicos-orientativos/poster_manga_br_21012025.pdf/@@display-file/file, acesso em março/2026

Diferencial: Considerando as especificidades da Justiça do Trabalho – que trata rotineiramente de dados sensíveis como informações de saúde, filiação sindical e dados financeiros detalhados –, a ausência de comunicação direcionada ao cidadão-jurisdicionado amplia a assimetria informacional e fragiliza a transparência ativa. No TRT-7, as informações disponíveis no portal sobre proteção de dados são predominantemente técnicas e institucionais: normativos, registros de tratamento, composição de comitê. Não há material que explique ao trabalhador ou ao empregador, em linguagem direta, quais dados seus são

tratados pelo Tribunal, com quais finalidades, por quanto tempo, e quais direitos ele pode exercer nesse contexto específico. Instrumentos interativos de verificação de aprendizagem – quizzes, jogos e linhas do tempo – produzem retenção de conhecimento superior à leitura passiva de normativos ou cartilhas, ao exigir do usuário uma resposta ativa que consolida a compreensão. No TRT-7, a adoção desses recursos pode ser integrada a dois contextos distintos com estratégias diferentes. Para o público interno, quizzes e jogos podem ser incorporados ao final de treinamentos presenciais ou virtuais, funcionando como verificação de aprendizagem e gerando evidência de assimilação do conteúdo. Para o público externo, os mesmos recursos podem ser publicados na página LGPD do portal institucional, transformando uma seção predominantemente estática em espaço de engajamento ativo. A linha do tempo, em particular, pode ser adaptada para incluir também os marcos internos do próprio TRT-7 – publicação da Política de Privacidade, instituição do Comitê, designação do DPO, eventos realizados –, funcionando simultaneamente como instrumento de transparência e de narrativa institucional sobre a trajetória do Tribunal na proteção de dados. A plataforma Genially, utilizada pelo TRT-1, é gratuita em sua versão básica e não exige conhecimento técnico avançado para produção e adaptação de conteúdo, o que viabiliza a implementação com recursos internos da unidade de Comunicação Social ou do Laboratório de Inovação. O modelo do TRT-21, com personagens recorrentes e linguagem coloquial, favorece identificação e memorização. A produção pode ser realizada em parceria com o Laboratório de Inovação do Tribunal ou com a unidade de Comunicação Social, e o material pode ser distribuído digitalmente no portal e em eventos institucionais, ampliando o alcance sem custo de impressão. Assim, tanto a estratégia de estabelecer parcerias com instituições para aproveitar materiais já desenvolvidos quanto a criação de produtos próprios (**Anexo X a** e **Anexo X b**) mostram-se práticas viáveis e consistentes. Como medida de aprimoramento, recomenda-se ajustar o site do TRT-7 para tornar mais simples o acesso do cidadão ao portal da LGPD. Como boas referências, citam-se o Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região, que disponibiliza o acesso na aba Transparência, e o Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, que o posiciona na aba Ouvidoria.

2.10 Boletim periódico de segurança da informação e proteção de dados

Prática identificada: O TRT-5 publica regularmente boletins de segurança da informação, disponíveis em portal próprio. Os boletins abordam temas como boas práticas no uso de sistemas institucionais, alertas sobre ameaças cibernéticas em curso, orientações sobre proteção de dados pessoais e comunicados normativos relacionados à LGPD. A publicação regular cria rotina de educação continuada sem depender de eventos ou campanhas pontuais, alcançando servidores e colaboradores de forma sistemática ao longo do ano. Acrescenta-se também como boa prática, o TRT-15 que divulga sua matriz de riscos no tema LGPD.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-5 - Boletim de Segurança da Informação nº 001/2026	https://segurancadainformacao.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/documentos/2026-03/boletim_de_seguranca_da_informacao_n_001_2026_1.pdf
TRT-5 - Boletim de Segurança da Informação nº 008/2025	https://segurancadainformacao.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/documentos/2025-09/boletim_de_seguranca_da_informacao_n_008_2025.pdf
TRT-5 - Boletim de Segurança da Informação nº 006/2025	https://segurancadainformacao.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/documentos/2025-07/boletim_de_seguranca_da_informacao_n_006_2025.pdf
TRT-15 - Matriz de risco LGPD	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/institucional/gestao-estrategica/lgpd/Matriz%20de%20Riscos%20-%20Tratamento%20de%20Dados%20da%20LGPD%20-%20CONSOLIDADA.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: O boletim periódico cria cadência regular de comunicação, sem depender de eventos especiais para manter o tema relevante. Além de seu valor preventivo, o boletim serve como evidência documentada de ações continuadas de conscientização – elemento valorizado em auditorias do CNJ e da ANPD como indicador de cultura organizacional de proteção de dados. Cumpre registrar que a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do TRT-7 já adota, como boa prática, a divulgação de boletim informativo interno. Como aprimoramento, recomenda-se a inclusão permanente de uma coluna dedicada a notícias e atualizações sobre a LGPD no referido documento.

2.11 Webinários e eventos temáticos sobre LGPD e segurança da informação

Prática identificada: O TRT-9 mantém a série "Diálogos sobre Privacidade", conjunto de webinários realizados periodicamente sobre temas relacionados à LGPD, com participação de especialistas e gestores institucionais. Os episódios são gravados e disponibilizados publicamente, constituindo acervo de referência acessível. O TRT-1 realiza eventos de maior porte, incluindo o Seminário LGPD, Segurança Cibernética e Inteligência Artificial, o Fórum Nacional LGPD-JT e a Oficina sobre Segurança Digital – Circuito Seguro, demonstrando que eventos institucionais de maior visibilidade também contribuem para o posicionamento do Tribunal como referência na Justiça do Trabalho.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-1 - Seminário LGPD, Segurança Cibernética e Inteligência Artificial (IA) – nov/2023	https://www.trt1.jus.br/web/guest/aplicacao-no-trt-1-lgpd
TRT-1 - Fórum Nacional LGPD-JT – ago/2024	https://www.trt1.jus.br/web/guest/aplicacao-no-trt-1-lgpd
TRT-1 - Oficina Circuito Seguro – mai/2025	https://www.trt1.jus.br/web/guest/aplicacao-no-trt-1-lgpd
TRT-9 - Série "Diálogos sobre Privacidade" – webinários periódicos	https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=78&pagina=DIALOGOS

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: Eventos temáticos – especialmente em formato de webinário, de menor custo logístico e maior alcance geográfico – favorecem aprofundar temas específicos que não são adequadamente cobertos por cursos estruturados ou materiais estáticos. No TRT-7, embora o Tribunal possa ter participado de eventos externos sobre o tema, não há registro de série própria de eventos periódicos sobre LGPD, com calendário anual publicado e acervo de gravações disponível no portal. A criação dessa série, coordenada pelo Encarregado de Dados em parceria com a Escola Judicial do Tribunal, permite abordar temas de alta relevância prática – como a harmonização entre publicidade processual e LGPD, o tratamento de dados em contratos de terceirização, e as obrigações em caso de incidente – com profundidade que cursos introdutórios não alcançam. A disponibilização pública das

gravações amplia o alcance para magistrados e servidores de todas as instâncias, consolida o acervo de referência institucional e demonstra, de forma verificável, que a cultura de proteção de dados no Tribunal não se limita a atos normativos, mas se manifesta em ação contínua.

EIXO III - Carta de serviços ao cidadão

"Se você não puder encontrar um objeto em trinta segundos, é porque ele está no lugar errado."

Donna D. MacMillan

A Carta de Serviços informa ao cidadão quais serviços o órgão oferece, como acessá-los e quais são os prazos de atendimento. Sua publicação não é facultativa. A Lei nº 13.460/2017 determina que os órgãos dos três Poderes, inclusive do Judiciário, publiquem e mantenham essa carta atualizada, conforme previsto no art. 7º.

Para servidores e magistrados que atuam no atendimento ao público, conhecer o conteúdo da Carta de Serviços faz parte da rotina de trabalho. Quando as informações não são conhecidas ou consultadas, podem surgir orientações incorretas, prazos incompatíveis com a realidade e expectativas que o órgão não consegue atender. Isso compromete a confiança do cidadão no serviço prestado. A Carta de Serviços existe para reduzir esses problemas e dar mais clareza ao atendimento.

Os documentos apresentados a seguir orientam a elaboração, a atualização e a divulgação da Carta de Serviços, com foco em clareza, padronização e consistência das informações.

Documento	Conteúdo	Onde acessar
Cartas De Serviços - Guia Orientativo Ao Sistema de Ouvidoria	Orientações para cadastro, atualização e gestão das Cartas de Serviços no sistema SISOUV, com foco em transparência,	https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/5749f8ff-bbbc-40b6

do Poder Executivo Federal (SISOUV)	padronização das informações e melhoria do atendimento ao usuário.	-9425-464d8410b4fd/content
Webinar "CARTA DE SERVIÇOS: caminhos e boas práticas para elaboração e atualização"	Capacitação sobre elaboração e atualização de Cartas de Serviços, apresentando boas práticas, orientações técnicas e estratégias para aprimorar a comunicação com os usuários dos serviços públicos.	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/webinar_carta_de_servicos_em_foco
Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico	Guia metodológico para implementação da Carta de Serviços ao Cidadão, com diretrizes sobre estrutura, linguagem cidadã, padrões de atendimento e avaliação da qualidade dos serviços públicos.	https://bibliotecadigital.gestao.gov.br/bitstream/777/596/1/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf
Guia Prático Carta De Serviços Ao Usuário	Manual prático com orientações para elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, incluindo conceitos, etapas de construção, exemplos e recomendações para facilitar o acesso à informação pelos cidadãos.	https://www.controladoriageral.sp.gov.br/dx/api/dam/v1/collections/d0be4569-1f67-492a-a3d3-447fef15c361/items/d88562c5-1fa5-435f-b1d3-8d34ad4528ed/renditions/0a6de912-c2ce-4298-b532-95f73cf74f18?binary=true

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

3 Boas práticas identificadas

3.1 Organização temática e navegação orientada ao usuário

Prática identificada: O STJ disponibiliza sua Carta de Serviços em portal dedicado, com domínio próprio, campo de busca acessível em todas as páginas e categorias organizadas na tela inicial. O portal também possui seção "Sobre a Carta", voltada à orientação do cidadão sobre a finalidade do documento, os direitos do usuário e os canais disponíveis para manifestação e avaliação dos serviços. A atualização do conteúdo é coordenada pela Ouvidoria, o que contribui para o alinhamento institucional e para a manutenção contínua das informações. O TRT-1 e o Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22) adotam modelo complementar voltado à orientação imediata do usuário. Logo na página inicial da Carta de Serviços, ícones visuais de alto contraste direcionam o cidadão para conteúdos essenciais, como apresentação institucional, compromissos e padrões de qualidade,

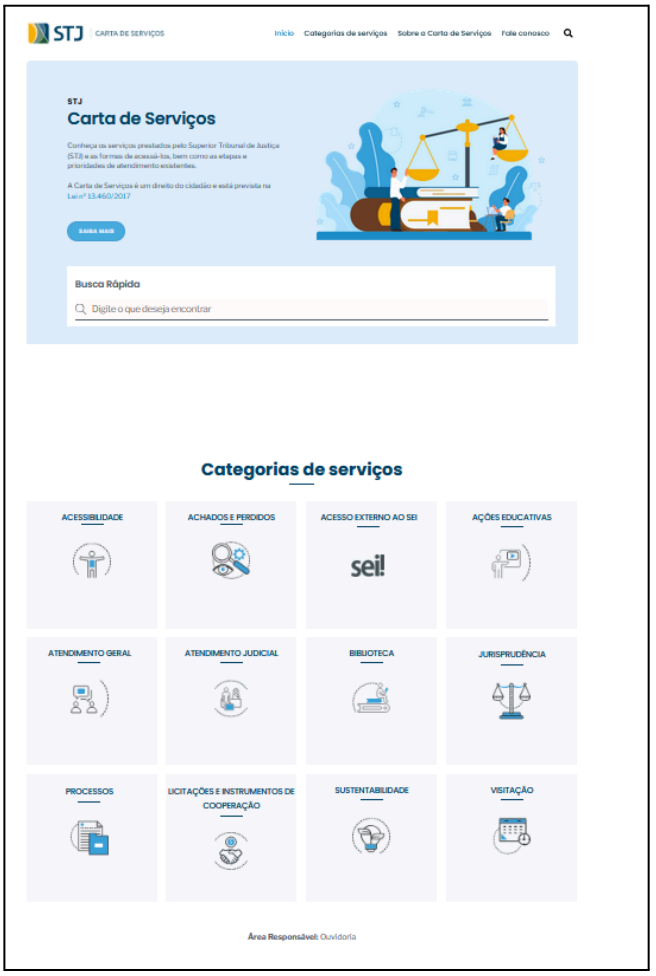
contatos, avaliação dos serviços e perguntas frequentes. A estrutura reduz a necessidade de navegação extensa e facilita o acesso às informações prioritárias. Os serviços são organizados em blocos temáticos com ícones e títulos objetivos, permitindo identificação rápida do assunto desejado. Nas páginas individuais de serviço, há estrutura padronizada com informações essenciais, incluindo público-alvo, requisitos, documentos necessários, prazo de resposta e canal de avaliação. O modelo também integra links diretos para a Ouvidoria e demais canais de atendimento, reduzindo a fragmentação da navegação e facilitando o acesso aos serviços digitais.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
STJ – Carta de Serviços	https://cartadeservicos.stj.jus.br/
STJ – Seção Saiba Mais	https://cartadeservicos.stj.jus.br/saiba-mais/
TRT-1 – Carta de Serviços ao Usuário	https://www.trt1.jus.br/nova-carta-de-servicos
TRT-22 - Carta de Serviços	https://servicosaocidadao.trt22.jus.br/servi%C3%A7os
TRE-RN - Projeto Carta de Serviços ao Cidadão	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1885

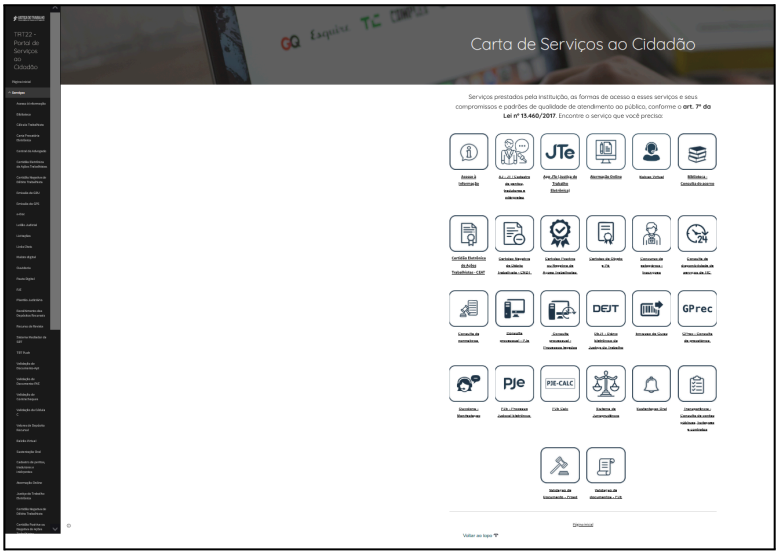
Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)



Tela inicial da Carta de Serviços ao Usuário do TRT-1. Fonte: https://www.trt1.jus.br/nova-carta-de-servicos, acesso em março/2026



Tela inicial da Carta de Serviços do STJ. Fonte:https://cartadeservicos.stj.jus.br/, acesso em março/2026



Tela inicial da Carta de Serviços ao Usuário do TRT-22. Fonte: https://servicosaocidadao.trt22.jus.br/servi%C3%A7os, acesso em março/2026

Diferencial: O TRT-7 já possui página específica para a Carta de Serviços, com campo de busca destacado, sugestões automáticas de serviços, filtros laterais por categoria e perfil de acesso, além da integração do plugin VLibras diretamente na interface. Esses elementos demonstram avanço relevante em usabilidade e acessibilidade digital. As experiências observadas no STJ, TRT-1 e TRT-22 apresentam como principal diferencial a organização da navegação orientada ao cidadão. No portal do TRT-7, serviços processuais, informativos e institucionais ainda aparecem no mesmo nível hierárquico de navegação, sem diferenciação clara por perfil de usuário, jornada de atendimento ou finalidade do serviço. Essa estrutura pode dificultar a localização rápida das informações, especialmente para usuários com menor familiaridade com o ambiente institucional. A adoção de blocos temáticos, atalhos visuais e seções explicativas pode contribuir para tornar a navegação mais intuitiva. Recursos como acesso direto a compromissos de qualidade, contatos, perguntas frequentes e avaliação dos serviços aproximariam a experiência do usuário do padrão observado nos tribunais com maior maturidade digital nessa área. Também há oportunidade de fortalecimento institucional por meio da criação de seção “Sobre a Carta”, com linguagem simples e orientações sobre direitos do usuário, formas de manifestação e canais de avaliação. Outra medida relevante seria ampliar a visibilidade da Carta de Serviços mediante inclusão de link direto na página inicial do Tribunal e no menu principal do portal institucional, reduzindo a fragmentação do acesso aos serviços públicos digitais. No campo da acessibilidade técnica, observa-se oportunidade de aprimoramento da compatibilidade com tecnologias assistivas. A renderização dinâmica de parte do conteúdo por JavaScript pode gerar limitações de compatibilidade com determinados leitores de tela, dependendo da implementação adotada. A disponibilização de versão HTML estática, semanticamente estruturada e compatível com as diretrizes do eMAG[6] contribuiria para ampliar a acessibilidade, fortalecer a indexação do conteúdo e reduzir barreiras de navegação para usuários com menor familiaridade digital.

3.2 Disponibilização em formatos acessíveis

[6] Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico

Prática identificada: Alguns tribunais trabalhistas adotam estratégia de disponibilização da Carta de Serviços em múltiplos formatos digitais. A prática amplia a acessibilidade da informação, favorece a interoperabilidade documental e reduz a dependência de softwares proprietários. O Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12) disponibiliza sua Carta de Serviços em formatos HTML e PDF, permitindo acesso tanto por navegação web quanto por download do documento institucional. Já o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18) oferece versões em PDF e ODT. O formato ODT utiliza padrão aberto, possibilita edição sem dependência de software proprietário e amplia a compatibilidade com diferentes aplicações e sistemas operacionais. O modelo adotado por esses tribunais favorece maior flexibilidade de acesso ao conteúdo, amplia possibilidades de reutilização institucional da informação e contribui para compatibilidade com diferentes perfis de usuários e tecnologias assistivas.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-18 - Carta em PDF e ODT	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/carta-de-servicos-a-cidadao/
TRT-12 - Carta em HTML e PDF	https://portal.trt12.jus.br/carta-de-servicos https://portal.trt12.jus.br/sites/default/files/2025-08/Carta%20de%20Servi%C3%A7os%20TRT12%20%281%29.pdf
TRT-11 – Carta de Serviços com registro da data de atualização	https://portal.trt11.jus.br/index.php/sociedades/carta-de-servicos

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: O TRT-7 já disponibiliza sua Carta de Serviços em ambiente digital interativo, com recursos de busca e navegação dinâmica. Contudo, a estrutura atual apresenta dependência significativa de JavaScript para renderização do conteúdo e não oferece formatos alternativos acessíveis integrados diretamente à página principal da Carta. Foi identificada versão em PDF da Carta de Serviços do TRT-7, datada de 2019, disponível em endereço externo ao ambiente atual da carta digital (https://www.trt7.jus.br/images/PDF/carta_servicos_trt7_agosto_2019_C.pdf). Não foram identificadas versões em formato ODT ou HTML estático semanticamente estruturado.

Nesse contexto, observa-se oportunidade de aprimoramento mediante disponibilização da Carta de Serviços em múltiplos formatos acessíveis, incluindo: versão HTML estática compatível com as diretrizes do eMAG; versão PDF acessível com marcação estrutural (tagged PDF); versão ODT editável em padrão aberto. A disponibilização de versão HTML estruturada ampliaria a compatibilidade com tecnologias assistivas, facilitaria a indexação do conteúdo e reduziria barreiras de acesso para usuários com menor familiaridade digital. A oferta de arquivos em formatos alternativos também favoreceria a transparência ativa, a preservação documental e a reutilização institucional das informações.

3.3 Registro de atualização

Prática identificada: Alguns tribunais adotam mecanismos de registro e transparência das atualizações realizadas na Carta de Serviços, permitindo ao cidadão verificar a atualidade das informações disponibilizadas. A prática fortalece a confiabilidade do conteúdo, facilita o controle institucional das revisões e contribui para a transparência ativa dos serviços públicos digitais. O STJ apresenta, nas páginas individuais de serviço, informações estruturadas como descrição do serviço, público-alvo, canais de acesso, passo a passo para solicitação, prazo de atendimento, eventual custo, fundamento normativo e data da última atualização do conteúdo. O modelo possibilita identificar de forma objetiva quando cada serviço foi revisado pela Administração. O Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11) informa, logo na abertura da Carta de Serviços, a data da última atualização do documento. A versão atualmente disponível registra revisão realizada em março de 2024, evidenciando prática de manutenção periódica do conteúdo para incorporação de alterações institucionais e atualização dos procedimentos administrativos. O TRT-12 também disponibiliza sua Carta de Serviços com indicação visível da data de atualização do documento. Já o TRT-13 mantém registro histórico das versões da Carta de Serviços, permitindo rastreabilidade das alterações realizadas ao longo do tempo.

Referência da boa prática	Onde acessar

STJ - Carta de Serviços	https://cartadeservicos.stj.jus.br/atendimento-judicial/atendimento-judicial-por-videochamada-balcao-virtual/
TRT11 - Carta de Serviços	https://portal.trt11.jus.br/index.php/sociedades/carta-de-servicos
TRT12 - Carta de Serviços	https://portal.trt12.jus.br/sites/default/files/2025-08/Carta%20de%20Servi%C3%A7os%20TRT12%20%281%29.pdf
TRT13 - Registro da Atualização da Carta de Serviços	https://www.trt13.jus.br/institucional/carta-de-servicos-1/sobre/a-carta-de-servicos-ao-cidadao

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: O portal do TRT-7 disponibiliza sua Carta de Serviços em ambiente digital dinâmico e com amplo catálogo de serviços. Contudo, não foi identificada indicação visível da data da última atualização da Carta nem das páginas individuais de serviço. Também foi identificada versão em PDF da Carta de Serviços do TRT-7 datada de 2019, disponível em endereço externo ao ambiente atual da carta digital. O documento não está referenciado na interface principal do serviço e não apresenta registro visível de revisão recente. Considerando que a Carta de Serviços do TRT-7 reúne mais de 200 serviços digitais e informativos, a ausência de indicação de atualização dificulta ao cidadão verificar a atualidade das informações consultadas. O Guia da Controladoria-Geral da União (CGU) para elaboração de Cartas de Serviços prevê atualização periódica do conteúdo como medida relacionada à transparência e à qualidade da informação pública. Nesse contexto, observa-se oportunidade de aprimoramento mediante inclusão visível da data de atualização ou revisão da Carta de Serviços, tanto na página principal quanto nas páginas individuais dos serviços. A medida contribuiria para ampliar a confiabilidade das informações disponibilizadas ao cidadão, facilitar o controle das revisões institucionais e fortalecer a transparência ativa dos serviços públicos digitais.

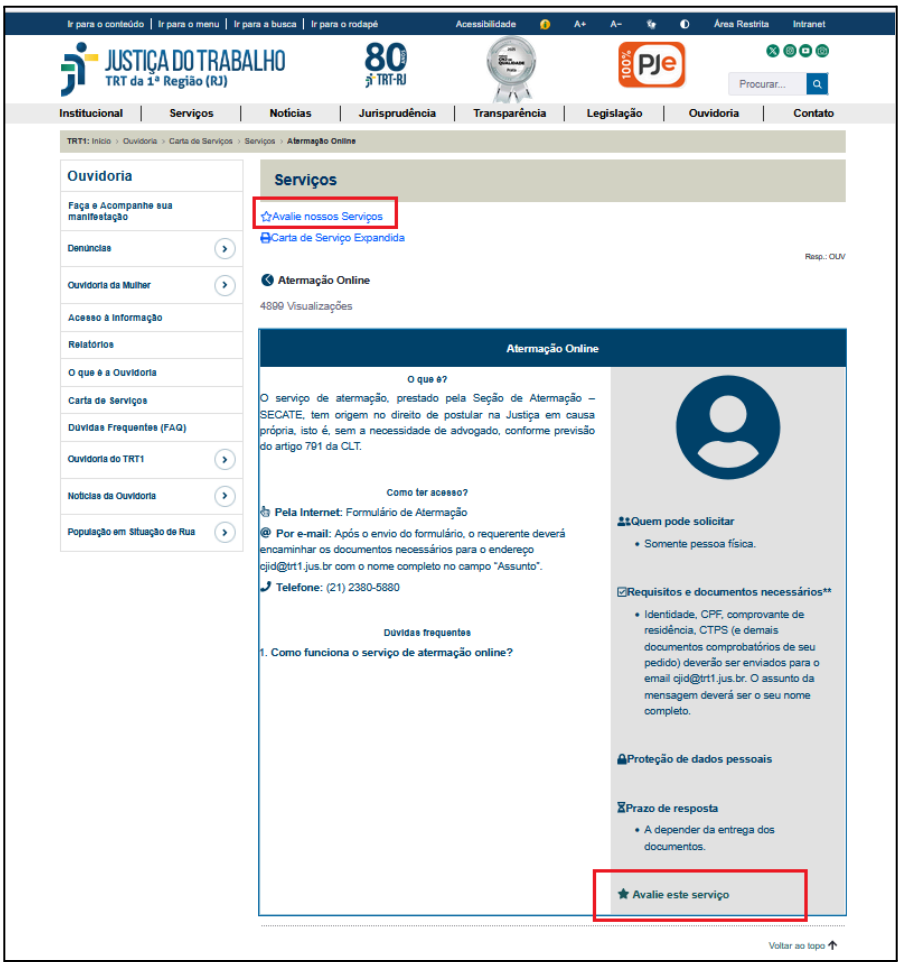
3.4 Integração de mecanismo de avaliação

Prática identificada: A Lei nº 13.460/2017 estabelece que os órgãos e entidades públicas devem disponibilizar mecanismos para avaliação dos serviços prestados pelos usuários. Nesse contexto, o TRT-1 adota prática de integração direta entre a Carta de Serviços e os

canais de avaliação do usuário. Nas páginas individuais dos serviços disponibilizados na Carta, o TRT-1 inclui link específico para avaliação do atendimento e da experiência do usuário. O mecanismo permite que o cidadão registre sua percepção sobre o serviço acessado sem necessidade de navegação adicional em outras áreas do portal institucional. A integração do canal de avaliação diretamente à página do serviço reduz barreiras de participação, facilita a coleta de manifestações espontâneas e amplia a capacidade institucional de monitoramento da experiência do usuário nos serviços digitais oferecidos pelo Tribunal.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-1 - Avaliação na Carta de Serviços	https://www.trt1.jus.br/web/guest/servicos-carta/-/asset_publisher/1OLBOZ5oNumq/content/atermacao-onli-2/4208112?p_r_p_resetCur=true&p_r_p_categoryId=25735371&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_assetEntryId=26068640&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_redirect=https%3A%2F%2Fwww.trt1.jus.br%2Fweb%2Fguest%2Fservicos-carta%3Fp_p_id%3Dcom_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_r_p_resetCur%3Dtrue%26p_r_p_categoryId%3D25735371%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_assetEntryId%3D26068640%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_cur%3D0 https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_8ZB_l4ZkhKGyi9M7R54hcul06wUE_MXQn_E4rny6EiPVCA/viewform

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)



Página do site do TRT-1 com opção de avaliar o serviço.
Fonte:https://www.trt1.jus.br/web/guest/servicos-carta/-/asset_publisher/1OLBOZ5oNumq/content/atermacao-onli-2/4208112?p_r_p_resetCur=true&p_r_p_categoryId=25735371&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_assetEntryId=26068640&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_redirect=https%3A%2F%2Fwww.trt1.jus.br%2Fweb%2Fguest%2Fservicos-carta%3Fp_p_id%3Dcom_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_r_p_resetCur%3Dtrue%26p_r_p_categoryId%3D25735371%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_assetEntryId%3D26068640%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_cur%3D0, acesso em abril/2026.

Diferencial: O TRT-7 disponibiliza canal institucional de Ouvidoria e formulários de manifestação ao cidadão. Contudo, não foi identificada integração direta de mecanismo de avaliação nas páginas individuais dos serviços disponibilizados na Carta de Serviços. Atualmente, o usuário precisa buscar canais externos ao fluxo principal de navegação para registrar percepção sobre o atendimento ou qualidade do serviço acessado. A ausência de mecanismo de avaliação contextualizado pode reduzir a participação espontânea do usuário

e dificultar a obtenção de feedback relacionado a serviços específicos. Em estruturas com grande volume de serviços digitais, a integração do canal de avaliação diretamente à página do serviço tende a simplificar a coleta de manifestações e ampliar a rastreabilidade das informações relacionadas à experiência do cidadão. Nesse contexto, observa-se oportunidade de aprimoramento mediante inclusão de funcionalidade de avaliação integrada às páginas individuais da Carta de Serviços, preferencialmente com acesso simplificado e linguagem objetiva. A medida contribuiria para fortalecer a escuta ativa do usuário, ampliar a participação social na avaliação dos serviços públicos digitais e gerar subsídios para monitoramento contínuo da qualidade dos serviços oferecidos pelo Tribunal.

EIXO IV - Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão

"O mais importante na comunicação é ouvir o que não foi dito."

Peter Drucker

A Ouvidoria é um importante canal de diálogo entre a instituição e a sociedade. Além de receber e encaminhar manifestações, contribui para identificar oportunidades de melhoria, aperfeiçoar serviços e fortalecer a transparência e a participação social.

Complementarmente, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) assegura o exercício do direito de acesso à informação, garantindo que os cidadãos possam solicitar e obter informações públicas sob a guarda da instituição.

Os materiais apresentados a seguir reúnem orientações, metodologias e referências que podem apoiar o fortalecimento da atuação da Ouvidoria e do SIC, contribuindo para a melhoria do atendimento ao cidadão e da gestão pública.

Documento	Conteúdo	Onde acessar
Manual De Ouvidoria Pública	Define princípios, competências e funcionamento das ouvidorias públicas federais, incluindo integração com a LAI e	https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manua

	gestão de manifestações.	l-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view
Guia de Boas Práticas na Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nas Ouvidorias Públicas	Apresenta diretrizes atualizadas para atuação das ouvidorias, incluindo transparência, proteção de dados (LGPD) e qualidade do atendimento.	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/produtos_da_renouv/guiadeboaspraticasdalgpd2ed.pdf
Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal	Orienta a implementação da LAI no âmbito federal, com foco no funcionamento do SIC, fluxos de atendimento, prazos legais, classificação de informações e gestão da transparência passiva.	https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/transparencia-passiva/guias-e-orientacoes/aplicacao_da_lai_2019_defeso-1.pdf
Metodologia de Avaliação da Qualidade de Resposta em Ouvidoria (ENAP)	Propõe critérios objetivos para avaliar respostas com base em linguagem simples, clareza, resolutividade e foco no cidadão.	https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/8921/1/11246-Texto%20do%20Artigo-35658-1-10-20250630.pdf
Ferramentas de Resolução de Conflitos para as Ouvidorias Públicas	Cartilha voltada para uso da metodologia de resolução de conflitos em ouvidoria.	https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/7aeb31ef-bf93-42dd-a1d3-7b1106d1dc28/content

Fonte: Elaboração própria, abril de 2026.

4 Boas práticas identificadas

4.1 Acessibilidade em Ouvidoria

Prática identificada: A Controladoria-Geral do Distrito Federal instituiu o Selo de Acessibilidade no âmbito da Rede de Ouvidorias do Distrito Federal. A iniciativa reconhece unidades que adotam práticas inclusivas no atendimento ao cidadão e estimula a construção de padrões institucionais voltados à equidade e à redução de barreiras de acesso. Entre os critérios avaliados estão atendimento inclusivo, comunicação acessível, capacitação continuada das equipes, adequações arquitetônicas e recursos de acessibilidade comunicacional, como atendimento em Libras. Também são consideradas soluções que ampliem a autonomia e preservem a dignidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. No mesmo sentido, a Rede de Acessibilidade na Administração Pública, integrada por instituições como STF, STJ, Tribunal Superior do Trabalho (TST), TSE, Câmara

dos Deputados, Senado Federal, TCU e TJDFT, elaborou o guia *Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas*, que reúne parâmetros técnicos para promoção da acessibilidade física, comunicacional, tecnológica e atitudinal, além de instrumento de autoavaliação institucional. Essas iniciativas partem de uma premissa comum: a experiência de atendimento começa antes da manifestação ser registrada. Ela se forma no primeiro contato com o espaço físico, com a sinalização e com a percepção de que aquele ambiente está preparado para receber diferentes públicos com dignidade e autonomia. Acessibilidade, nesse contexto, não é medida acessória, mas requisito de qualidade do serviço público.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
GDF - Selo Acessibilidade	https://www.ouvidoria.df.gov.br/selo-acessibilidade
Rede de Acessibilidade - Guia para Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/Paginas/Institucional/Educacao-e-cultura/Eventos/1o-Encontro-Nacional-de-Acessibilidade-e-Inclusao-Chamada-de-Painelistas/ambiente_acessivel_nas_organizacoes_publicas.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)



Selo de acessibilidade em Ouvidoria criado pelo GDF. Fonte: https://www.ouvidoria.df.gov.br/selo-acessibilidade, acesso em abril/2026.

Diferencial: O TRT-7 já adota medidas importantes, como a disponibilização do plugin VLibras em seu portal institucional e o atendimento da Ouvidoria por WhatsApp, inclusive por mensagens de texto e áudio. São avanços relevantes na ampliação dos canais de acesso. Há, contudo, oportunidade de evolução na estrutura física e na experiência presencial de atendimento. A ata de correição ordinária realizada pela Corregedoria-Geral da Justiça do

Trabalho, em fevereiro de 2026, apontou limitações funcionais nas instalações da Ouvidoria que impactam a privacidade, o conforto ambiental e a acessibilidade do espaço. Esse ponto merece atenção. Parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria envolve situações sensíveis, que exigem escuta qualificada, acolhimento institucional e ambiente adequado para comunicação reservada. Nesses casos, privacidade, acessibilidade plena, conforto e sensação de segurança não são diferenciais. São condições mínimas para atendimento compatível com a centralidade do cidadão na prestação do serviço público. Recomenda-se que o TRT-7 avance para um modelo estruturado de acessibilidade institucional na Ouvidoria. Esse avanço pode incluir: melhoria da sinalização física e informacional do espaço; ampliação de recursos de acessibilidade comunicacional; capacitação continuada da equipe em atendimento inclusivo; avaliação de adequações arquitetônicas, como piso tátil, circulação acessível e mobiliário adaptado; e revisão da ambiência do espaço, com foco em privacidade, acolhimento e conforto do usuário. Medidas dessa natureza produzem efeito direto sobre a experiência do cidadão, ampliam a inclusão e fortalecem a confiança nos canais institucionais de escuta (**Anexo XI**).

4.2 FAQ e cartilhas com linguagem simples

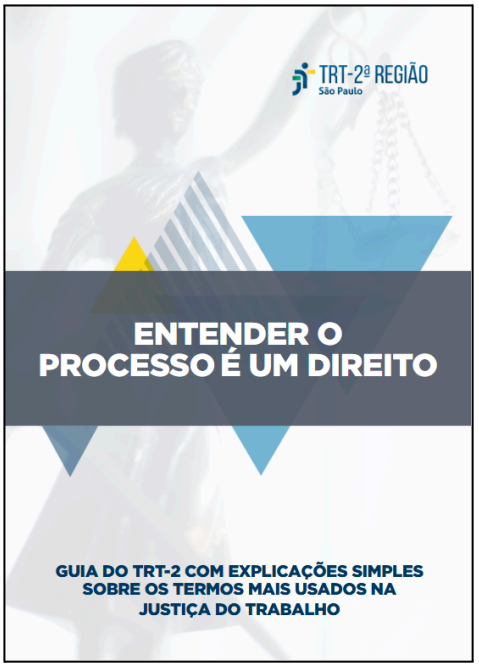
Prática identificada: Grande parte das dificuldades enfrentadas pelo cidadão no acesso à Ouvidoria não decorre da ausência de canais de atendimento, mas da dificuldade de compreender como esses canais funcionam, quais demandas podem ser registradas e quais providências podem ser esperadas da atuação institucional. No setor público, informações dispersas, linguagem excessivamente técnica e orientações pouco objetivas criam barreiras silenciosas de acesso. Quando o cidadão não compreende claramente o serviço, tende a registrar manifestações incompletas, procurar canais inadequados ou abandonar a tentativa de contato. O resultado é aumento de retrabalho, repetição de dúvidas e perda de eficiência no atendimento. Nesse contexto, a disponibilização de materiais de orientação em linguagem simples constitui medida de acessibilidade comunicacional e ferramenta de qualificação do serviço prestado. FAQ estruturado, cartilhas explicativas, glossários de

termos técnicos e conteúdos audiovisuais facilitam o entendimento do usuário e ampliam sua autonomia no relacionamento com a instituição. No Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2), destaca-se a produção de guia explicativo e glossário jurídico em linguagem simples, com tradução de termos técnicos da Justiça do Trabalho para expressões de fácil compreensão pelo público geral. A medida reduz barreiras de entendimento e aproxima a linguagem institucional da linguagem do cidadão. No TRT-11, observa-se a adoção de página de perguntas frequentes estruturada em linguagem objetiva, complementada por vídeo explicativo sobre o funcionamento da Ouvidoria, os tipos de manifestação e os canais disponíveis de atendimento. A combinação de texto e conteúdo audiovisual amplia o alcance da informação e favorece diferentes perfis de usuário. Também merecem destaque experiências de outros órgãos públicos que estruturaram cartilhas digitais com identidade visual amigável, linguagem cidadã, exemplos práticos e organização didática sobre direitos do usuário, papel institucional da Ouvidoria e fluxo de tratamento das manifestações.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-2 - Guia de termos jurídicos	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/servicos/informacoes/Conheca_seus_Direitos_em_Linguagem_Simples.pdf
TRT-11 - FAQ e Vídeo	https://portal.trt11.jus.br/index.php/perguntas-frequentes#onde-e-como-posso-apresentar-reclama%C3%A7%C3%B5es-den%C3%BAncias-sugest%C3%B5es-e-solicitar-informa%C3%A7%C3%B5es https://portal.trt11.jus.br/images/arquivos/ouvidoria/videos/videonovo.mp4
TRT-23 - Cartilha Ouvidoria	https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/ouvidoria/Cartilha.pdf
TRE-CE - Cartilha Ouvidoria	https://www.tre-ce.jus.br/institucional/ouvidoria/cartilha-da-ouvidoria/cartilha-da-ouvidoria/@@display-file/file/Cartilha_Ouvidoria_Final.pdf
Governo do Estado do Ceará - Cartilha Ouvidoria	https://www.casacivil.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/3/2025/12/cartilha-ouvidoria_corrigida.pdf
Controladoria e Ouvidoria do Governo do Estado do Ceará - Cartilha Técnicas em Mediação de Conflitos em Ouvidoria	https://www.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/71/2023/10/Cartilha-Tecnicas-em-Mediacao-de-Conflitos-em-Ouvidoria-04.10.2023-FINAL.pdf

Governo do Estado do Mato Grosso - Cartilha Ouvidoria	https://www.jucemat.mt.gov.br/cartilha-conhecendo-a-ouvidoria.pdf
Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1) - Cartilha Ouvidoria	https://www.trf1.jus.br/trf1/conteudo/Ascom%20TRF1/Cartilha%20Ouvidoria%20-%20Abril%202026.pdf
Tribunal de Justiça do Piauí (TJ-PI) - Cartilha Ouvidoria da Mulher	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/wp-content/uploads/2027/01/cartilha-da-mulher-com-link.pdf
TJ-PI - Folder Ouvidoria	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/wp-content/uploads/2023/06/folder_ouvidoria_final_corrigido_TIL.pdf
Tribunal de Justiça da Bahia (TJ-BA) - Cartilha Ouvidoria	https://www.tjba.jus.br/portal/wp-content/uploads/2024/09/CARTILHA-1.pdf
Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJ-RS) - Guia das Ouvidorias	https://www.tjrs.jus.br/static/2023/10/24165_SECOM_ESTUDIO_GUIA-DAS-OUVIDORIAS_SEM_CORTE-2-1.pdf
TJ-RS - Cartilha Ouvidoria da Mulher, LGBTQIAPN+ e Vulneráveis	https://www.tjrs.jus.br/static/2026/02/Cartilha-Ouvidoria-da-Mulher-2025.pdf
Ministério da Defesa - Cartilha da Ouvidoria	https://www.gov.br/defesa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/cartilha-da-ouvidoria-digital.pdf
Prefeitura Municipal de Anacruz - Cartilha da Ouvidoria	http://transparencia.aracruz.es.gov.br/MostraArquivo.ashx?ArquivoId=2101

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)



Guia de termos jurídicos do TRT-2 . Fonte: https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/servicos/informacoes/Conheca_seus_Direitos_em_Linguagem_Simples.pdf, acesso em abril/2026

Diferencial: Há oportunidade concreta de aperfeiçoar a comunicação institucional da Ouvidoria do TRT-7, especialmente para usuários com pouca familiaridade com linguagem jurídica, procedimentos administrativos ou competências institucionais da unidade. Hoje, dúvidas básicas que poderiam ser resolvidas por orientação prévia acabam chegando por meio dos canais de atendimento, consumindo tempo operacional da equipe e aumentando o volume de demandas repetitivas. Recomenda-se que a Ouvidoria do TRT-7 desenvolva um conjunto integrado de orientação ao cidadão, organizado em múltiplos formatos e centrado nas dúvidas reais do usuário (**Anexo XII**). Esse conjunto pode incluir: reestruturar a página de perguntas frequentes (FAQ), com perguntas objetivas e linguagem simples; cartilha digital da Ouvidoria, explicando de forma clara o que é a unidade, o que faz e como acessar seus serviços; glossário de termos jurídicos e institucionais frequentemente utilizados nas comunicações com o cidadão; guias passo a passo para registro de manifestações, pedidos de acesso à informação e acompanhamento de protocolos; conteúdos audiovisuais curtos, com linguagem acessível, explicando os canais e serviços disponíveis; materiais acessíveis em múltiplos formatos, com atenção a leitura simples, contraste visual, recursos de acessibilidade e compatibilidade digital. Para maior efetividade, recomenda-se que o conteúdo seja orientado por análise das dúvidas mais recorrentes recebidas pela própria Ouvidoria, de modo que a comunicação responda a necessidades concretas de informação.

4.3 Respostas padronizadas com linguagem simples e orientadas ao cidadão

Prática identificada: Diversos órgãos públicos vêm estruturando políticas institucionais de linguagem simples para o atendimento em ouvidoria, por meio de manuais, capacitações e estudos de impacto. A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí publicou guia de linguagem simples voltado ao atendimento de manifestações, com orientações práticas para a produção de respostas claras e objetivas. A Controladoria-Geral da União (CGU) disponibiliza guia de atendimento personalizado e qualidade da resposta, que estabelece parâmetros para a comunicação escrita nas ouvidorias federais. O Ministério das Cidades publicou nota informativa específica sobre a importância do uso da linguagem cidadã nas respostas às manifestações, sinalizando o tema como diretriz institucional formal. No campo acadêmico,

pesquisa publicada pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) propõe metodologia de avaliação da qualidade das respostas em ouvidoria com base em princípios de linguagem simples, oferecendo critérios objetivos para medir clareza, resolutividade e adequação ao perfil do cidadão. Na esfera estadual, a Rede de Ouvidorias de Mato Grosso promoveu capacitação formal em linguagem simples para seus servidores, com foco na melhoria da comunicação com o cidadão. A Procuradoria-Geral do Estado do Ceará, em parceria com o Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará (Íris), realizou formação sobre o tema para a equipe da Ouvidoria. No Poder Judiciário, o Laboratório de Inovação do TJDFT realizou oficina de linguagem simples voltada especificamente ao atendimento da Ouvidoria, com resultados documentados publicamente. Estudo apresentado no ENAJUS analisou o impacto do uso da linguagem simples no atendimento da Ouvidoria do STJ, demonstrando redução de retrabalho e melhora na percepção do cidadão sobre a qualidade das respostas recebidas. Essas experiências convergem em um ponto: padronizar respostas não significa automatizar o atendimento. Significa estabelecer parâmetros mínimos de qualidade comunicacional, garantindo consistência sem perder a capacidade de tratar situações específicas com a atenção que exigem.

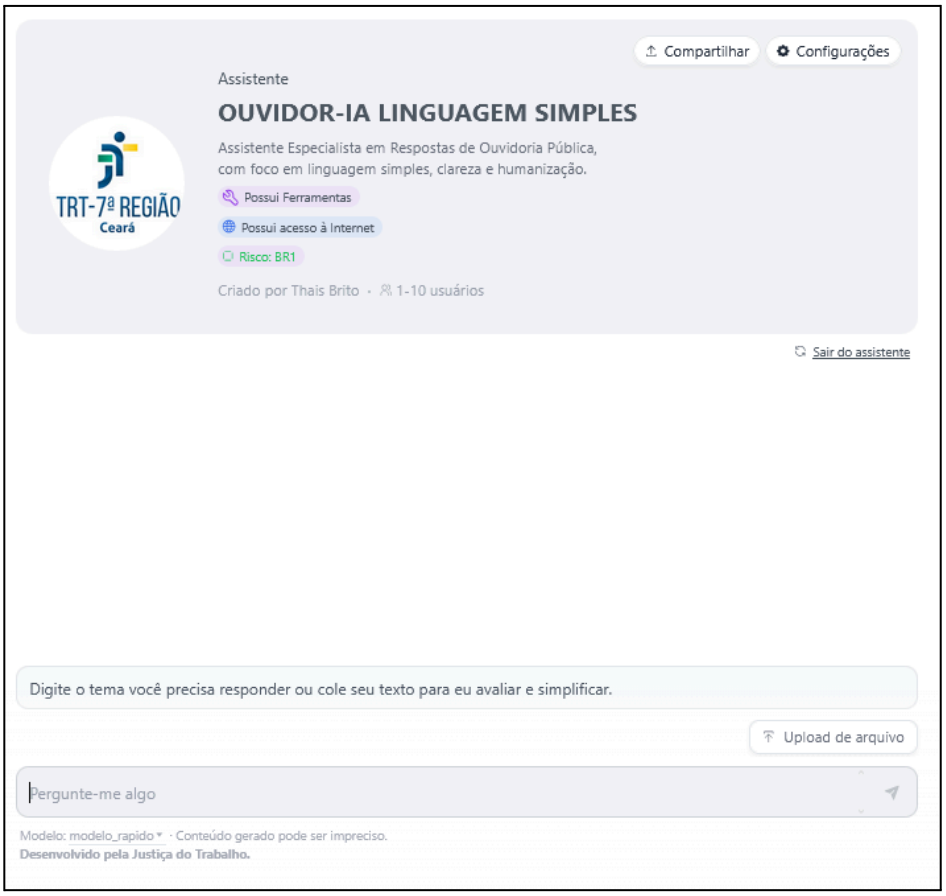
Referência da boa prática	**Onde acessar**
Guia de Linguagem Simples da Ouvidoria-geral do Estado do Piauí	https://ouvidoriageral.pi.gov.br/wpfd_file/guia_linguagem_simples/
CGU - Guia de Atendimento Personalizado e Qualidade da Resposta	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/arquivos/sis-ouv-atendimento-personalizado-e-qualidade-da-resposta_.pdf
Ministério das Cidades - Nota informativa - Importância do uso da linguagem cidadã nas respostas às manifestações de ouvidoria	https://www.gov.br/cidades/pt-br/composicao/ouvidoria/arquivos/4-2025-ouv.pdf
Artigo - Proposta De Metodologia De Avaliação Da Qualidade De Resposta Em Ouvidoria: Uso De Princípios E Diretrizes Da Linguagem Simples	https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/11246/7159
Ouvidoria do Governo de Mato Grosso - Capacitação em Linguagem Simples	https://www.ouvidoria.mt.gov.br/w/rede-de-ouvidorias-se-capacita-em-linguagem-simples-para-melhorar-comunica%C3%A7%C3%A3o-com-o-cidad%C3%A3o

Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC) - Guia de Uso da Linguagem Simples para apresentação de Serviços Públicos	https://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2022/08/Guia-de-Uso-da-Linguagem-Simples-para-Apresentac%CC%A7a%CC%83o.pdf
TRE-SE - Projeto Linguagem Simples na Ouvidoria	https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/9se-arquivos/projeto-falando-simples-para-ouvir-melhor/@@display-file/file/Relat%25C3%25B3rio%2520Programa%2520Linguagem%2520Simples%2520-%2520Meta%25209%2520%25281%2529.pdf
TJDFT - linguagem simples para otimizar atendimento da Ouvidoria	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2026/fevereiro/laboratorio-de-inovacao-do-tjdft-realiza-oficina-de-linguagem-simples-para-otimizar-atendimento-da-ouvidoria https://auroralab.tjdft.jus.br/tjdft-mais-simples
STJ - Impacto do Uso da Linguagem Simples no Atendimento da Ouvidoria	https://www.enajus.org.br/anais/assets/papers/2024/sessao-2/impacto-do-uso-da-linguagem-simples-no-atendimento-da-ouvidoria.pdf https://www.stj.jus.br/sites/portalp/WebPub/NovoPortal/assets/docs/Paralembrar_linguagemSimples.pdf
Ouvidoria da Procuradoria Geral Estado do Ceará (PGE-CE) e Íris – Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará promovem formação sobre Linguagem Simples	https://www.pge.ce.gov.br/2025/09/08/ouvidoria-da-pge-ce-em-parceria-com-o-iris-promove-formacao-sobre-linguagem-simples/
GRALHA - Gerador de Respostas e Apoio em Linguagem Humanizada e Acessível	ttps://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1752

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: Há estudos que propõem metodologias de avaliação da qualidade das respostas em ouvidorias com base em princípios e diretrizes de linguagem simples. Nesse sentido, a Ouvidoria do TRT-7 pode estabelecer padrão institucional de resposta ao cidadão orientado por linguagem simples, clareza comunicacional e utilidade prática da informação prestada. Adoção pode ser estimulada por meio de guias de orientação (**Anexo XIII**), uso de assistentes virtuais como o "OUVIDOR-IA LINGUAGEM SIMPLES" no chat-JT (acessível no link:

https://ia.jt.jus.br/chat/assistant/69fe06b697c0743e7adf1444) e realização de oficinas[7] e capacitações no tema[8].



Assistente virtual criado pela SAUDI no Chat-JT. Fonte: https://ia.jt.jus.br/chat/assistant/69fe06b697c0743e7adf1444, acesso em maio/2026

4.4 Assistente virtual cidadã integrada à Ouvidoria

Prática identificada: A transformação digital modificou de forma estrutural a relação entre cidadão e serviço público. A expectativa contemporânea de atendimento não se limita à existência de canais institucionais de contato. Espera-se acesso imediato à informação, disponibilidade contínua de orientação, linguagem clara, autonomia na busca por respostas

[7] Em parceria com o Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará que possui expertise no tema.

[8] Curso Primeiros passos para uso de linguagem simples - Escola Nacional de Administração Pública - ENAP - Gratuito - Disponível em: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315; Curso Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? - Escola Nacional de Administração Pública - ENAP - Gratuito - Disponível em: https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332

e possibilidade de interação por meios digitais simples, acessíveis e compatíveis com a rotina cotidiana da população. No contexto das Ouvidorias Públicas, essa mudança é particularmente relevante. Uma parte das demandas recebidas pelas unidades de Ouvidoria refere-se à busca de orientação inicial: saber qual canal utilizar, como registrar manifestação, como acompanhar protocolo, qual o prazo de resposta, se determinada matéria é de competência da Ouvidoria, quais documentos apresentar ou qual unidade pode auxiliá-lo. Essas demandas possuem natureza predominantemente informacional e repetitiva. Quando dependem exclusivamente de atendimento humano, produzem sobrecarga operacional, aumentam o tempo de resposta e deslocam a equipe técnica de atividades que exigem escuta qualificada, análise de mérito e acompanhamento de casos sensíveis. Nesse cenário, assistentes digitais de atendimento surgem como infraestrutura complementar de acesso à informação pública. Seu papel não é substituir a interação humana nem automatizar a escuta institucional. Sua função é ampliar o acesso, oferecer orientação inicial qualificada, reduzir barreiras de navegação e tornar o atendimento mais simples, contínuo e acessível ao cidadão. Alguns órgãos públicos passaram a adotar assistentes virtuais voltados ao atendimento do cidadão externo. No âmbito da Justiça do Trabalho, destacam-se o Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT-20), que implantou a assistente virtual "Judith", e o TRT-13, que implantou "Socorro", ambas disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, com capacidade de orientar cidadãos sobre canais de atendimento, prazos e procedimentos relacionados à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão. Essas soluções ampliam o acesso à informação e reduzem a dependência de atendimento humano em demandas recorrentes. Experiências semelhantes também vêm sendo desenvolvidas em outros segmentos do Poder Judiciário. O Tribunal de Justiça Militar do Estado de São Paulo implementou a iniciativa Consulta Processual Assistida por Inteligência Artificial em Linguagem Natural, cadastrada no Portal RenovaJud do Conselho Nacional de Justiça. A solução viabiliza que o usuário realize consultas processuais utilizando linguagem natural, tornando o acesso às informações judiciais mais intuitivo e reduzindo a necessidade de conhecimento prévio sobre a estrutura dos sistemas eletrônicos. A iniciativa demonstra o potencial da inteligência artificial para simplificar a interação entre cidadão e administração

pública, por meio de interfaces conversacionais que facilitam a localização e a compreensão das informações disponíveis. Essas ferramentas se diferenciam da triagem automatizada por inteligência artificial porque não atuam na classificação interna das manifestações. Seu foco está na interação direta com o cidadão, com linguagem acessível e respostas imediatas. Iniciativas semelhantes também foram adotadas por instituições como o Ministério Público de Pernambuco, a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais e o Ministério da Saúde, o que indica tendência de consolidação desse modelo no setor público.O assistente digital pode funcionar como camada conversacional de acesso ao ecossistema informacional da Ouvidoria, integrando: página de perguntas frequentes (FAQ); cartilhas e glossários em linguagem simples; banco institucional de respostas padronizadas; conteúdos audiovisuais acessíveis; canais temáticos especializados; fluxos de encaminhamento para atendimento humano quando a situação exigir escuta qualificada. Nesse modelo, a ferramenta deixa de ser simples chatbot e passa a atuar como porta digital de acolhimento, orientação e facilitação do acesso ao serviço público.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT20 - Assistente virtual Judith – integrada ao portal da Ouvidoria/SIC	https://www.trt20.jus.br/17960-trt-se-lanca-assistente-virtual-judith-e-apresenta-projeto-atende-20
TRT13 - Assistente virtual Socorro – desenvolvida pelo Lab de Inovação do TRT13	https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/socorro-laboratorio-de-inovacao-cria-assistente-virtual-do-trt-13
Ministério Público de Pernambuco - Assistente virtual Dôra	https://portal.mppe.mp.br/w/d%C3%B4ra-chega-ao-site-do-mppe-para-ajudar-nas-manifesta%C3%A7%C3%B5es-%C3%A0-ouvidoria
Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais - Assistente virtual Bel	https://diariodocomercio.com.br/tecnologia/minas-gerais-ia-atendimento-cidadao/
Ministério da Saúde - Chatbot para atender usuários da Ouvidoria-Geral do SUS	https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2024/agosto/whatsapp-e-chatbot-ja-atendem-usuarios-da-ouvidoria-geral-do-sus
TJM - Consulta Processual Assistida por Inteligência Artificial em Linguagem Natural	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2020

TJAM, TJAC, TJRR, TJRO e TJTO - Oficina Acesso Fácil: Chatbot Inteligente para Atendimento aos Usuários	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1946 https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1OnxB3UWQYz_Y5ab-FqAk7NwJwQ17d9Bb

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)





Assistente virtual Socorro na página do TRT-13. Fonte: https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/socorro-laboratorio-de-inovacao-cria-assistente-virtual-do-trt-13, acesso em abril/2026

Diferencial: Recomenda-se que o TRT-7 avalie a implantação gradual de um Assistente Digital de Atendimento da Ouvidoria, por meio de estratégia incremental. A iniciativa poderá ser viabilizada mediante acordos de cooperação técnica com o TRT-13 e o TRT-20, aproveitando soluções já desenvolvidas para atendimento ao cidadão, ou com o Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT), responsável pela iniciativa Consulta Processual Assistida por Inteligência Artificial em Linguagem Natural, cadastrada no Portal RenovaJud do Conselho Nacional de Justiça. A adoção ou adaptação de soluções já desenvolvidas pode reduzir custos, acelerar a implementação e estimular o compartilhamento de boas práticas entre os órgãos do Poder Judiciário. Alternativamente, o Tribunal poderá desenvolver ferramenta própria, adaptada às suas necessidades institucionais. O assistente digital poderá atuar como porta de entrada para o atendimento ao cidadão, oferecendo orientação inicial sobre os serviços da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Entre suas funcionalidades, destacam-se a apresentação dos canais de atendimento, a orientação sobre os tipos de manifestação, a prestação de informações sobre prazos legais, a explicação das competências da Ouvidoria e do SIC, o esclarecimento de dúvidas frequentes e o direcionamento do usuário ao canal mais adequado para cada demanda. Considerando que as solicitações relacionadas ao andamento processual figuram entre as demandas mais recorrentes recebidas pelas Ouvidorias da Justiça do Trabalho, a cooperação com o TJMT mostra-se particularmente relevante. A solução desenvolvida pelo Tribunal demonstra como a inteligência artificial pode utilizar linguagem natural para facilitar a consulta a informações processuais, permitindo que o cidadão obtenha respostas de forma mais intuitiva, sem necessidade de conhecer a estrutura dos sistemas eletrônicos. A incorporação de funcionalidade semelhante contribuiria para reduzir a demanda por atendimentos meramente informacionais, ampliar a autonomia do usuário e permitir que a equipe da Ouvidoria concentre esforços nas manifestações que exigem análise e tratamento especializado. Além da orientação inicial, a ferramenta poderá oferecer atendimento assistido, auxiliando o cidadão no preenchimento de formulários, indicando a documentação necessária para cada solicitação, informando as formas de acompanhamento de protocolos e fornecendo respostas contextualizadas com base na base institucional de conhecimento. Nos

casos que demandem análise individualizada, escuta qualificada ou tratamento especializado, o assistente deverá realizar o encaminhamento para atendimento humano, preservando o papel institucional da Ouvidoria.

4.5 Ouvidoria Itinerante

Prática identificada: A efetividade de uma Ouvidoria Pública depende não apenas da existência formal de canais de atendimento, mas da capacidade concreta de ser acessível aos diferentes públicos que compõem sua base de relacionamento institucional. Em territórios extensos, canais digitais nem sempre alcançam todos os públicos. Barreiras geográficas, baixa conectividade e distância simbólica das instituições reduzem o uso espontâneo dos canais formais, especialmente por populações vulneráveis ou do interior. Nesse contexto, modelos de Ouvidoria Itinerante representam importante estratégia de aproximação institucional. Mais do que descentralizar atendimento, essas iniciativas deslocam a escuta pública para onde o cidadão está, ampliando capilaridade, reduzindo barreiras de acesso e fortalecendo a percepção de presença institucional do Estado. Seu valor estratégico, contudo, ultrapassa o atendimento presencial. A escuta territorial permite captar demandas latentes, compreender especificidades regionais, identificar gargalos invisíveis nos dados agregados dos canais digitais e produzir inteligência institucional orientada pelas realidades concretas do território. Diversos órgãos públicos vêm adotando modelos estruturados de atuação itinerante como mecanismo de aproximação entre Administração e sociedade. No âmbito da Justiça do Trabalho, destacam-se experiências desenvolvidas pelo TRT-1, Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3), TRT-11 e Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16), que estruturaram agendas presenciais de escuta e atendimento em localidades fora da sede institucional. No campo da administração pública em sentido amplo, merece destaque o programa itinerante da Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE-PR), reconhecido nacionalmente pela CGU como boa prática de participação e controle social junto a públicos em situação de vulnerabilidade. Também é relevante a experiência da Ouvidoria do Supremo Tribunal Federal voltada à escuta de povos indígenas, quilombolas e comunidades tradicionais, demonstrando que estratégias territoriais podem ser adaptadas

para públicos específicos e desenhadas com sensibilidade cultural e institucional. As experiências analisadas revelam elementos comuns: presença institucional em territórios menos alcançados pelos canais tradicionais; atuação pedagógica sobre direitos e formas de acesso aos serviços públicos; escuta qualificada de demandas locais; articulação com atores institucionais e comunitários; sistematização dos achados em relatórios de melhoria institucional; e fortalecimento da confiança pública no canal de Ouvidoria.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-1 - Ouvidoria Itinerante	https://www.trt1.jus.br/ultimas-noticias/-/asset_publisher/IpQvDk7pXBme/content/ouvidoria-itinerante-chega-a-niteroi-no-dia-11-9/21078
TRT-3 - Ouvidoria Itinerante	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/com-presenca-do-trt-mg-parque-municipal-de-bh-recebe-o-projeto-ouvidoria-itinerante
TRT-11 - Ouvidoria Itinerante	https://portal.trt11.jus.br/index.php/comunicacao/9414-trt-11-leva-ouvidoria-itinerante-para-boa-vista-com-palestra-e-atendimento-ao-publico-interno-e-externo https://portal.trt11.jus.br/index.php/exposicao-dos-20-anos-da-ouvidoria
TRT-16 - Ouvidoria Itinerante	https://trt16.jus.br/noticias/trt-16-realizara-ouvidoria-itinerante-no-sul-do-maranhao-em-maio https://trt16.jus.br/noticias/trt-ma-concorre-ao-premio-innovare-com-ouvidoria-itinerante-audiencias-publicas
CGE-PR/CGU - CGE Itinerante	https://www.boaspraticasods.pr.gov.br/Iniciativa/Programa-CGE-Itinerante
STF - Ouvidoria dos Povos Indígenas, Quilombolas e Comunidades Tradicionais	https://noticias.stf.jus.br/postsnoticias/stf-inaugura-ouvidoria-dos-povos-indigenas-quilombolas-e-comunidades-tradicionais/

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em março/2026)

Diferencial: O TRT-7 possui jurisdição sobre todo o Estado do Ceará, com unidades judiciárias distribuídas em diferentes regiões e realidades socioeconômicas diversas. Embora o atendimento remoto amplie o alcance, a dependência predominante de canais digitais pode produzir exclusão prática de grupos com menor conectividade, menor familiaridade tecnológica ou maior distância simbólica das instituições públicas. Nesse cenário, a

implantação de estratégia de Ouvidoria Itinerante pode representar importante mecanismo de democratização do acesso institucional. A iniciativa pode produzir benefícios concretos: ampliação da presença institucional no interior; escuta direta de demandas que raramente chegam pelos canais convencionais; identificação de barreiras regionais de acesso à Justiça do Trabalho; aproximação com populações vulneráveis e sub-representadas; fortalecimento da legitimidade institucional do Tribunal; e produção de evidências territoriais para aperfeiçoamento de serviços e políticas internas. Contudo, acredita-se que a proposta de uma Ouvidoria Itinerante pode ser apoiada por uma estratégia global do Tribunal, com o desenvolvimento de um **projeto institucional de Justiça Itinerante e Inclusão Digital** (Anexo XIV a e Anexo XIV b),que vai ao encontro das recomendações contidas na ata de correição ordinária realizada pela Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho, em fevereiro de 2026.

4.6 Ouvidoria para a diversidade e inclusão

Prática identificada: Diversos órgãos do Poder Judiciário estruturaram canais especializados para recebimento, orientação e encaminhamento de manifestações relacionadas a direitos fundamentais e situações de vulnerabilidade. O TJDFT criou a Ouvidoria para a Diversidade, espaço institucional específico para manifestações relacionadas a discriminação, preconceito e desigualdades, contemplando múltiplos marcadores de vulnerabilidade. O modelo inclui guias práticos, cartilhas, fluxos de encaminhamento e rede de proteção à mulher com catálogo de instituições parceiras. O TJDFT também desenvolveu protocolos de segurança para magistradas e servidoras em situação de violência doméstica e materiais educativos voltados a homens autores de violência, como o Manual de Grupos Reflexivos. Na Justiça do Trabalho, o TRT-1 instituiu protocolo formal de enfrentamento à violência doméstica e intrafamiliar, com canal específico de denúncia e fluxo de encaminhamento estruturado. O TRT-13 mantém canal sigiloso para denúncias de racismo institucional, com formulário de acesso anônimo, e opera o Observatório de Raça, que monitora dados e tendências sobre o tema. O TRT-16 e o TRT-18 publicaram fluxos institucionais de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo, com o TRT-18 divulgando relatório anual sobre o resultado do tratamento dessas denúncias. O Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24)

aprovou normativo com fluxo específico para o processamento de notícias de violência, assédio e discriminação. O TRT-9 disponibiliza cartilha sobre assédio e violência no local de trabalho. O Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23) combina vídeos sobre diversidade, quiz interativo sobre violência doméstica e rodas de conversa como estratégia de engajamento e prevenção. Fora do âmbito trabalhista, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJ-RS) estruturou ouvidoria contra discriminação com cartilha específica e folder informativo, contemplando mulheres, população LGBTQIAPN+ e grupos vulneráveis. A Anamatra publicou cartilha de direitos da comunidade LGBTQIAPN+ com linguagem acessível e alcance nacional. O conjunto dessas experiências revela que os modelos mais efetivos combinam canal de denúncia com linguagem acolhedora, garantia de sigilo nos limites legais, fluxos institucionais definidos de encaminhamento, materiais educativos e preventivos, articulação com redes de apoio e monitoramento periódico dos dados recebidos.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
CNMP - Manual De Atendimento À Sociedade	https://www.cnmp.mp.br/portal/images/MANUAL_OUVIDORIA_WEB.pdf?utm_source=chatgpt.com
TJDFT - Ouvidoria para a Diversidade	https://www.tjdft.jus.br/ouvidoria/ouvidoria-para-a-diversidade
TJDFT - Guia prático de enfrentamento à violência contra a mulher	https://www.tjdft.jus.br/ouvidoria/ouvidoria-para-elas-arquivos/guia_pratico_de_enfrentamento_nuatmu-1.pdf
TJDFT - Guia De Boas Práticas Do Núcleo Judiciário Da Mulher	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/guia-de-boas-praticas-njm-tjdft.pdf
TJDFT - Guia De Encaminhamentos E Serviços Do Núcleo Judiciário da Mulher (NJM)	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/guia-de-encaminhamento-de-projetos-e-programas-njm_180324-2-1.pdf
TJDFT - Cartilha de enfrentamento da violência doméstica e familiar contra as mulheres	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/cartilha-vamos-conversar_atualizacao-2023.pdf
TJDFT - Rede de Proteção à Mulher	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/rede-de-protecao-a-mulher/gestao-catalogo-de-instituicoes-parceiras-da-rede-de-protecao-1.pdf

TJDFT - Folder orientações	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/fluxo-de-encaminhamento-da-mulher-adulta_atualizado-em-26-05-23.pdf
TJDFT - Folder Medidas Protetivas Mulher	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/folder-medida-protetiva-para-mulher-_atualizacao-2023.pdf
TJDFT - Folder Medidas Protetivas Homem	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/folder-medida-protetiva-para-homem-_atualizacao-2023.pdf
TJDFT - Telefones úteis	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/telefones-uteis
TJDFT - Informações para Homens Autores de Violência	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/informacoes-para-homens-autores-de-violencia
TJDFT - Cartilha Direitos e Obrigações dos Homens na Prevenção e no Enfrentamento à Violência Doméstica	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/parceiros/cartilha-direitos-e-obrigacoes-dos-homens-na-prevencao-e-no-enfrentamento-a-violencia-domestica_2019.pdf
TJDFT - Sobre a Lei Maria da Penha	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/sobre-a-lei-maria-da-penha-1
TJDFT - Questionário - Você respeita as mulheres?	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/questionario-comportamento-machista_atualizacao-2023.pdf
TJDFT - Grupo Reflexivo Homens	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/projetos/projetos-no-eixo-judicial/grupo-reflexivo-de-homens
TJDFT - Manual Grupo Reflexivo Homens	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/manual-grupos-reflexivos-de-homens-2a-ed.pdf
TJDFT - Recomendações E Critérios Mínimos Para A Realização De Grupos Reflexivos Para Homens Autores De Violência Contra Mulheres	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/projetos/projetos-no-eixo-judicial/recomendacoes-e-criterios-minimos-para-grhav.pdf
TJDFT - Protocolo de prevenção e medidas de segurança voltadas ao enfrentamento à violência doméstica e familiar em face de magistradas e servidoras do TJDFT	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/protocolo-programa-elas.pdf
TRT-1 - Página da Ouvidoria	https://www.trt1.jus.br/web/guest/ouvidoria

TRT-1 - Protocolo Institucional de Enfrentamento à Violência Doméstica e Intrafamiliar e de Apoio às Mulheres Vítimas no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	https://bibliotecadigital.trt1.jus.br/jspui/bitstream/1001/4559966/5/Ato2026-0043-C.htm https://www.trt1.jus.br/web/guest/denuncia-de-violencia-domestica-e-intrafamiliar
TRT-2 - Cartilha Laços de Proteção - Como agir em casos de violência doméstica	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/ouvidoria/cartilha-violencia-domestica.pdf
TRT-3 - Página da Ouvidoria	https://portal.trt3.jus.br/internet/ouvidoria
CGU - GUIA LILÁS - Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal	https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/1673bddf-7fec-44df-bd06-cdb4ccf8fff1/content
TRT-4 - Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança Voltado ao Enfrentamento à Violência Doméstica Praticada contra Mulheres	https://www.trt4.jus.br/portais/media-noticia/669328/2904%20-%20Aprova%20o%20Protocolo%20integrado%20de%20preven%C3%A7%C3%A3o%20e%20medidas%20de%20seguran%C3%A7a%20voltado%20ao%20enfrentamento%20%C3%A0%20viol%C3%AAncia%20dom%C3%A9stica%20praticada%20em%20face%20de%20magistradas%20e%20servidoras.pdf
TRT-5 - Página da Ouvidoria	https://www.trt5.jus.br/ouvidoria-inicio
TRT-9 - Página da Ouvidoria	https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=INICIAL
TRT-9 - Cartilha sobre assédio e violência no local de trabalho	https://www.trt9.jus.br/portal/arquivos/8986050
TRT11 - Cartilha Ouvidoria da Mulher	https://portal.trt11.jus.br/index.php/cartilha-da-ouvidoria-da-mulher
TRT-12 - Ouvidoria apresenta medidas de implantação da política de atenção a pessoas em situação de rua	https://portal.trt12.jus.br/noticias/ouvidoria-apresenta-medidas-de-implantacao-da-politica-de-atencao-pessoas-em-situacao-de
TRT-13 - Página da Ouvidoria	https://www.trt13.jus.br/ouvidoria/ouvidoria-do-trt13
TRT-13 - Enfrentamento à Violência Doméstica	https://www.trt13.jus.br/ouvidoria/links/enfrentamento-a-violencia-domestica https://www.trt13.jus.br/ouvidoria/informe-se/noticias/trt-13-divulga-cartilha-com-orientacoes-para-magistradas-e-servidoras-em-situacao-de-violencia-domestica-e-familiar/cartilha-do-programa-de-apoio-a-magistradas-e-servidoras-em-situacao-de-violencia-domestica-e-familiar-digital-2.pdf https://www.trt13.jus.br/institucional/ouvidoria/canais-de-denuncia-e-atendimentos-dentroora-do-trt-13-1

TRT-13 - Formulário - Canal de denúncia de situações de racismo no ambiente institucional - *SIGILOSO - o login não gera identificação*	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScKVnTFLGLCP3lUGOrT_B-oUApsQBi020Jbnrfd-ou3zsakfw/viewform
TRT-13 -Observatório de Raça	https://www.trt13.jus.br/programas-e-acoes1/observatorio-de-raca
TRT-16 - Página da Ouvidoria	https://www.trt16.jus.br/ouvidoria
TRT-16 - Fluxo de Acolhimento e Tratamento de Denúncia de Racismo Institucional	https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/denuncia-de-racismo-no-ambiente-institucional
TRT-18 - Página da Ouvidoria	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/
TRT-18 - Fluxo de Denúncia de Racismo Institucional	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/denuncia-de-racismo-no-ambiente-institucional/
TRT-18 - Relatório Anual Sobre O Tratamento De Denúncias Sobre Situações De Racismo No Ambiente Institucional	https://drive.google.com/file/d/12VvETIOeJjsr36YjAdSLHBLV6kydWvGw/view
TRT-19 - Cartilha VIOLÊNCIA DOMÉSTICA - Conhecer os sinais e saber como agir são as melhores formas de prevenção	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2025-08/50483.pdf
TRT-20 - Página da Ouvidoria	https://www.trt20.jus.br/ouvidoria
TRT-21 - Página da Ouvidoria	https://www.trt21.jus.br/ouvidoria/
TRT-23 - Página da Ouvidoria	https://portal.trt23.jus.br/portal/ouvidoria
TRT-23 - Vídeo Diversidade	https://drive.google.com/drive/folders/1dQaepfe1pPjlyOVJAbYoPvSZX72HP3nL
TRT-23 - Quiz Enfrentando a violência doméstica	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfK1e1XK7J2RnLa7HCCSC_dSyUkIYNlYZNyxxKhVeFm3Q6rtg/viewform
TRT-1 - Roda de Conversa	https://www.trt1.jus.br/documents/d/ouv-mulher/roda-de-conversa-feminina-pdf-pdf
TRT-1 - Palestras Ouvidoria	https://www.trt1.jus.br/web/guest/palestras-da-ouvidora-da-mulher
TRT-24 - Página da Ouvidoria	https://www.trt24.jus.br/web/guest/ouvidoria
TRT-24 - Normativo com fluxo de tratamento e processamento das notícias de violência, de assédio e de discriminação	https://www.trt24.jus.br/documentViewer-1.0.0/PDFViewer?tipo=ASSINATURA&id=2444789

Anamatra - Cartilha de Direitos da Comunidade LGBTQIAPN+	https://www.anamatra.org.br/images/LGBTQIA/CARTILHAS/Cartilha_LGBTQIAPN_web_2025.pdf
TJ-RS - Ouvidoria contra Discriminação	https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/transparencia/ouvidoria/
TJ-RS - Folder informativo Ouvidoria Cartilha contra Discriminação	https://www.tjrs.jus.br/static/2026/02/Folder-Judiciario-contra-a-discriminacao.pdf
TJ-RS - Cartilha Ouvidoria da Mulher, LGBTQIAPN+ e Vulneráveis	https://www.tjrs.jus.br/static/2026/02/Cartilha-Ouvidoria-da-Mulher-2025.pdf
Ouvidoria do Ministério Público de Santa Catarina (MPSC) - Cartilha sobre violência contra a mulher	https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2025/20-questoes-mulheres-situacao-violencia.pdf
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL) - Ouvidoria da Igualdade Racial	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1483

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: A página da Ouvidoria do TRT-7 (www.trt7.jus.br/index.php/ouvidoria-portal) já dispõe de estrutura de atendimento ao cidadão, com canais de manifestação, acompanhamento de demandas, Serviço de Informação ao Cidadão, Denúncia Assédio Eleitoral e Ouvidoria da Mulher. Como oportunidade de aperfeiçoamento, recomenda-se a adoção de páginas temáticas especializadas para recebimento de denúncias e orientação cidadã sobre assuntos sensíveis, como **assédio moral e sexual, racismo, LGBTfobia, violência contra a mulher e comunicação de possível fraude, corrupção ou irregularidade**. Cada página temática pode reunir, além do canal de denúncia, cartilhas, guias práticos, vídeos educativos, perguntas frequentes, base normativa e contatos de redes de apoio. Essa organização fortalece a função pedagógica da Ouvidoria e amplia o acesso à informação. Para quem enfrenta uma situação de vulnerabilidade, saber onde denunciar e entender o que acontece após o registro faz diferença concreta na decisão de procurar proteção institucional. Acrescente-se que cartilhas, manuais, guias práticos e materiais audiovisuais identificados nas boas práticas observadas em outros Tribunais podem ser adotados ou adaptados pelo TRT-7 para compor páginas temáticas no portal da Ouvidoria, ampliando seu caráter informativo, preventivo e acolhedor. No caso específico da Ouvidoria da Mulher, recomenda-se que o ambiente temático reúna, além do canal de manifestação, informações

práticas sobre a rede de proteção existente no Ceará, serviços públicos disponíveis, fluxos de orientação e materiais de apoio, facilitando o acesso à informação e fortalecendo o acolhimento institucional. Quando estruturado de forma integrada, esse modelo amplia a capacidade da Ouvidoria de ouvir, orientar, acolher e encaminhar demandas sensíveis com segurança, clareza e efetividade.

4.7 Relatórios gerenciais acessíveis, analíticos e orientados à transparência ativa

Prática identificada: A produção de relatórios constitui prática consolidada nas Ouvidorias Públicas. Contudo, em grande parte das organizações públicas, esses documentos ainda se restringem à apresentação de estatísticas descritivas: volume de manifestações recebidas, distribuição por tipologia e indicadores operacionais básicos como prazo médio de resposta. Esse modelo satisfaz exigências formais de publicidade, mas tem utilidade gerencial limitada. Dados isolados informam volume, mas raramente explicam causas, revelam tendências ou orientam decisões de melhoria. Em sua forma mais madura, o relatório de Ouvidoria passa a atuar como ferramenta de inteligência institucional: interpreta o que foi ouvido, identifica oportunidades de aperfeiçoamento e transforma a escuta em evidência útil à gestão. STF, STJ, Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) e TRT-5 adotam esse modelo analítico, combinando indicadores quantitativos, leitura interpretativa dos dados, análise de tendências e identificação de oportunidades de melhoria. Além do conteúdo analítico, observa-se avanço na acessibilidade dos documentos. Os TRTs da 2ª, 6ª, 16ª, 18ª e 24ª Regiões disponibilizam seus relatórios em formatos abertos e reutilizáveis, como PDF, XLSX e ODT, ampliando as possibilidades de consulta e reuso dos dados. Outro avanço relevante é a organização temática dos relatórios em eixos específicos. Os TRTs da 2ª, 4ª, 6ª, 12ª, 14ª e 24ª Regiões segmentam sua divulgação em ao menos três documentos distintos: Relatório de Atividades da Ouvidoria, Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão e Relatório de Atendimento à LGPD. Essa separação facilita a consulta por tema e permite uma leitura mais precisa de cada dimensão do atendimento. Os TRTs da 3ª, 4ª e 10ª Regiões adotam prática que vai além da divulgação estatística: publicam a relação dos pedidos de acesso à informação acompanhados das respectivas respostas fornecidas pelo Tribunal. Essa medida

torna público o conteúdo informacional efetivamente entregue ao cidadão, constitui acervo consultável e reutilizável e tende a reduzir a repetição de demandas semelhantes. Sua efetividade depende de dois cuidados: anonimização integral dos dados pessoais dos solicitantes, em observância à LGPD, e organização por tema, preferencialmente com mecanismo de busca interna. O STJ disponibiliza painel estatístico interativo da Ouvidoria, que amplia as possibilidades de consulta e monitoramento dos dados tanto pela sociedade quanto pela própria Administração. O modelo permite segmentação por período, tipo de manifestação e canal de atendimento, oferecendo visão dinâmica que os relatórios estáticos não alcançam.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
STF - Relatório com abordagem analítica	https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/SobreOuvidoria/anexo/RelatorioOuvidoria2025_101.pdf
STJ - Relatório com abordagem analítica	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/Paginas/Contato-e-ajuda/Fale-conosco/Ouvidoria/Estatisticas/rel_ouvidoria_2020v4.pdf
STJ - Painel Estatístico	https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiY2IzZDUzZDItYWUyZi00NDliLTljZWItZjk2MWQxNzA1NDY2IiwidCI6ImRlMjNkNWYwLWNjYWMtNGM4NC04MWQ2LTI4OTJhOGMwNTVhYSJ9
CSJT - Relatório com abordagem analítica	https://www.csjt.jus.br/documents/d/csjt/relatorio-anual-csjt-2025-com-capas
TRT2 - Relatórios de Estatísticas Ouvidoria (Documentos em PDF e XLSX)	https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/resultados-e-indicadores/relatorios/ouvidoria/estatisticas
TRT2 - Relatórios de Pesquisa de Satisfação	https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/resultados-e-indicadores/relatorios/ouvidoria/pesquisa-satisfacao
TRT3 - Relatório com relação dos pedidos de acesso à informação recebidos acompanhada das respectivas respostas	https://portal.trt3.jus.br/internet/ouvidoria/relatorios-e-estatisticas/relatorios-e-estatisticas-do-sic/relatorios-anuais/2024.pdf/@@cached-display-file/file/relatorios-anuais-do-sic_2024-2025_03_13_18_03_48.pdf
TRT4 - Relatórios de Atividades, SIC e LGPD diferenciados	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/relatorios-estatisticos
TRT4 - Relatório com relação dos pedidos de acesso à informação recebidos acompanhada das respectivas respostas	https://www.trt4.jus.br/portais/media/503318254/LAI%20-%20planilha%20com%20resumo%20da%20situa%C3%A7%C3%A3o.pdf

TRT8 - Relatórios de Manifestações Mensais Recebidas e Providências Adotadas - Ouvidoria e SIC	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/ouvidoria/marco_1.pdf
TRT6 - Relatórios de Atividades, SIC e LGPD diferenciados	https://www.trt6.jus.br/portal/ouvidoria/relatorios-estatisticos
TRT6 - Relatórios de Estatísticas Ouvidoria (Documentos em PDF e ODT)	https://www.trt6.jus.br/portal/transparencia/estatisticas-de-pedidos-de-informacao
TRT8 - Relatório com abordagem analítica	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/ouvidoria/relatorio_anual_de_gestao_da_ouvidoria_trt8_2026_0.pdf
TRT8 - Relatórios de Pesquisa de Satisfação	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/ouvidoria/pesquisa_de_satisfacao_dos_servicos_prestados_pela_ouvidoria_-_2025_-_com_adaptacao_seges_0.pdf
TRT10 - Relatório com relação dos pedidos de acesso à informação recebidos acompanhada das respectivas respostas	https://www.trt10.jus.br/portais/ouvidoria/estatisticas/abrirLink.php?id=145
TRT12 - Relatórios de Atividades, SIC e LGPD diferenciados	https://portal.trt12.jus.br/ouvidoria-estatistica
TRT14 - Relatórios de Pesquisa de Satisfação	https://portal.trt14.jus.br/portal/ouvidoria/resultados-pesquisa-satisfacao
TRT16 - Relatórios de Estatísticas Ouvidoria (Documentos em PDF e ODT)	https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/relatorio-de-atividades
TRT18 - Relatórios de Estatísticas Ouvidoria (Documentos em PDF e ODT)	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/relatorios-estatisticos/
TRT24 - Relatórios Estatísticos da Ouvidoria, SIC e Elogios	https://www.trt24.jus.br/web/guest/estatistica
TRT24 - Relatórios de Estatísticas Ouvidoria (Documentos em PDF e ODT)	https://www.trt24.jus.br/web/guest/estatistica
UNILAB – Relatório Anual da Ouvidoria (Relatório que apresenta recomendações, qualificação de processos, revisão de fluxos e demais ações decorrentes da atuação da Ouvidoria.)	https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/arquivos/relatorio-de-ouvidoria-unila_2021-1.pdf?utm_source=chatgpt.com
Finep – Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria (Relatório que apresenta recomendações emitidas pela Ouvidoria e o	https://faleconosco.finep.gov.br/documents/d/fale-conosco/22_04_2025_relatorioanualdegestaodaouvidoria2024?utm_source=chatgpt.com

acompanhamento das providências adotadas pelas unidades responsáveis.)	
UNILA – Relatório de Ouvidoria (Relatório que apresenta oportunidades de melhoria e inovação institucional identificadas a partir das manifestações recebidas.)	https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/arquivos/relatorio-de-ouvidoria-unila_2021-1.pdf?utm_source=chatgpt.com
MPMA – Ouvidoria divulga Relatório Anual e apresenta principais resultados (Relatório com panorama das manifestações recebidas e das ações implementadas para aprimorar os serviços prestados.)	https://www.mpma.mp.br/ouvidoria-divulga-relatorio-anual-e-apresenta-principais-resultados/?utm_source=chatgpt.com

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: O TRT-7 já mantém prática regular de divulgação de relatórios estatísticos e relatório anual da Ouvidoria, há, contudo, oportunidade de evolução qualitativa, voltado para um modelo analítico, acessível e orientado à melhoria institucional. Nesse contexto, recomenda-se a adoção de estrutura de divulgação segmentada, ao menos, em três eixos temáticos: Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria, Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão (LAI/SIC) e Relatório de Atendimento à LGPD. Além da segmentação temática, recomenda-se o fortalecimento do conteúdo analítico desses documentos, com inclusão de avaliação de tendências, comparação de resultados entre exercícios, identificação de causas recorrentes das manifestações e indicação de oportunidades de aperfeiçoamento institucional. Relatórios restritos à apresentação de dados quantitativos atendem à exigência formal de transparência, mas possuem utilidade gerencial limitada. Quando passam a contextualizar os dados, evidenciar padrões de demanda, apontar gargalos operacionais e acompanhar a implementação de recomendações anteriores, tornam-se instrumentos efetivos de gestão, capazes de converter informação em evidência para subsidiar decisões (**Anexo XV**). No campo da transparência ativa, recomenda-se a manutenção da publicação em PDF, com disponibilização complementar em formatos abertos e reutilizáveis, como ODT ou ODS, ampliando a acessibilidade, a interoperabilidade e o potencial de reutilização dos dados públicos. Recomenda-se, ainda, a publicação da relação dos pedidos de acesso à informação acompanhados das respectivas respostas fornecidas pelo Tribunal, prática já

adotada em outros Regionais. Essa medida representa avanço qualitativo relevante, pois ultrapassa a simples divulgação estatística do volume de atendimentos e passa a tornar público o conteúdo informacional efetivamente entregue ao cidadão, constituindo acervo consultável, reutilizável e apto a subsidiar futuras consultas. A implementação dessa prática pode ocorrer de forma gradual, com a publicação inicial das respostas fornecidas nos últimos dois exercícios, seguida de atualização periódica. Sua efetividade, entretanto, depende de dois cuidados essenciais: anonimização integral dos dados pessoais dos solicitantes, em observância à LGPD, e organização do conteúdo por tema, preferencialmente com mecanismo de busca interna, de modo a facilitar a localização de pedidos já respondidos. Além de ampliar a transparência, essa iniciativa tende a reduzir a repetição de demandas semelhantes, racionalizar a carga de trabalho das unidades responsáveis pelo atendimento e demonstrar, de forma objetiva, a qualidade e a completude das respostas fornecidas pela Administração. Em conjunto, tais medidas fortalecem a Ouvidoria como unidade estratégica de governança institucional, consolidando seus relatórios como instrumentos efetivos de gestão, transparência e aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

4.8 Taxonomia padronizada para classificação de manifestações e infográficos gerenciais

Prática identificada: Os órgãos com maior maturidade em ouvidoria – especialmente aqueles avaliados positivamente nos ciclos de avaliação da CGU e nas auditorias do TCU – adotam taxonomia padronizada para classificação das manifestações recebidas, estruturada em três níveis hierárquicos: tema, assunto e subassunto. Essa estrutura, utilizada no sistema Fala.BR e recomendada no Manual de Ouvidoria da CGU, permite análise estatística avançada, identificação de padrões sistêmicos, cruzamento com outros dados institucionais e produção de relatórios gerenciais com real capacidade diagnóstica. Classificar manifestações apenas por tipo – reclamação, sugestão, elogio – informa volume, mas não revela o que está por trás das demandas nem onde estão os problemas recorrentes. No campo da inteligência gerencial, merece destaque a experiência da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal premiada nacionalmente com o projeto "Decisão Ágil: o poder do infográfico da Ouvidoria nas mãos da gestão", que converte dados de manifestações em infográficos

quinzenais enviados diretamente ao governador e ao controlador-geral via dispositivos móveis. O projeto demonstrou que a taxonomia estruturada é o pressuposto necessário para que os dados de ouvidoria se tornem insumo efetivo de decisão da alta gestão.

Referência da boa prática	Onde acessar
CGU - MANUAL DA TAXONOMIA de Direitos Humanos da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos	https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ondh/manual-da-taxonomia-de-direitos-humanos-da-ondh.pdf/view
Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (OGDF) - Ouvidoria do GDF premiada por infográficos ágeis	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/viii-concurso-de-boas-praticas/resultados/ouvidoria-estrategica/id-398-ouvidoria.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: O TRT-7 já produz dados relevantes por meio da Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão, dos canais especializados e de instrumentos de avaliação de atendimento. Contudo, sem estrutura classificatória institucional mais refinada, parte importante desse patrimônio informacional permanece subutilizada. A adoção de sistema próprio de taxonomia institucional pode gerar ganhos concretos como identificação de temas recorrentes; mapeamento de gargalos operacionais; leitura comparativa por unidade, canal e território; produção de séries históricas confiáveis; integração entre dados de Ouvidoria, SIC, LGPD e pesquisa de satisfação; identificação precoce de riscos institucionais; apoio a ações corretivas e preventivas; fortalecimento da transparência ativa; e base estruturada para automação e inteligência analítica. Nesse modelo, a Ouvidoria deixa de operar apenas como canal de atendimento e passa a atuar como unidade estruturante de inteligência institucional baseada na voz do cidadão. Nesse sentido, acredita-se que seja uma boa prática para o TRT-7 a implementação de taxonomia adaptada às especificidades da Justiça do Trabalho e elaboração de relatórios gerenciais periódicos (**Anexo XVI**).

4.9 Uso de inteligência artificial para triagem e classificação de manifestações

Prática identificada: O crescimento dos canais digitais de relacionamento entre Administração Pública e sociedade ampliou significativamente o volume, a diversidade e a

complexidade das manifestações recebidas pelas Ouvidorias institucionais. Reclamações, sugestões, elogios, denúncias, pedidos de informação, comunicações relacionadas à proteção de dados e manifestações temáticas especializadas passaram a compor fluxo contínuo de interações que exige tratamento célere, classificação consistente e encaminhamento adequado. Nesse contexto, a etapa inicial de triagem tornou-se atividade estratégica. É nesse momento que a manifestação é lida, compreendida, classificada, priorizada e encaminhada ao fluxo institucional adequado. Quando realizada exclusivamente de forma manual, essa etapa tende a concentrar tempo operacional significativo, produzir variações classificatórias entre atendentes, aumentar risco de encaminhamentos inadequados e consumir capacidade técnica que poderia ser direcionada a atividades de maior valor institucional, como análise de mérito, escuta qualificada e acompanhamento de casos sensíveis. Soluções de inteligência assistiva surgem, nesse cenário, como ferramenta complementar de apoio operacional. Seu papel não é substituir o juízo institucional humano, nem automatizar decisões administrativas. Sua função é apoiar a leitura inicial das manifestações, sugerir classificações, identificar padrões, auxiliar priorização operacional e qualificar o fluxo de encaminhamento, sempre sob supervisão humana. Assim, a automação aplicada à Ouvidoria deve ser compreendida como instrumento de apoio à gestão da informação e não como mecanismo de substituição da escuta institucional. Diversos órgãos públicos vêm incorporando soluções de automação inteligente em seus fluxos de Ouvidoria. No âmbito federal, experiências relacionadas ao ecossistema da Controladoria-Geral da União e ao sistema Fala.BR demonstram o uso crescente de recursos tecnológicos para qualificação da triagem inicial, organização temática de manifestações e racionalização do fluxo de atendimento. Experiências semelhantes foram identificadas no Governo do Distrito Federal, com a implementação do robô IZA, no Governo do Estado de Goiás e no Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, indicando movimento consistente de adoção de ferramentas de apoio automatizado ao tratamento inicial de manifestações cidadãs.

Referência da boa prática	Onde acessar

FalaBR - Uso de IA para otimizar atendimento	https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2026-04/ouvidoria-falabr-passa-usar-ia-para-agilizar-atendimento
Governo do Estado de Goiás - Uso de IA para otimizar atendimento da Ouvidoria	https://goias.gov.br/ligo/ia_da_ouvidoria/
Governo do Distrito Federal - Uso de inteligência artificial na Ouvidoria	https://www.cg.df.gov.br/w/conheca-a-iza-robo-que-vai-ajudar-no-atendimento-das-ouvidorias
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) - Projeto Robotiza.ai	https://www.mprj.mp.br/documents/20184/7756357/robotiza-ai.html

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: A triagem automatizada reduz o tempo de análise inicial, padroniza a classificação e diminui erros de encaminhamento. Isso libera a equipe para atividades mais complexas, como análise de mérito e acompanhamento das demandas. A medida tende a melhorar indicadores operacionais, como tempo de resposta e taxa de retrabalho. Também contribui para maior uniformidade no tratamento das manifestações, o que favorece a transparência e a confiabilidade do serviço. Como passo inicial, recomenda-se que o TRT-7 realize mapeamento das etapas do fluxo atual de triagem, identificando o volume médio de manifestações por tipo, o tempo médio de classificação manual e os principais pontos de variação entre atendentes. Esse diagnóstico é o insumo necessário para avaliar qual solução é mais adequada à realidade do Tribunal e para dimensionar os ganhos esperados com a automação. A partir desse diagnóstico, duas rotas são viáveis. A primeira é buscar acordo de cooperação técnica com o Governo do Distrito Federal, que desenvolveu o robô IZA, ou com o Governo do Estado de Goiás, que implantou solução própria de triagem inteligente, verificando a possibilidade de compartilhamento ou adaptação da ferramenta. A segunda é desenvolver solução própria tomando como referência as experiências mapeadas e os requisitos identificados no diagnóstico.

4.10 Integração ao painel nacional de ouvidorias da justiça do trabalho

Prática identificada: Diversos Tribunais Regionais do Trabalho vêm adotando, em seus portais institucionais, seções específicas de integração com o painel consolidado das Ouvidorias da Justiça do Trabalho, gerido pelo CSJT. Essa integração permite ao cidadão e ao

gestor comparar o desempenho da ouvidoria do Tribunal com o conjunto da Justiça do Trabalho em nível nacional, ampliando a transparência ativa e o controle social.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT3 - Integração das Ouvidorias	https://portal.trt3.jus.br/internet/ouvidoria/integracao-das-ouvidorias?_authenticator=cd9c7849359f901cd697939b377b42180f89c2e8
TRT4 - Integração das Ouvidorias	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/integracao-das-ouvidorias
TRT17 - Integração das Ouvidorias	https://www.trt17.jus.br/web/ouvidoria/w/integracao-das-ouvidorias
TRT18 - Integração das Ouvidorias	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/integracao-das-ouvidorias/
TRT24 - Integração das Ouvidorias	https://www.trt24.jus.br/web/guest/integracao-das-ouvidorias

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: O TRT-7 publica relatórios estatísticos e o relatório anual da Ouvidoria em formato estático, mas não disponibiliza acesso ao painel consolidado nacional da Justiça do Trabalho nem contextualiza seus dados em comparação com o sistema como um todo. A integração ao painel nacional do CSJT permite ao cidadão visualizar o desempenho comparativo do TRT-7 frente a outros regionais, fortalecendo o controle social; fornece ao gestor da Ouvidoria insumos para benchmarking e definição de metas; e demonstra comprometimento do Tribunal com os padrões de transparência da Justiça do Trabalho como um todo.

4.11 Canal estruturado de denúncias de fraude e corrupção

Prática identificada: A efetividade de canais institucionais de denúncia não depende apenas de sua existência formal, mas da capacidade de receber informações suficientemente qualificadas para permitir análise preliminar consistente, tratamento responsável da notícia comunicada e adequado encaminhamento institucional. Quando o registro de denúncia ocorre exclusivamente por campo narrativo aberto, sem orientação mínima sobre os

elementos relevantes ao relato, é comum que a comunicação concentre percepções subjetivas, inconformismos genéricos ou narrativas extensas com baixa densidade factual. Nesses casos, mesmo quando há preocupação legítima do denunciante, a ausência de informações objetivas pode dificultar a triagem inicial, comprometer a análise de admissibilidade, aumentar retrabalho operacional e reduzir a utilidade institucional da informação recebida. O TCU, em seu Referencial de Combate à Fraude e Corrupção[9], destaca que a estruturação do recebimento de denúncias constitui elemento relevante de integridade pública. O referencial assinala que, sem orientação mínima, o denunciante tende a enfatizar indignação, percepção de injustiça ou juízo de valor, deixando de registrar aspectos fáticos essenciais à avaliação preliminar da notícia comunicada. O TRT-1 é referência no Judiciário Trabalhista por disponibilizar canal com destaque visual específico para denúncias de fraude e corrupção, com formulário orientado. O TRT8, por sua vez, é referência na forma como esclarece ao denunciante as hipóteses em que denúncias anônimas podem ser processadas – informação que o TRT-7 omite atualmente em sua página, embora sua própria Resolução Normativa nº 7/2024 já preveja o prosseguimento de denúncias anônimas quando houver identificação de vítima específica e indícios de materialidade.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT1 - Canal de denúncia de fraude e corrupção com destaque visual	https://proad.trt1.jus.br/portal-proad/pages/public/formularios/ouvidoria/944.html
TRT8 - Canal de denúncia de fraude e corrupção com destaque visual	https://www.trt8.jus.br/ouvidoria/denuncia-atos-corrupcao

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: A página da Ouvidoria do TRT-7 não apresenta, de forma explícita, categoria específica para registro de denúncias relacionadas a fraude ou corrupção. O formulário atualmente disponibilizado concentra-se na identificação e nos dados de contato do

[9] BRASIL. Tribunal de Contas da União. *Referencial de combate à fraude e à corrupção: aplicações do controle externo*. 2. ed. Brasília, DF: TCU, Secretaria-Geral de Controle Externo, 2020. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/data/files/A0/E0/EA/C7/21A1F6107AD96FE6F18818A8/Referencial_combate_fraude_corrupcao_2_edicao.pdf. Acesso em: 13 maio 2025.

manifestante, sem contemplar campos estruturados destinados à coleta de informações essenciais sobre o fato denunciado, como descrição objetiva da ocorrência, envolvidos, período, local, possível impacto patrimonial e elementos de verificação. Nesse contexto, recomenda-se a criação, no âmbito da Ouvidoria, de seção específica para denúncias de fraude e corrupção, com formulário orientado por perguntas objetivas que auxiliem o denunciante a informar, sempre que possível: o fato ocorrido; a conduta supostamente irregular; os envolvidos; a data ou período da ocorrência; o local ou unidade relacionada; eventual prejuízo financeiro ou patrimonial; documentos, registros ou sistemas que permitam verificar a informação; existência de testemunhas ou outros elementos corroborativos; anexação de evidências documentais; opção de preservação de sigilo dos dados pessoais, nos termos da legislação aplicável. Essa medida tende a aprimorar a triagem das manifestações, ampliar a qualidade das informações recebidas e fortalecer os mecanismos institucionais de prevenção, detecção e tratamento de fraudes e atos de corrupção (**Anexo XVII**).

4.12 Pesquisa de satisfação orientada por múltiplas dimensões de avaliação

Prática identificada: A avaliação da experiência do usuário constitui instrumento relevante de governança pública, pois permite compreender, sob a perspectiva de quem utiliza o serviço, como a atuação institucional é percebida, quais dimensões do atendimento geram confiança, quais barreiras dificultam o acesso e em que pontos concretos há necessidade de aperfeiçoamento. Quando a pesquisa de satisfação se limita a uma pergunta única sobre percepção geral do atendimento, acompanhada de campo aberto para comentários livres, a instituição obtém retrato simplificado da experiência do usuário. Esse modelo permite captar percepção global, mas oferece baixa capacidade diagnóstica. Informa se houve satisfação ou insatisfação, porém não revela com precisão o que motivou essa percepção, em qual etapa da jornada ocorreu a fricção, quais públicos foram mais afetados e quais melhorias devem ser priorizadas. A experiência do usuário é fenômeno multidimensional. Resulta da interação entre facilidade de acesso, clareza da comunicação, tempo de resposta, qualidade do acolhimento, percepção de utilidade da resposta recebida, confiança no

tratamento institucional e efetiva sensação de resolutividade. Medir apenas satisfação geral reduz essa complexidade a indicador limitado. Nesse contexto, práticas mais maduras substituem a lógica de aferição pontual por sistemas estruturados de avaliação da experiência, capazes de gerar séries históricas, identificar padrões, segmentar percepções e converter escuta do usuário em evidência gerencial. Os formulários de satisfação adotados pelos Tribunais Regionais do Trabalho e pelos tribunais superiores variam de forma relevante quanto ao modo de aplicação, às dimensões avaliadas e à transparência na divulgação dos resultados. Essa variação determina, na prática, a utilidade do instrumento para a gestão. A maior parte dos tribunais segue o padrão mínimo previsto na Resolução CNJ nº 260/2018: uma pergunta fechada na escala Ótimo, Bom, Razoável e Ruim, acompanhada de campo aberto para sugestões. Esse formato permite monitorar satisfação geral, mas não identifica em qual etapa do atendimento ocorre a insatisfação. Alguns tribunais avançaram ao estruturar avaliações com dimensões específicas. TRT-2 e TRT-3 separam atendimento de solução. TRT-8 e TRT-9 incluem acessibilidade dos canais. O Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT-10) adota o instrumento mais completo, medindo qualidade das informações, cordialidade e intenção de retorno. TRT-16 inclui a percepção sobre a contribuição da ouvidoria para a melhoria dos serviços – dimensão relevante para aferir efetividade institucional. No âmbito dos tribunais superiores, o TST/CSJT avaliam acesso, clareza das informações, atendimento e confiança nos canais de denúncia. Essa última dimensão é estratégica para ouvidorias com função de controle interno, pois a confiança no canal influencia diretamente a disposição do usuário em registrar denúncias. O STJ adota o Net Promoter Score (NPS), escala de 0 a 10 que favorece comparabilidade entre instituições, mas oferece baixa capacidade diagnóstica quando utilizada isoladamente. Foram identificadas iniciativas de transparência ativa na divulgação dos resultados: TRT-14, com histórico de resultados; TRT-22, com planilha e STJ com painel. Essa prática fortalece a prestação de contas e permite acompanhar a evolução dos serviços ao longo do tempo. Dois pontos de melhoria permanecem recorrentes no conjunto analisado. O primeiro é a ausência de coleta sistemática do perfil do respondente. Apenas TRT-10 e TRT-11 reúnem essa informação, de forma parcial. Sem saber se a avaliação veio de advogado,

jurisdicionado, servidor ou cidadão em geral, torna-se difícil direcionar ações corretivas para os grupos mais afetados. O segundo é o viés da escala qualitativa predominante: a categoria "razoável" tende a concentrar avaliações moderadamente negativas, produzindo leitura mais positiva do que a realidade. Escalas de cinco pontos ou a combinação de NPS com perguntas segmentadas geram diagnósticos mais precisos. Fora do âmbito da Justiça do Trabalho, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJ-CE) adota práticas que ampliam o potencial diagnóstico da pesquisa de satisfação. O formulário da Ouvidoria do TJ-CE incorpora a identificação do canal de atendimento utilizado pelo respondente – presencial, telefone, WhatsApp, e-mail, balcão virtual ou formulário eletrônico – o que permite cruzar satisfação com o canal e identificar qual ponto de contato concentra maior insatisfação. O TJ-CE também adota escala de cinco pontos (Muito satisfeito, Satisfeito, Neutro, Insatisfeito, Muito insatisfeito), com ponto central explícito, em lugar da escala de quatro pontos predominante na Justiça do Trabalho. Essa escolha reduz o viés de positividade gerado pela ausência de opção neutra e produz distribuições mais fidedignas da percepção real dos usuários. Por fim, o formulário oferece ao respondente a opção de se identificar voluntariamente, respeitando sua autonomia sem comprometer a coleta. Em síntese, as experiências mais maduras combinam avaliação multidimensional, divulgação pública dos resultados e instrumentos capazes de segmentar a percepção dos diferentes públicos atendidos, convertendo a pesquisa de satisfação em ferramenta efetiva de gestão e melhoria contínua dos serviços.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
STJ – Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=8NUj3qzMhEyB1iiSqMBVqvzh2QWCp7RMjCwDsXaNoGBUMjROSDVMVFlaNFFMTUY1RU1NRkpRSEZJVyQlQCN0PWcu&route=shorturl
STJ – Painel de Satisfação	https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiM2Y4ZjEwODYtMjk3NS00NzA5LTgzMTQtZmY3ZDRkYzE0YTc4IiwidCI6ImRlMjNkNWYwLWNjYWMtNGM4NC04MWQ2LTI4OTJhOGMwNTVhYSJ9
TST/CSJT – Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://pesquisas.tst.jus.br/index.php/993311?lang=pt-BR
Pesquisa de Satisfação com os serviços digitais oferecidos pelo TJDFT	https://www.tjdft.jus.br/pesquisa-de-satisfacao

TRT-2 – Página de avaliação dos serviços da Ouvidoria	https://ww2.trt2.jus.br/ouvidoria/avalie-os-servicos-da-ouvidoria
TRT-3 – Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzehoHbzwNM3aqqs_qe3gm3lGFuazp-uFDpQTzATWmlPUZgg/formResponse
TRT-8 – Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScK4zYFaNMgHYs5uetgHWnSJTbZf2F-9228AXU6M7zKg-t8og/viewform
TRT-9 – Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://www.trt9.jus.br/pesquisas/index.php/451171/lang/pt-BR
TRT-17 – Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=5Y_Ka72i5U6ftEBw1Fz4aQgffFufPGZNuyKn29jqCaJUQThZQjE5QVg2Mks2WkxTNkFBNlRURVJQMCQlQCN0PWcu
TRT-11 – Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScyGwmldH70PfOFmfMDs_Ekb__gTdANvHSHNOAViiqyCK4KcA/viewform
TRT-14 – Página de avaliação e resultados da Ouvidoria	https://portal.trt14.jus.br/portal/ouvidoria/satisfacao-avaliacao
TRT-14 – Resultados da pesquisa de satisfação	https://portal.trt14.jus.br/portal/ouvidoria/resultados-pesquisa-satisfacao
TRT-14 – Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdaYt6nBMMOrsK_0RJBVrWuEuDZW99HnWsBdes4Li6-9rMpFQ/viewform
TRT-16 – Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-H2O64xNTMUVAwFDuiE1i5RIDG7hoGzsyFwKtq51A3R_VYA/viewform
TRT-22 – Página de avaliação dos serviços da Ouvidoria	https://www.trt22.jus.br/ouvidoria/avalie-os-servicos-da-ouvidoria

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: O formulário atualmente adotado pela Ouvidoria do TRT-7 atende ao padrão mínimo normativo e possui méritos importantes, como simplicidade operacional e baixa fricção de resposta. Apesar disso, há oportunidade concreta de evolução incremental para modelo de maior utilidade gerencial, preservando simplicidade de aplicação (**Anexo XVIII**). A inclusão de dimensões específicas permitiria mapear com precisão os fatores que influenciam a percepção do usuário. Com essas mudanças, a pesquisa de satisfação deixa de ser registro de percepção geral e passa a funcionar como ferramenta de diagnóstico, capaz de orientar decisões e qualificar o atendimento da Ouvidoria.

4.13 Ampliação do acesso à ouvidoria e à pesquisa de satisfação por QR-Code

Prática identificada: O Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) implementou a utilização de QR Code como instrumento de ampliação do acesso aos serviços da Ouvidoria-Geral, permitindo que cidadãos acessem, de forma rápida e simplificada, canais de atendimento, formulários eletrônicos, pesquisas de satisfação e demais serviços disponibilizados pela unidade. A iniciativa foi concebida para facilitar a comunicação entre a instituição e a sociedade, reduzindo barreiras de acesso e incentivando a participação dos usuários na avaliação dos serviços prestados. A relevância da prática levou seu registro no Portal de Boas Práticas do Poder Judiciário. Em iniciativa semelhante, a Ouvidoria-Geral do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF3) instituiu normativo específico para disciplinar a adoção e o uso de QR Codes nos materiais de divulgação de suas ações e projetos. A medida possibilitou o acesso direto a serviços e iniciativas da Ouvidoria, como o projeto “TRF3 de Portas Abertas – Para uma Visão Cidadã” e a “Pesquisa de Satisfação do Usuário”, permitindo o encaminhamento dos usuários aos respectivos formulários eletrônicos por meio de dispositivos móveis. A solução contribuiu para ampliar a visibilidade das ações institucionais, facilitar o acesso às informações e incentivar a participação social. Práticas equivalentes também foram identificadas em outros órgãos públicos. O TRT-1 implantou QR Code para acesso aos serviços da Ouvidoria, enquanto o TRT-2 adotou a tecnologia para direcionar usuários ao formulário eletrônico de registro de manifestações. No âmbito da administração pública municipal, a Prefeitura de Mossoró disponibilizou QR Code para avaliação dos serviços públicos pela população, e o Município de Figueirópolis d’Oeste incorporou a ferramenta para facilitar o acesso aos canais da Ouvidoria Municipal. Experiências semelhantes também foram observadas no Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE-MG) e na Prefeitura de Vitória, evidenciando a disseminação do QR Code como mecanismo de aproximação entre instituições públicas e cidadãos. De modo geral, a utilização de QR Codes para acesso a pesquisas de satisfação, formulários eletrônicos e canais de comunicação institucional constitui uma solução de baixo custo e fácil implementação, que amplia a acessibilidade aos serviços públicos, estimula a participação dos usuários, fortalece os mecanismos de escuta ativa e contribui para o aperfeiçoamento contínuo da gestão e da prestação dos serviços.

Referência da boa prática	Onde acessar
TJPR – Serviços da Ouvidoria-Geral do TJPR podem ser acessados por QR Code	https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/servicos-da-ouvidoria-geral-do-tjpr-podem-ser-acessados-por-qr-code/18319
TRT-1 – Ouvidoria do TRT-RJ lança QR Code para acesso aos seus serviços	https://trt1.jus.br/area-de-imprensa/-/asset_publisher/HC5A7IMEmIfp/content/ouvidoria-do-trt-rj-lanca-qr-code/21078
adoção e o uso do QR Code nos cartazes de divulgação das ações da Ouvidoria-Geral.	https://web.trf3.jus.br/noticias/uploaddir/file/2019/Instru%C3%A7%C3%A3o%20Normativa%20-%20QR%20CODE.pdf
TRF-3 – Instrução Normativa sobre adoção e uso de QR Code nos cartazes de divulgação das ações da Ouvidoria-Geral	https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/qr-code-da-ouvidoria-do-tjpr-e-incluido-no-portal-de-boas-praticas-do-poder-judiciario/18319
TJPR – QR Code da Ouvidoria do TJPR é incluído no Portal de Boas Práticas do Poder Judiciário	https://share.google/CMy2HIuNAls4GECJJ
Prefeitura de Mossoró – Ouvidoria disponibiliza QR Code para avaliação dos serviços públicos municipais	https://prefeiturademossoro.com.br/noticias/ouvidoria-disponibiliza-qr-code-para-populacao-mossoroense-avaliar-servicos-da-prefeitura/9600
Prefeitura de Figueirópolis d'Oeste – Ouvidoria Municipal disponibiliza acesso aos serviços por meio digital	https://figueiropolisdoeste.mt.gov.br/pagina/ouvidoria-municipal-de-figueiropolis-d-oeste-sua-opiniao-e-importante
TRT-2 – Acesso a formulário via QR Code facilita registro de manifestações à Ouvidoria	https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/acesso-a-formulario-via-qr-code-facilita-registro-de-manifestacoes-a-ouvidoria
TRF-3 – Ouvidoria-Geral da 3ª Região adota o uso de QR Code para ampliação do acesso aos canais de atendimento	https://web.trf3.jus.br/noticias/Noticiar/ExibirNoticia/384888-ouvidoriageral-da-3-regiao-adota-o-uso-do-qr-code
TCE-MG – Utilização de QR Code para ampliação do acesso aos serviços institucionais	https://www.tce.mg.gov.br/noticia/Detalhe/1111626370
Prefeitura de Vitória – Uso do QR Code amplia acesso às informações sobre obras em andamento	https://www.vitoria.es.gov.br/noticia/uso-do-qr-code-amplia-acesso-as-informacoes-sobre-obras-em-andamento-em-vitoria-25939
TJPR – Lançamento do QR Code da Ouvidoria	https://www.tjpr.jus.br/noticias-da-ouvidoria/-/asset_publisher/fcD1/content/lancamento-do-qr-code/34570

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)



Placa de acrílico com QR-Code de pesquisa de satisfação da Prefeitura de Araçatuba/SP. Fonte: https://aracatuba.sp.gov.br/noticias/ubss-de-aracatuba-passam-a-contar-com-pesquisa-de-satisfacao-para-pacientes, acesso em junho/2026.



Cartaz com QR-Code com pesquisa de satisfação da Prefeitura de Mossoró/RN. Fonte: https://prefeiturademossoro.com.br/noticias/ouvidoria-disponibiliza-qr-code-para-populacao-mossoroense-avaliar-servicos-da-prefeitura/9600, acesso em junho/2026.



Cartaz com QR-Code de Pesquisa de Satisfação do Município de Ijuí/RS. Fonte: https://www.ijui.rs.gov.br/noticia/1947/satisfacao-do-usuario, acesso em junho/2026.



Cartaz com QR-Code para manifestação na Ouvidoria do TJ-PR. Fonte: https://www.anoregpr.org.br/cartazes/, acesso em junho/2026

Diferencial: O principal diferencial da disponibilização de pesquisas de satisfação e canais de manifestação por meio de QR Code consiste na simplificação do acesso dos usuários aos instrumentos de participação e avaliação institucional. Ao eliminar a necessidade de busca manual por endereços eletrônicos ou formulários específicos, a solução reduz barreiras de acesso, amplia a adesão dos usuários e favorece a obtenção de um volume maior de informações sobre a percepção da sociedade em relação aos serviços prestados. Além de facilitar o registro de manifestações, sugestões, elogios, reclamações e avaliações, a utilização de QR Codes permite que a coleta de informações ocorra de forma imediata, no momento em que o usuário recebe o atendimento ou utiliza determinado serviço. Essa característica contribui para a obtenção de respostas mais precisas e representativas da experiência vivenciada, fortalecendo os mecanismos de escuta ativa e aproximando a instituição dos cidadãos. A prática também apresenta vantagens relacionadas ao baixo custo de implementação e manutenção, uma vez que exige apenas a disponibilização de materiais de divulgação contendo os códigos de acesso aos formulários eletrônicos. A solução pode ser incorporada a cartazes, folders, placas de sinalização, balcões de atendimento, salas de audiência, recepções, totens informativos e demais espaços de circulação de usuários, sem necessidade de investimentos significativos em infraestrutura tecnológica. Os códigos poderão ser afixados em varas do trabalho, fóruns, Centros Judiciários de Métodos Consensuais de Solução de Disputas (CEJUSCs-JT), salas de audiência, recepções, áreas de atendimento ao público e espaços de grande circulação. A iniciativa permitirá que magistrados, servidores, advogados, partes, peritos, estagiários e demais usuários registrem suas avaliações e manifestações de forma rápida e acessível por meio de dispositivos móveis. Os dados coletados poderão subsidiar o monitoramento da satisfação dos usuários, a identificação de oportunidades de melhoria, o aperfeiçoamento dos serviços prestados e o fortalecimento das ações de transparência, participação social e governança institucional. Além disso, a integração entre a pesquisa de satisfação e os canais da Ouvidoria poderá ampliar a capacidade do TRT-7 de captar demandas da sociedade, acompanhar a qualidade dos serviços oferecidos e promover ações de melhoria contínua com base nas informações fornecidas pelos próprios usuários.



Modelo de placa com Qr-Code. Fonte: Elaboração própria com uso de inteligência artificial em junho/2026



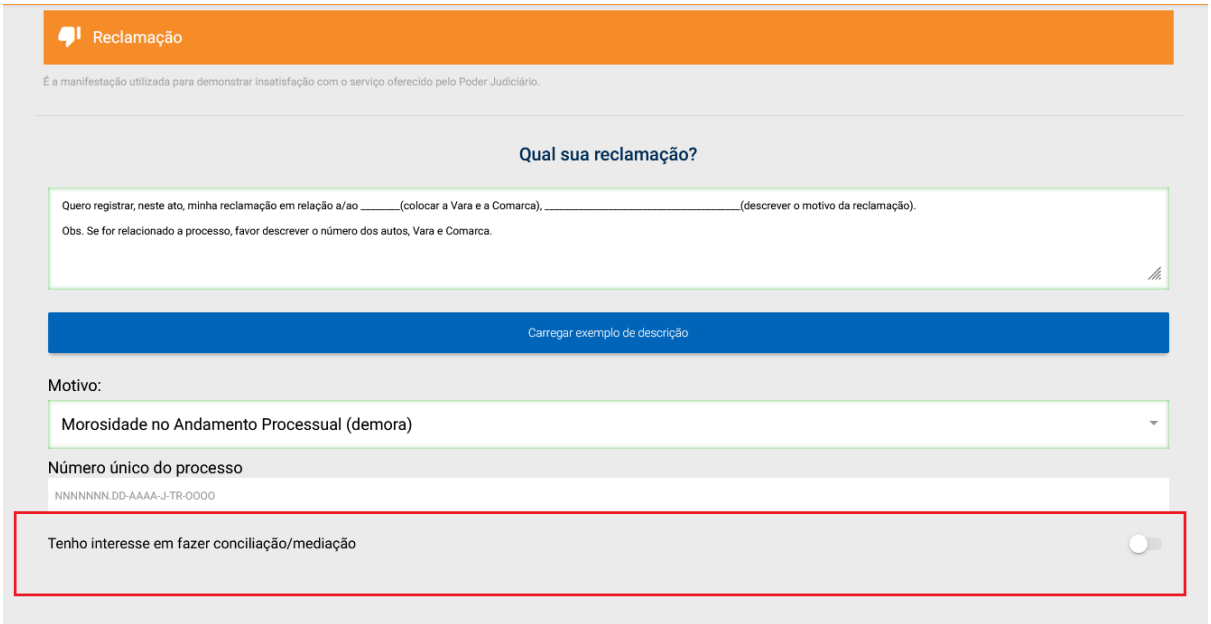
Modelo de cartaz com Qr-Code. Fonte: Elaboração própria com uso de inteligência artificial em junho/2026

4.14 Ouvidoria como agente potencializador da conciliação

Prática identificada: As Ouvidorias Públicas recebem manifestações de naturezas diversas. O CNJ, ao instituir o projeto "Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação", reconheceu o papel estratégico das Ouvidorias na identificação e no encaminhamento de demandas com potencial de solução consensual. A iniciativa parte da compreensão institucional de que em determinados casos, mecanismos consensuais podem oferecer solução mais célere, adequada e satisfatória para os envolvidos. Nesse contexto, o Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJ-MT) foi destacado como referência. O tribunal incorporou, no formulário da Ouvidoria, um campo que permite ao cidadão manifestar interesse em conciliação no momento do registro. Esse dado aciona fluxo direto com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, eliminando etapas intermediárias e reduzindo o tempo até a tentativa de solução. A prática foi reconhecida pelo CNJ como modelo replicável.

Referência da boa prática	Onde acessar
CNJ - Projeto Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da Mediação e da Conciliação	https://www.cnj.jus.br/ouvidoria-cnj/documentos-e-relatorios/ouvidorias-de-justica-agentes-potencializadores-da-mediacao-e-da-conciliacao/
CNJ - Cartilha "Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação" (CNJ)	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2016/06/28ce08cce656da0c54d96bb3e3d94fb7.pdf
TJ-MT - Notícia: Conselheiro Ouvidor do CNJ destaca boas práticas da Ouvidoria do TJ-MT	https://www.tjmt.jus.br/noticias/2025/3/conselheiro-ouvidor-cnj-destaca-boas-praticas-ouvidoria-poder-judiciario-mato-grosso
TJ-MT - Portal Ouvidoria	https://ouvidoria.tjmt.jus.br/pagina/7

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)



Formulário de Reclamações da Ouvidoria do TJMT com campo para marcar interesse em conciliação. Fonte: https://clickjudapp.tjmt.jus.br/ouvidoria/reclamacao, acesso em abril/2026

Diferencial: O TRT-7 já dispõe de estrutura institucional voltada à solução consensual de conflitos por meio de seus Centros Judiciários de Métodos Consensuais de Solução de Disputas. Há, contudo, oportunidade de ampliar a integração entre essa capacidade instalada e os canais de escuta institucional da Ouvidoria. A Ouvidoria do TRT-7 poderia incorporar um campo específico de indicação de interesse em conciliação em seus formulários eletrônicos. A prática integraria o sistema do CEJUSC (Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas) e criaria um fluxo proativo de desvio de litígios potenciais. Três aprimoramentos são necessários: inclusão de campo opcional "Tenho interesse em conciliação" no formulário de manifestação da Ouvidoria, com explicação acessível ao cidadão sobre o que é e como funciona; criação de fluxo padronizado de encaminhamento entre a Ouvidoria e o CEJUSC do TRT-7, com prazo de contato e registro de resultado; e inclusão de indicador de "manifestações encaminhadas para conciliação" nos relatórios periódicos da Ouvidoria, integrando a métrica ao planejamento estratégico do Tribunal. Além disso, a unidade de auditoria avaliou o formulário eletrônico disponibilizado pela Ouvidoria do TRT-7 sob os aspectos de acessibilidade, linguagem simples e neurodesign. Com base nesse diagnóstico, foram propostas melhorias incrementais no referido formulário

(Anexo XIX). Ajustes na clareza das perguntas e na estrutura de navegação aumentam a taxa de adesão e a qualidade das informações coletadas.

4.15 Parcerias institucionais

Prática identificada: Muitas manifestações recebidas pela Ouvidoria envolvem situações cuja solução adequada ultrapassa a atuação isolada do órgão receptor. Demandas relacionadas a violência contra a mulher, assédio, discriminação, proteção de grupos vulneráveis e integridade pública frequentemente exigem articulação com múltiplos atores, cada qual com competências específicas. Nesses contextos, a atuação coordenada amplia a proteção, qualifica os encaminhamentos e fortalece a efetividade do acolhimento. Diversos tribunais formalizaram essa articulação por meio de acordos de cooperação. O TRT-3 firmou termo de cooperação técnica com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), integrando as ouvidorias das duas instituições e criando fluxo compartilhado de atendimento ao cidadão. O TRT-4 celebrou acordo de cooperação voltado ao enfrentamento à violência de gênero contra a mulher, com definição de ações conjuntas de conscientização e educação, e participa de projeto que integra as ouvidorias de instituições públicas do Rio Grande do Sul. O TRT-23 firmou acordo com a Secretaria de Segurança Pública do Estado de Mato Grosso, estabelecendo procedimento específico para o tratamento de demandas relacionadas a qualquer tipo de violência contra a mulher recebidas pela Ouvidoria da Mulher. O TRT-14 celebrou acordo com o Tribunal de Justiça de Rondônia (TJ-RO) que resultou no desenvolvimento do Módulo Lilás, ferramenta digital de medidas protetivas online. O TRT-18 firmou parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Goiás (OAB-GO) para integrar as ouvidorias e agilizar o atendimento ao cidadão. Fora do âmbito trabalhista, o STJ formalizou acordos de cooperação tanto com a CGU quanto com o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), ampliando a capacidade institucional de resposta a demandas que envolvem controle, integridade e atuação ministerial. O TJDFT integra a Rede Ouvir-DF, parceria entre órgãos da União e do Distrito Federal que facilita a comunicação do cidadão com múltiplas instituições públicas por meio de fluxo unificado de atendimento. Essas experiências mostram que acordos de cooperação produzem resultados concretos: definem

fluxos de encaminhamento, reduzem o tempo de resposta em demandas complexas, evitam que o cidadão precise localizar sozinho o canal adequado e permitem o desenvolvimento conjunto de ferramentas e materiais que nenhuma instituição produziria isoladamente.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
Rede de Ouvidorias Públicas do DF (Rede Ouvir – DF) - parceria entre órgãos da União e do Distrito Federal	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2023/julho/rede-ouvir-df-facilita-comunicacao-do-cidadao-com-instituicoes-publicas
TRT-3 e OAB - Termo de cooperação técnica entre Ouvidorias	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/trt-mg-assina-termo-de-cooperacao-tecnica-com-oab
TRT-4 - Acordo de cooperação para ações conjuntas voltadas ao enfrentamento à violência de gênero contra a mulher e ações de conscientização e educação	https://www.trt4.jus.br/portais/media-noticia/50973942/Termo%20de%20Coopera%C3%A7%C3%A3o%20RedesJus%20-%20Atualizada%2025-02-26%20%281%29.pdf
TRT-4 participa de projeto que integra as Ouvidorias de instituições públicas do RS	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/590053
TRT-5 - Acordo de Cooperação para enfrentamento do assédio eleitoral no trabalho	https://www.trt5.jus.br/noticias/trt-5-firma-acordo-com-varias-instituicoes-para-enfrentamento-assedio-eleitoral-trabalho
TRT-14 - Acordo de Cooperação com TJ-RO	https://www.tjro.jus.br/noticias/mais-noticias/11709-acordo-de-cooperacao-entre-tjro-e-trt-14-fortalece-combate-a-violencia-contra-a-mulher
TRT-14 e TJ-RO - Módulo Lilás	https://medidasprotetivasonline.tjro.jus.br/ https://www.youtube.com/watch?v=XK2q4SirSH8
TRT-14 - Programa Um Sinal, Uma Vida	https://umsinal-umavida.trt14.jus.br/
TRT-18 e OAB	https://www.oabgo.org.br/oab-go-e-trt18-firmam-acordo-para-integrar-ouvidorias-e-agilizar-atendimento-ao-cidadao/
TRT-23 - Acordo de Cooperação Técnica entre a Ouvidoria do TRT-23 e a Secretaria de Segurança Pública do Estado do Mato Grosso a fim de definir o procedimento a ser adotado pela Ouvidoria da mulher quanto às demandas recebidas acerca de qualquer tipo de violência contra a mulher	https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/contratos/acordo_de_cooperacao_tecnica_09_2024_e_dou.pdf

STJ e a CGU	https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/fd75cff4-5b08-4ba7-a955-1498431da2b7/content
STJ e CNMP	https://www.cnmp.mp.br/portal/images/noticias/2020/novembro/ACT_-_STJ_e_CNMP_-_versao_final.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: Para a Ouvidoria do TRT-7 a formalização de acordos de cooperação institucional (**Anexo XX**) pode representar um importante avanço na qualificação dos serviços prestados e no fortalecimento de sua atuação estratégica. Parcerias dessa natureza tendem a ampliar a capacidade de acolhimento e encaminhamento de manifestações, estabelecer fluxos mais céleres e seguros para tratamento de demandas complexas e promover respostas institucionais mais articuladas em temas que exigem atuação em rede. Também podem contribuir para o intercâmbio de informações, o compartilhamento de boas práticas e o desenvolvimento de ações conjuntas de orientação e educação cidadã.

4.16 Prêmio ouvidoria de atendimento ao cidadão e publicação das manifestações de elogio

Prática identificada: As manifestações recebidas pela Ouvidoria constituem importante fonte de diagnóstico institucional. Reclamações, sugestões, pedidos de informação e denúncias costumam receber maior atenção analítica por evidenciarem fragilidades, lacunas operacionais ou oportunidades de melhoria. Há, entretanto, outro conjunto de manifestações igualmente valioso para a gestão pública e frequentemente subutilizado: os registros espontâneos de elogio. Quando um cidadão registra elogio a servidor, magistrado, unidade administrativa ou serviço prestado, ele não apenas manifesta satisfação individual. Também comunica experiência institucional positiva, identifica prática bem-sucedida, reconhece conduta funcional exemplar e sinaliza elementos concretos de atendimento que fortalecem a confiança pública. Sob a perspectiva gerencial, elogios constituem fonte qualificada de aprendizagem institucional. Revelam o que funcionou bem, quais comportamentos geraram percepção positiva, que soluções produziram boa experiência ao usuário e quais práticas podem ser observadas, sistematizadas e replicadas em outros

contextos organizacionais. Nesse sentido, a gestão dos elogios não deve limitar-se ao registro estatístico agregado. Deve integrar estratégia institucional de reconhecimento, disseminação de boas práticas e fortalecimento da cultura de atendimento ao cidadão. Experiências observadas no Poder Judiciário demonstram uso crescente dos elogios como instrumento de valorização institucional e transparência positiva. O TJDFT instituiu, por meio da Portaria Conjunta nº 31/2024, o Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão, entregue anualmente às unidades do Tribunal com o maior número de elogios registrados na Ouvidoria ao longo do ano. O Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6) e o TRT-1 mantém seções em seu portal de Ouvidoria, onde publicam as manifestações de elogio recebidas, identificando servidores, varas e unidades reconhecidas pelos cidadãos, tornando o elogio um instrumento de transparência ativa e reconhecimento público. Ambas as práticas estimulam uma cultura institucional de melhoria contínua do atendimento, ao reforçar os princípios da transparência, eficiência e humanização do atendimento prestado.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TJDFT - Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão	https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2024/portaria-conjunta-31-de-22-03-2024 https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2024/maio/conheca-os-vencedores-do-premio-ouvidoria-de-atendimento-ao-cidadao-do-tjdft
TRT6 - Seção "Boas Práticas Merecem Elogios" no portal da Ouvidoria	https://www.trt6.jus.br/portal/ouvidoria/boas-praticas-merecem-elogios https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2025/01/21/quer-elogiar-quem-faz-diferenca-ouvidoria-do-trt-6-esta-pronta-para-ouvir-voce
TRT1 - Registros dos elogios na página da Ouvidoria	https://www.trt1.jus.br/reconhecimento-cidadao
TRT-13 - Ouvidoria lança campanha "Boas práticas merecem elogios"	https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/ouvidoria-do-trt-13-lanca-a-campanha-boas-praticas-merecem-elogios201d-1

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: O TRT-7 já recebe manifestações elogiosas por meio da Ouvidoria e registra tais ocorrências em seus relatórios estatísticos. Há, contudo, oportunidade concreta de atribuir maior valor institucional a esse patrimônio informacional. A criação de uma seção intitulada "Boas Práticas Merecem Elogios", com divulgação mensal das manifestações positivas, preservando de forma opcional a identificação do servidor elogiado mediante sua anuência, pode gerar dois efeitos imediatos. Primeiro, amplia a percepção da Ouvidoria como um canal que não se limita a queixas, incentivando o uso mais equilibrado do serviço pelo cidadão. Segundo, funciona como estímulo direto a servidores e magistrados, que passam a reconhecer a Ouvidoria também como espaço de valorização institucional. O TRT-7 já dispõe de normativos que estruturam a atuação da Ouvidoria (Resolução 1/2022), disciplinam o acesso à informação (Resolução 377/2012) e tratam do reconhecimento de servidores (Resolução 8/2020). No entanto, modelos como o adotado pelo TJDFT utilizam dados de elogios, reclamações e denúncias como indicadores de qualidade do atendimento. Nesse contexto, o TRT-7, caso avalie pertinente, pode evoluir sua prática atual e incluir uma nova categoria no Prêmio Excelência no Atendimento ao Cidadão (Resolução 8/2020), de modo a usar estrategicamente os dados da Ouvidoria (**Anexo XXI**).

4.17 Painel de melhorias implementadas e devolutiva ao usuário

Prática identificada: Diversas organizações públicas e privadas têm avançado na utilização de pesquisas de satisfação, ouvidorias e outros mecanismos de participação social para captar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados. Contudo, a efetividade desses instrumentos não depende apenas da coleta das informações, mas também da capacidade institucional de transformar as contribuições recebidas em ações concretas de melhoria e de comunicar os resultados alcançados à sociedade. Nesse contexto, destaca-se como boa prática a elaboração de painéis de monitoramento ou relatórios periódicos de devolutiva, destinados a demonstrar de forma transparente as melhorias implementadas a partir das manifestações recebidas pelos canais de ouvidoria, pesquisas de satisfação, consultas públicas e demais instrumentos de participação. Esses documentos apresentam, de forma

objetiva, os principais problemas identificados pelos usuários, as providências adotadas pela instituição, as melhorias efetivamente implementadas e os resultados alcançados. A iniciativa fortalece a transparência, amplia a credibilidade dos mecanismos de participação social e evidencia o compromisso institucional com a escuta ativa e a melhoria contínua dos serviços. Além disso, permite que gestores, servidores e cidadãos acompanhem a evolução das ações implementadas, contribuindo para a consolidação de uma cultura organizacional orientada ao usuário e baseada em evidências.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
MPMA – Ouvidoria divulga Relatório Anual e apresenta principais resultados (Relatório com panorama das manifestações recebidas e das ações implementadas para aprimorar os serviços prestados.)	https://www.mpma.mp.br/ouvidoria-divulga-relatorio-anual-e-apresenta-principais-resultados/?utm_source=chatgpt.com
Finep – Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria (Relatório que apresenta recomendações emitidas pela Ouvidoria e o acompanhamento das providências adotadas pelas unidades responsáveis.)	https://faleconosco.finep.gov.br/documents/d/fale-conosco/22_04_2025_relatorioanualdegestaodaouvidoria2024?utm_source=chatgpt.com
UNILA – Relatório de Ouvidoria (Relatório que apresenta oportunidades de melhoria e inovação institucional identificadas a partir das manifestações recebidas.)	https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/arquivos/relatorio-de-ouvidoria-unila_2021-1.pdf?utm_source=chatgpt.com
CGU – Relatório de Avaliação de Ouvidoria da UFRR (O relatório destaca a prestação de contas à sociedade e a divulgação das ações desenvolvidas pela ouvidoria como boa prática institucional.)	https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/a22ed76a-5e9e-4b6d-889b-c817efbbca8e/content
ANS – Relatório de Gestão da Ouvidoria (Demonstra como as manifestações dos usuários subsidiam o aprimoramento da gestão e dos serviços públicos.)	https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/Relatrio_de_Gesto_da_Ouvidoria_2025__1_.pdf?utm_source=chatgpt.com
ANS – Relatório Trimestral da Ouvidoria (Exemplo de divulgação periódica dos resultados das manifestações e das melhorias propostas a partir da análise dos dados.)	https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-divulga-relatorio-trimestral-da-ouvidoria-1?utm_source=chatgpt.com

UNILAB – Relatório Anual da Ouvidoria (Relatório que apresenta recomendações, qualificação de processos, revisão de fluxos e demais ações decorrentes da atuação da Ouvidoria.)	https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2024/04/Relatorio-anual-da-Ouvidoria-2023.pdf?utm_source=chatgpt.com
CGU – Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral da União (Exemplo de prestação de contas sobre atendimentos, manifestações recebidas e ações desenvolvidas pela Ouvidoria.)	https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2020/08/ouvidoria-da-cgu-publica-relatorio-anual-de-gestao/relatorio-ogu.pdf?utm_source=chatgpt.com

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: O principal diferencial da prática consiste em fechar o ciclo de participação do usuário. Coletar avaliações, sugestões, reclamações e elogios é apenas a primeira etapa do processo. A etapa seguinte, muitas vezes negligenciada pelas instituições, é demonstrar de forma clara e objetiva quais providências foram adotadas a partir das informações recebidas. Quando essa devolutiva não ocorre, os usuários tendem a perceber que suas contribuições não produzem efeitos concretos, o que pode reduzir a confiança nos canais de participação e desestimular futuras manifestações. A divulgação periódica das melhorias implementadas transforma os mecanismos de escuta em instrumentos efetivos de gestão e prestação de contas. Ao evidenciar que as contribuições recebidas resultaram em mudanças concretas, a instituição fortalece a transparência, amplia a confiança dos usuários e estimula maior engajamento da sociedade nos processos de avaliação dos serviços públicos. No âmbito do TRT-7, a prática pode ser implementada por meio da criação de um Painel de Melhorias Implementadas ou de um Relatório Anual de Devolutiva ao Usuário, consolidando as principais ações adotadas em decorrência de manifestações registradas na Ouvidoria, pesquisas de satisfação, demandas recorrentes dos usuários e sugestões apresentadas pelos diversos públicos que se relacionam com o Tribunal. O documento poderá apresentar, de forma acessível, informações como o problema identificado, a origem da demanda, a solução implementada, a unidade responsável e os resultados alcançados. Além de fortalecer a transparência ativa, a iniciativa contribuirá para ampliar a percepção de efetividade dos canais de participação, incentivar a utilização da Ouvidoria e das pesquisas

de satisfação e consolidar uma cultura institucional baseada na escuta qualificada dos usuários. A divulgação pública dessas informações permitirá que magistrados, servidores, advogados, jurisdicionados e cidadãos acompanhem de forma concreta como suas contribuições auxiliam no aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho, fortalecendo a confiança institucional e a governança orientada ao cidadão.

4.18 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) como instrumento de autoavaliação e gestão estratégica

Prática identificada: A evolução institucional de uma Ouvidoria não decorre apenas da adoção pontual de boas práticas. Resulta da capacidade de diagnosticar com precisão seu estágio de desenvolvimento, estabelecer prioridades realistas, organizar ciclos de melhoria e acompanhar, ao longo do tempo, a consolidação de capacidades institucionais. Sem instrumento estruturado de maturidade, iniciativas de aperfeiçoamento tendem a ocorrer de forma fragmentada, reativa ou episódica. Boas ideias surgem, projetos são implementados e melhorias localizadas são realizadas, mas frequentemente sem articulação sistêmica, sem priorização baseada em evidências e sem mecanismo claro de acompanhamento da evolução institucional. Modelos de maturidade criam linguagem comum para avaliação organizacional, parâmetros objetivos de evolução e método estruturado para transformação institucional progressiva. Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral da União (CGU) desenvolveu e publicou em 2020 o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), aplicado no 1º Ciclo Integral de Avaliação em 2021–2023 com a participação de 265 ouvidorias do Poder Executivo Federal. O modelo estrutura-se em quatro dimensões avaliativas - Estruturante, Essencial, Prospectiva e Específica - e quatro níveis de maturidade - Limitado, Básico, Sustentável e Otimizado -, avaliados por meio de 47 itens de autodiagnóstico. Cada ouvidoria identifica seu nível atual de maturidade em cada dimensão, define um nível-alvo e elabora um Plano de Ação com metas e prazos. Os resultados do 1º Ciclo mostraram que a dimensão com menor maturidade nas ouvidorias federais foi consistentemente a Prospectiva -

justamente a dimensão que avalia a capacidade de usar dados de manifestações para influenciar proativamente a gestão institucional.

Referência da boa prática	Onde acessar
CGU - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup
Nota Informativa 954/2023 – Resultados do 1º Ciclo Integral	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup/nota-informativa-954.pdf
Enap - Escola Nacional de Administração Pública - Programa Em OUVIDORIA	https://www.escolavirtual.gov.br/programa/154

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: O TRT-7 pode utilizar a planilha disponibilizada pela CGU como referência, adaptá-la às especificidades do Poder Judiciário (**Anexo XXII a** e **Anexo XXII b**) e realizar seu autodiagnóstico interno e, com base nos resultados, estabelecer de forma realista o nível de maturidade a ser atingido em um ciclo de 18 a 24 meses. Quando bem estruturado, um modelo de maturidade não mede apenas o estágio atual da Ouvidoria. Ele organiza o caminho de evolução institucional, dá coerência às iniciativas de melhoria e transforma aperfeiçoamento administrativo em política contínua de desenvolvimento organizacional.

4.19 Campanha institucional de valorização da Ouvidoria como canal de escuta, diálogo e participação social

Prática identificada: A efetividade de uma Ouvidoria não depende apenas da existência formal de canais de manifestação. Também depende de reconhecimento público sobre sua utilidade, confiança social em sua atuação, compreensão clara sobre sua finalidade institucional e percepção concreta de que a escuta produz efeitos reais na melhoria dos serviços públicos. Verificou-se, em diferentes órgãos públicos, a adoção de campanhas institucionais voltadas ao fortalecimento da imagem da Ouvidoria como canal legítimo de escuta, acolhimento e interlocução entre a instituição, seu público interno e a sociedade. Diferentemente de ações restritas à divulgação de contatos ou competências formais, essas iniciativas conferem caráter estratégico à comunicação da Ouvidoria, ao apresentá-la como

espaço de participação qualificada, instrumento de aprimoramento dos serviços públicos e mecanismo de aproximação entre cidadão e Administração. Observa-se, nesse conjunto de experiências, a utilização de linguagem simples, identidade visual própria e mensagens centradas na ideia de proximidade, confiança e utilidade pública. Campanhas como *"Converse com a Ouvidoria"*, *"A Ouvidoria está aqui para ouvir você"* e ações de estímulo ao uso dos canais institucionais deslocam a percepção da Ouvidoria de uma instância meramente receptora de reclamações para um ambiente de diálogo, orientação e construção de melhorias institucionais. Esse reposicionamento amplia a compreensão social sobre seu papel e favorece o uso mais qualificado do serviço. No público interno, destaca-se a realização de ações educativas e de sensibilização dirigidas a magistrados, servidores, terceirizados e colaboradores, com foco na disseminação da cultura de escuta institucional, no esclarecimento sobre fluxos de atendimento e na compreensão da Ouvidoria como parceira da gestão. Entre os formatos identificados estão palestras institucionais, campanhas em intranet, peças digitais, cartilhas orientativas, conteúdos audiovisuais e ações presenciais em unidades administrativas. Essas iniciativas fortalecem o conhecimento sobre a função da Ouvidoria, qualificam os encaminhamentos internos e contribuem para a consolidação de uma cultura organizacional mais aberta ao diálogo. No público externo, sobressaem estratégias multicanais de comunicação, com presença em redes sociais, portais institucionais, rádios, spots publicitários, vídeos educativos, cartazes, campanhas itinerantes e materiais impressos adaptados às realidades locais. Também merecem destaque iniciativas voltadas à interiorização da escuta institucional, com uso de correspondências, campanhas regionais e ações de mobilização em localidades com menor acesso digital, ampliando o alcance da Ouvidoria e reduzindo barreiras de acesso. Esse conjunto de medidas favorece a inclusão, fortalece o controle social e estimula a participação cidadã. Outro aspecto relevante é a vinculação da campanha institucional à divulgação clara dos canais de atendimento, das formas de manifestação disponíveis e dos resultados produzidos a partir da escuta social. Ao comunicar não apenas *como acessar* a Ouvidoria, mas também *para que serve* e *quais mudanças pode gerar*, a instituição atribui concretude ao canal e reforça sua credibilidade perante os usuários. Como resultado, essa prática contribui para ampliar a

visibilidade institucional da Ouvidoria, elevar o volume e a qualidade das manifestações recebidas, fortalecer a confiança dos usuários, estimular a participação social e consolidar a Ouvidoria como instância estratégica de governança, transparência e melhoria contínua dos serviços públicos. Acrescente-se que o Tribunal de Justiça do Paraná (TJ-PR), utilizou como estratégia a criação de QR CODE específico para guiar o jurisdicionado ao formulário da Ouvidoria e confeccionou cartazes para serem afixados nas unidades jurisdicionais. A referida boa prática está documentada no portal do CNJ.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
Tribunal de Contas do Estado da Bahia (TCE/BA) – Projeto de fortalecimento da Ouvidoria	https://www.tce.ba.gov.br/images/projeto_ouvidoria.pdf
Universidade Federal do Ceará (UFC) – Campanha para fomentar a participação do cidadão por meio da Ouvidoria	https://www.ufc.br/noticias/noticias-de-2018/12315-ouvidoria-e-ccsmi-promovem-campanha-para-fomentar-participacao-do-cidadao
Agência Nacional de Saúde (ANS) – Campanha institucional sobre o papel da Ouvidoria	https://legismap.com.br/conteudos/artigos-e-noticias/ans-realiza-campanha-sobre-o-papel-da-ouvidoria
TRT-16 – Campanha para estimular o uso dos canais de atendimento da Ouvidoria	https://www.trt16.jus.br/noticias/ouvidoria-do-trt-16-lanca-campanha-para-estimular-uso-dos-canais-de-atendimento
Assembleia Legislativa do Ceará – Campanha de divulgação das atividades da Ouvidoria Parlamentar	https://portaldoservidor.al.ce.gov.br/noticias/ouvidoria-parlamentar-iniciara-campanha-de-divulgacao-das-atividades
TJ-BA – Campanha "Converse com a Ouvidoria" nas redes sociais	https://www.tjba.jus.br/portal/campanha-converse-com-a-ouvidoria-esta-nas-redes-sociais-acesse-e-fique-mais-perto-dos-servicos-do-tjba/
TJ-BA – Spot institucional da campanha "Converse com a Ouvidoria"	https://www.tjba.jus.br/portal/campanha-converse-com-a-ouvidoria-ouca-o-spot-que-aproxima-voce-dos-servicos-do-tjba/ https://drive.google.com/file/d/1Nn-9k6JL6rzl7bjBaskxqDo8PNCp8Xa-/view
Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) – Campanha de cartas para ampliar a participação da população do interior	https://www.mpam.mp.br/comunicacao/noticias/ouvidoria-geral-do-mp-lanca-campanha-de-cartas-como-forma-de-ampliar-a-participacao-da-populacao-do-interior

TRT-3 – Campanha institucional de divulgação da Ouvidoria	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/importadas-2013-2014/campanha-institucional-de-divulgacao-da-ouvidoria-comeca-nesta-terca-feira-20-10-2014-16-45-acs
TRT 3ª Região – Palestra sobre o papel estratégico das Ouvidorias	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/ouvidora-do-trt-mg-palestra-sobre-o-papel-estrategico-das-ouvidorias
Vídeo institucional – Campanha de divulgação da Ouvidoria	https://www.youtube.com/watch?v=xfkdsYGuE84
Vídeo institucional – Papel da Ouvidoria	https://www.youtube.com/watch?v=Tg3AP1CNxys
Fortalecimento da Ouvidoria é tema dos programas audiovisuais do Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE-CE)	https://www.tce.ce.gov.br/comunicacao/noticias/6854-fortalecimento-da-ouvidoria-e-tema-dos-programas-audiovisuais-do-tce-ceara
TJ-PR - QR CODE Para Acesso À Ouvidoria	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/225
Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - Curso de Gestão de Ouvidoria	https://escola.egp.ce.gov.br/catalogo/1673

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em abril/2026)

Diferencial: O TRT-7 pode estruturar uma campanha institucional permanente de valorização da Ouvidoria, voltada simultaneamente ao público interno e externo, com identidade visual própria, linguagem acessível e comunicação orientada à utilidade do serviço (**Anexo XXIII**). A partir das experiências observadas em outros órgãos, é possível combinar ações educativas internas, para consolidar a cultura de escuta e qualificar os fluxos de encaminhamento, com estratégias de comunicação externa voltadas à ampliação do conhecimento da sociedade sobre o papel da Ouvidoria como canal de diálogo, participação e aprimoramento institucional. A campanha pode ser integrada aos canais já consolidados do Tribunal: portal institucional, intranet, redes sociais, eventos internos, peças audiovisuais e ações presenciais nas unidades judiciárias e administrativas. Isso amplia o alcance sem exigir estrutura paralela. Um elemento diferenciador é associar a divulgação dos canais de atendimento à apresentação de resultados concretos gerados pela escuta institucional, demonstrando como as manifestações recebidas contribuem para aperfeiçoar serviços e processos internos. Quando o cidadão vê que sua manifestação produziu efeito, a Ouvidoria deixa de ser percebida como canal de queixas e passa a ser reconhecida como espaço legítimo de

participação. Esse reposicionamento fortalece a confiança no canal e amplia o uso consciente do serviço por magistrados, servidores, advogados e jurisdicionados.

4.20 Ouvidoria Ativa e Aproximação com o Cidadão

Prática identificada: Diversos órgãos do Poder Judiciário e do sistema de controle público vêm desenvolvendo projetos de aproximação institucional da Ouvidoria com o cidadão, magistrados, servidores e demais públicos estratégicos. As iniciativas identificadas têm formatos distintos, mas compartilham o mesmo objetivo: aproximar a Ouvidoria do cidadão e torná-la mais presente no cotidiano institucional e social. Observa-se, entre as experiências analisadas, a adoção de ações itinerantes, atendimento presencial descentralizado, escuta qualificada, diálogo institucional, visitas a unidades judiciárias, rodas de conversa, campanhas temáticas e projetos voltados à humanização do atendimento. No TRT-16, o projeto “Fale Direto com o Ouvidor”, e o “Café com o Ouvidor” no Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-17), fortalecem a comunicação direta entre administração e jurisdicionados, criando espaço institucional de escuta mais próxima e acessível. No TRT-3 e TRT-23, os projetos “Ouvidoria Ativa” demonstram estratégia de atuação descentralizada, com presença física da Ouvidoria em fóruns e unidades do interior, aproximando o serviço dos usuários e ampliando a capacidade de identificação de demandas locais. No Tribunal de Justiça do Mato Grosso (TJ-MT), o projeto “Ouvidoria Cidadã” evidencia articulação institucional com órgãos externos e atores locais, promovendo diálogo entre Judiciário, advocacia, administração pública e sociedade. No Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE), o projeto “Ouvidoria na Praça” amplia a presença social da Ouvidoria em espaços públicos, reduzindo barreiras de acesso e fortalecendo o atendimento humanizado. Já o CNMP, por meio do programa “Diálogos com a Ouvidoria”, estrutura espaços formais de escuta e debate institucional sobre temas relevantes ao cidadão e à gestão pública. Também merecem destaque iniciativas voltadas ao público interno e à escuta especializada. O TJ-CE desenvolveu o protocolo “Escute o Silêncio”, voltado à escuta sensível e qualificada em situações de violência e vulnerabilidade, além dos projetos “Fala Magistrado” e “Fala Servidor”, direcionados à escuta organizacional interna e ao fortalecimento da comunicação

institucional entre gestão e quadro funcional. Essas experiências demonstram tendência contemporânea de ampliação do papel das Ouvidorias para além do tratamento formal de manifestações, assumindo função estratégica de diálogo institucional, mediação, participação social e aprimoramento da governança pública.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-16 - Projeto Fale Direto com o Ouvidor	https://trt16.jus.br/noticias/projeto-fale-direto-com-o-ouvidor-e-destaque-na-i-mostra-de-qualidade-da-jt-ma
TRT-3 - Projeto Ouvidoria Ativa	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/projeto-ouvidoria-ativa-realiza-sua-primeira-acao-no-foro-de-pocos-de-caldas
TRT-17 - Café com o Ouvidor	https://www.trt17.jus.br/web/comunicacao/w/caf%C3%A9-com-o-ouvidor-est%C3%A1-com-inscri%C3%A7%C3%B5es-abertas-para-a-5%C2%AA-edi%C3%A7%C3%A3o
TRT-23 - Projeto Ouvidoria Ativa	https://portal.trt23.jus.br/portal/tags/ouvidoria-ativa
TJ-MT - Projeto Ouvidoria Cidadã	https://www.tjmt.jus.br/noticias/2025/8/projeto-ouvidoria-cidada-tem-inicio-em-primavera-leste-dialogos-prefeitura-oab-e-forum
MPCE - Projeto Ouvidoria na Praça	https://mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/projetos/ouvidoria-na-praca/
CNMP - Projeto Diálogos com a Ouvidoria	https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/17952-primeira-edicao-do-programa-dialogos-com-a-ouvidoria-sera-realizada-na-proxima-quarta-feira-9-de-outubro
TJ-CE - Protocolo Escute o Silêncio	https://www.tjce.jus.br/noticias/ouvidoria-do-judiciario-cearense-apresenta-o-protocolo-escute-o-silencio-no-stf-escuta/
TJ-CE - Projetos: “Fala Magistrado” e “Fala Servidor”	https://www.tjce.jus.br/noticias/novos-projetos-da-ouvidoria-geral-do-judiciario-vao-impulsionar-servicos-de-atendimento-ao-publico/

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)



Banner de divulgação do projeto Café com o Ouvidor do TRT-17. Fonte: https://www.trt17.jus.br/web/comunicacao/w/caf%C3%A9-com-o-ouvidor-est%C3%A1-com-inscri%C3%A7%C3%B5es-abertas-para-a-5%C2%AA-edi%C3%A7%C3%A3o, acesso em maio/2026

Diferencial: Há oportunidade relevante para que a Ouvidoria do TRT-7 consolide modelo próprio de atuação ativa e itinerante, ampliando sua presença institucional para além dos canais formais digitais e do atendimento reativo tradicional. Embora a existência de canais eletrônicos facilite o recebimento de manifestações, parte significativa dos usuários ainda enfrenta barreiras relacionadas à distância institucional, desconhecimento das competências da Ouvidoria, dificuldade de acesso aos serviços públicos e baixa cultura de participação. Nesse contexto, projetos de aproximação presencial e escuta ativa podem fortalecer a confiança social, ampliar a visibilidade institucional da Ouvidoria e qualificar a identificação de demandas recorrentes. Recomenda-se que o TRT-7 desenvolva programa permanente de "Ouvidoria Ativa", com ações periódicas de atendimento presencial pelo Ouvidor(a) e escuta institucional em fóruns, unidades administrativas e eventos institucionais. A iniciativa pode incluir visitas itinerantes, pontos temporários de atendimento, rodas de conversa com jurisdicionados, escuta do público interno e ações educativas sobre direitos do cidadão e funcionamento da Justiça do Trabalho. Também há potencial para implementação de projetos temáticos voltados a públicos específicos, como magistrados, servidores, advogados, trabalhadores, empregadores e grupos em situação de vulnerabilidade social. A criação de canais de escuta especializada pode contribuir para identificação precoce de problemas organizacionais, aperfeiçoamento dos serviços e fortalecimento do ambiente institucional. Outra possibilidade estratégica consiste na realização de projetos externos de aproximação social, inspirados em iniciativas como "Ouvidoria na Praça" e "Ouvidoria Cidadã", levando a Ouvidoria a espaços públicos, universidades, feiras institucionais e ações de cidadania. Essa atuação amplia o alcance institucional do TRT-7, fortalece a transparência pública e aproxima a Justiça do Trabalho da sociedade cearense. Para garantir efetividade, recomenda-se que os projetos sejam acompanhados por indicadores mínimos de participação, perfil das demandas recebidas, satisfação do usuário e impacto institucional, permitindo avaliação contínua dos resultados e aperfeiçoamento das ações.

4.21 Trilha de capacitação em Ouvidoria

Prática identificada: Diversos órgãos da administração pública vêm estruturando Trilhas de Aprendizagem em Ouvidoria como instrumento permanente de desenvolvimento de competências dos profissionais que atuam no atendimento ao cidadão. Diferentemente de ações isoladas de capacitação, essas trilhas organizam o processo de aprendizagem em percursos formativos contínuos, contemplando conhecimentos técnicos, competências comportamentais e atualização normativa, contribuindo para a padronização das atividades e para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Entre as experiências identificadas, destaca-se a Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso (CGE-MT), que estruturou uma trilha composta por dez cursos obrigatórios, totalizando 210 horas de capacitação, além de dezessete cursos complementares de caráter opcional, permitindo aprofundamento em temas específicos relacionados à Ouvidoria Pública. A proposta organiza o desenvolvimento profissional por níveis de conhecimento, estimulando a formação continuada e a especialização dos servidores. A Escola Nacional de Administração Pública (Enap) disponibiliza o Programa de Desenvolvimento Profissional em Ouvidoria, composto por dez cursos que somam aproximadamente 220 horas de formação, abrangendo temas como atendimento ao cidadão, Lei de Acesso à Informação, proteção de dados pessoais, participação social, tratamento de manifestações, mediação de conflitos, linguagem simples e gestão das Ouvidorias. No âmbito das empresas públicas, o SERPRO desenvolveu Trilha de Aprendizagem específica para sua Ouvidoria, reunindo conteúdos técnicos, normativos e comportamentais voltados à qualificação do atendimento, ética pública, integridade, gestão de manifestações e aperfeiçoamento da experiência do usuário. Também merece destaque a iniciativa da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, que mantém programa permanente de formação continuada em Ouvidoria Pública, com ações periódicas de capacitação voltadas ao fortalecimento da Rede de Ouvidorias e à disseminação de boas práticas entre os diversos órgãos do Governo do Distrito Federal. No campo do planejamento institucional, o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) publica anualmente Plano de Capacitação da Ouvidoria, estabelecendo ações formativas, prioridades de desenvolvimento

e cronograma de execução, alinhando a capacitação às necessidades estratégicas da unidade. A Controladoria-Geral da União (CGU), por sua vez, disponibiliza cursos específicos voltados às práticas de atendimento ao cidadão em Ouvidoria, difundindo metodologias de acolhimento, escuta qualificada, linguagem cidadã, tratamento de manifestações e melhoria da experiência do usuário nos serviços públicos. No Poder Judiciário, destaca-se ainda a Certificação em Ouvidoria do Poder Judiciário, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que incentiva a formação técnica dos profissionais das Ouvidorias Judiciárias e estimula a adoção de padrões nacionais de qualidade, governança e excelência no atendimento ao cidadão. As experiências analisadas evidenciam tendência de profissionalização crescente das Ouvidorias públicas, reconhecendo que a qualidade do atendimento está diretamente relacionada ao desenvolvimento contínuo das competências de seus integrantes. Além do domínio da legislação aplicável, observa-se valorização de temas como comunicação institucional, linguagem simples, acessibilidade, proteção de dados pessoais, gestão da informação, inteligência emocional, resolução consensual de conflitos, atendimento humanizado e uso de tecnologias digitais, consolidando a capacitação como elemento estratégico para o fortalecimento da governança, da transparência e da confiança da sociedade nas instituições públicas.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso (CGE-MT) - Trilha de aprendizagem Ouvidoria	https://www.cge.mt.gov.br/documents/d/cge/trilha-de-aprendizagem-ouvidoria-revmar-25
SERPRO - Trilha de aprendizagem em Ouvidoria	https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria/normas-e-gestao/trilha-de-aprendizagem-ouvidoria-do-serpro-versao-1-marco2024.pdf
Escola Nacional de Administração Pública (Enap) - Programa Ouvidoria	https://www.escolavirtual.gov.br/programa/154
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - Formação Continuada en Ouvidoria Pública	https://www.ouvidoria.df.gov.br/formacao-continuada-em-ouvidoria-publica
Instituto Chico Mendes De Conservação Da Biodiversidade - Plano De Capacitação Ouvidoria Icmbio - 2026	https://www.gov.br/icmbio/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/planos-e-relatorios/planos-anuais/plano_de_capacitacao_ouvidoria__2026.pdf

Controladoria-Geral da União - Curso de Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria	https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/0d070ac2-9ddb-4eb8-9a63-2e899cbfd414/content
CNJ - Certificação em Ouvidoria do Poder Judiciário	https://www.cnj.jus.br/ouvidoria-cnj/certificacao-em-ouvidoria-do-poder-judiciario/

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: Há oportunidade para que o TRT-7 institua uma **T**rilha de Capacitação em Ouvidoria, estruturando um programa permanente de desenvolvimento profissional alinhado às competências exigidas para atuação em Ouvidorias do Poder Judiciário. Recomenda-se que a trilha seja organizada em módulos obrigatórios e complementares, contemplando temas como papel institucional da Ouvidoria, atendimento ao cidadão, escuta qualificada, linguagem simples, comunicação não violenta, acessibilidade, atendimento a pessoas em situação de vulnerabilidade, Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados, Carta de Serviços, tratamento de manifestações, mediação de conflitos, ética pública, integridade, gestão de riscos, análise de indicadores, elaboração de relatórios gerenciais, uso do PROAD e demais sistemas institucionais, além de boas práticas nacionais identificadas no benchmarking realizado. Também se mostra recomendável estabelecer mecanismos de certificação interna, registro das competências desenvolvidas, atualização periódica dos conteúdos e monitoramento da participação dos servidores, utilizando indicadores como percentual de conclusão da trilha, carga horária média por participante, índice de satisfação dos cursos, evolução das competências avaliadas e reflexos na qualidade do atendimento prestado. A institucionalização de uma trilha permanente de capacitação fortalece a governança da Ouvidoria, reduz a dependência de conhecimentos individuais, promove maior uniformidade nas respostas oferecidas ao cidadão e contribui para a melhoria contínua dos serviços públicos, alinhando o TRT-7 às práticas mais maduras de desenvolvimento de competências observadas em órgãos de referência da administração pública e do Poder Judiciário.

EIXO V - Governo Digital e Desburocratização

"Nada é menos produtivo do que tornar eficiente algo que nem deveria ser feito."

Peter F. Drucker

O governo digital busca simplificar processos, ampliar o acesso aos serviços públicos e melhorar a experiência dos usuários. Mais do que digitalizar procedimentos, sua finalidade é reduzir burocracias, integrar sistemas e tornar os serviços mais eficientes e acessíveis.

A Lei nº 14.129/2021 estabelece diretrizes para a transformação digital da Administração Pública, com foco na simplificação administrativa, na interoperabilidade e na centralidade do usuário. No Poder Judiciário, iniciativas coordenadas pelo CNJ têm impulsionado esse processo de modernização.

Os materiais apresentados a seguir reúnem fundamentos normativos, diretrizes e referências que podem apoiar a implementação de políticas de governo digital e simplificação administrativa no setor público.

Documento	Conteúdo	Onde acessar
Guia de Transformação Digital	Apresenta orientações para planejar e executar ações de transformação digital na administração pública, abordando digitalização de serviços, comunicação institucional, experiência do usuário e integração de canais de atendimento.	https://www.gov.br/ds/assets/downloads/GovbrManualTransformacaoDigital.pdf
Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário ENTIC-JUD 2021-2026	Referência central para governança de tecnologia da informação nos tribunais. Traz procedimentos, boas práticas e diretrizes para elaboração do Plano Diretor de TIC (PDTIC) e do Plano de Transformação Digital (PTD), além de modelo de inventário de serviços digitais e critérios do índice iGovTIC-JUD.	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/guia-da-entic-jud-res370-2021-10-07-rev2.pdf

Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br)	Estabelece a política nacional de transformação digital do Judiciário, promovendo interoperabilidade entre tribunais, compartilhamento de soluções tecnológicas e integração de sistemas.	https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/plataforma-digital-do-poder-judiciario-brasileiro-pdpj-br/
Programa Justiça 4.0 e Portal Jus.br (CNJ)	Apresenta as principais iniciativas digitais do CNJ, incluindo o portal Jus.br, que integra sistemas judiciais em âmbito nacional. Destaca soluções de automação, inteligência artificial e modernização dos serviços judiciais.	https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/
Desafios para a ampliação do acesso a serviços públicos por meio do governo digital: exclusão digital e coleta de dados	Analisa os impactos da exclusão digital no acesso aos serviços públicos, discutindo riscos de ampliação das desigualdades e a necessidade de estratégias de inclusão digital. .	https://journal.scientificsociety.net/index.php/sobre/article/view/1300
Kit de Transformação de Serviços Públicos – Guia Referencial (Secretaria de Governo Digital)	Disponibiliza metodologia em seis etapas para transformação de serviços públicos com foco no cidadão, incluindo diagnóstico, redesenho de processos, digitalização e avaliação de resultados.	https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/2017_11_30KitGuiaReferencialv1.14Publicao.pdf
Guia Metodológico para (Re)desenho e Avaliação de Serviços Públicos (LabX – Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, Portugal, 2026)	Apresenta metodologia centrada no usuário para revisão e melhoria de serviços públicos, com ferramentas práticas de pesquisa, cocriação, prototipação e avaliação contínua da experiência do cidadão.	https://www.arte.gov.pt/wp-content/uploads/2026/05/KITS_Redesenho-Avaliacao-SP-LabX_20260521.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

5 Boas práticas identificadas

5.1 Expansão dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs)

Prática identificada: Os Pontos de Inclusão Digital funcionam como espaços equipados com computadores, acesso à internet e sistemas de videoconferência. Nesses locais, o cidadão pode realizar atos processuais, acessar o Balcão Virtual e receber atendimento judicial sem necessidade de deslocamento até a comarca-sede. O TJ-CE implantou PIDs em municípios do interior do Estado com o objetivo de ampliar o acesso à Justiça para populações em situação de vulnerabilidade, especialmente comunidades indígenas, ribeirinhas e rurais. Entre janeiro

e dezembro de 2024, o TJ-CE instalou 18 PIDs na capital e no interior. Além disso, firmou parceria com o Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), com o Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF-5) e com o Governo do Estado para viabilizar o funcionamento de outros pontos estratégicos, permitindo o acesso integrado a diferentes ramos da Justiça em um mesmo espaço físico. A iniciativa está alinhada à Resolução CNJ nº 508/2023, que prevê a ampliação do acesso à Justiça em municípios, comunidades e periferias que não possuem unidades físicas do Poder Judiciário. A experiência demonstra que o modelo possui capacidade de expansão e funciona de forma eficiente por meio de parcerias interinstitucionais.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TJCE – Pontos de Inclusão Digital	https://www.tjce.jus.br/pontos-de-inclusao-digital/
TJCE – Acordo de cooperação com TRF5 para PIDs	https://www.tjce.jus.br/noticias/poder-judiciario-cearense-amplia-o-atendimento-da-justica-com-mais-tres-pontos-de-inclusao-digital/ https://www.trt21.jus.br/sites/default/files/2024-10/06-2024%20-%20JFCE%20%28Pontos%20de%20Inclus%C3%A3o%20Digital%20%28PID%29%29.pdf
Relatório técnico sobre o impacto da inclusão digital e da inovação na ampliação do acesso à justiça com a implementação dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs) pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).	https://www.lacnic.net/innovaportal/file/7215/1/versao-final-iago-capistrano-sa.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: O TRT-7 já conta com Pontos de Inclusão Digital (PIDs) próprios. Contudo, a Ata de Correição Ordinária de 2026 recomendou expressamente a ampliação e o fortalecimento dessa rede como medida voltada à inclusão digital e à ampliação do acesso à Justiça do Trabalho no interior do Ceará. Nesse cenário, a celebração de acordo de cooperação com o TJ-CE apresenta-se como alternativa de rápida implementação e baixo custo operacional. O Tribunal de Justiça já mantém PIDs em diversos municípios cearenses, dotados de estrutura física, equipamentos e equipes capacitadas. O credenciamento desses pontos para atendimento de demandas da Justiça do Trabalho permitiria a integração do TRT-7 à rede já

existente, ampliando sua presença territorial sem a necessidade de instalação de novas unidades físicas. A iniciativa encontra respaldo em experiência já adotada pelo próprio TJ-CE, que firmou acordos de cooperação para viabilizar o acesso integrado a diferentes ramos do Poder Judiciário em um mesmo espaço de atendimento. O TRT-7 poderia adotar solução semelhante, concentrando esforços no credenciamento dos pontos, na orientação das equipes de apoio e na divulgação dos serviços disponibilizados. O Tribunal ampliaria sua capilaridade institucional mediante o aproveitamento de infraestrutura já instalada, operacionalizada e mantida pelo TJ-CE.

5.2 Aplicativos e Plataformas Digitais de Autosserviço ao Cidadão

Prática identificada: Tribunais brasileiros vêm adotando aplicativos móveis e plataformas digitais de autosserviço para ampliar o acesso da população aos serviços judiciais, reduzir a dependência de atendimento presencial e disponibilizar informações e funcionalidades diretamente ao cidadão. Essas iniciativas buscam concentrar serviços em ambientes digitais intuitivos, acessíveis por dispositivos móveis e disponíveis de forma contínua, fortalecendo a experiência do usuário e a transformação digital do Poder Judiciário. Nesse contexto, o Tribunal de Justiça de Sergipe (TJ-SE) desenvolveu aplicativo institucional para smartphones e tablets, disponível para os sistemas Android e iOS. A solução foi concebida a partir da análise dos serviços mais acessados pelos usuários no portal institucional, reunindo em uma única plataforma funcionalidades como consulta processual, acompanhamento de movimentações, carta de serviços ao cidadão, notícias institucionais e canais de contato. O objetivo foi facilitar o acesso às informações e reduzir a necessidade de navegação por múltiplos sistemas e páginas eletrônicas. Por sua vez, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJ-SC) desenvolveu o aplicativo LGPDjus, voltado ao exercício dos direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A ferramenta permite ao cidadão acessar informações sobre a legislação e realizar solicitações relacionadas aos seus dados pessoais perante o Poder Judiciário. Para operações que exigem identificação do usuário, o sistema utiliza mecanismos de autenticação eletrônica e registro seguro das transações. O projeto foi desenvolvido sem custos para o tribunal e teve seu código-fonte disponibilizado para

reutilização por outros órgãos públicos. As duas iniciativas demonstram o potencial dos aplicativos institucionais como instrumentos de ampliação do acesso à Justiça, promoção do autosserviço digital e racionalização do atendimento ao público, permitindo que o cidadão realize consultas e solicitações diretamente em ambiente eletrônico, com maior autonomia e conveniência.

Referência da boa prática	Onde acessar
TJ-SE - App de Serviços Digitais aos Jurisdicionados	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/567
TJ-SC - Aplicativo LGPDjus	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/579

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: O TRT-7 já disponibiliza diversos serviços digitais ao cidadão por meio de seu portal institucional. Entretanto, a experiência dos tribunais analisados demonstra que a consolidação desses serviços em aplicativos móveis pode ampliar significativamente a acessibilidade, a usabilidade e a autonomia dos usuários. Nesse contexto, o Tribunal poderia avaliar a celebração de parcerias ou acordos de cooperação técnica para compartilhamento de soluções tecnológicas, códigos-fonte e experiências de implementação já desenvolvidas por outros órgãos do Poder Judiciário. A adoção de aplicativo institucional permitiria reunir, em ambiente único e de fácil utilização, serviços como consulta processual, acompanhamento de movimentações, acesso ao Balcão Virtual, orientações sobre atermação, conciliação, audiências, canais de atendimento, Carta de Serviços ao Cidadão e notícias institucionais. O acesso por dispositivos móveis tende a facilitar a utilização dos serviços por trabalhadores, empregadores e advogados, especialmente em localidades distantes das unidades judiciárias. A experiência do TJ-SC também evidencia oportunidades de evolução na área de proteção de dados pessoais e gestão de solicitações relacionadas à LGPD. Funcionalidades voltadas ao exercício de direitos dos titulares de dados poderiam ser incorporadas gradualmente aos canais digitais do TRT-7, fortalecendo a transparência, a conformidade regulatória e a segurança da informação. A principal vantagem da iniciativa consiste no aproveitamento de soluções já testadas em ambiente real, reduzindo custos de desenvolvimento, riscos de implementação e tempo de disponibilização dos serviços. Além

disso, a centralização de funcionalidades em plataforma móvel contribuiria para ampliar o autosserviço, reduzir demandas de atendimento de baixa complexidade e fortalecer a estratégia de transformação digital do Tribunal, com foco na melhoria da experiência do usuário e na ampliação do acesso à Justiça do Trabalho.

5.3 Identificação Simplificada do Processo para o Jurisdicionado

Prática identificada: O TRT-4 desenvolveu a iniciativa denominada "Cartão do Processo", consistente na entrega de documento físico impresso, em formato semelhante a um cartão de visitas, contendo os principais dados de identificação do processo, como o número processual, a unidade judiciária responsável e links para ferramentas e canais digitais de consulta. A prática está sendo implementada em caráter experimental em unidades judiciárias e administrativas da Capital, Região Metropolitana e interior do Estado. Segundo o Tribunal, a iniciativa busca materializar o direito do cidadão de acompanhar seu processo de forma mais autônoma, facilitando o acesso às informações essenciais para consultas básicas, sem necessidade de intermediários.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-4 - Resposta à consulta de Benchmarking	https://docs.google.com/document/d/1hyCd4Z2D2jr3REj-p7Gi_SCY53wpBKVZRm7B-i0kA3k/edit?tab=t.0 https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/acesso-a-justica#fococidadao

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)



Logomarca do projeto cartão do processo do TRT-4. Fonte: https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/acesso-a-justica#fococidadao, acesso em junho/2026.

Diferencial: Embora simples, a iniciativa enfrenta uma dificuldade recorrente relacionada ao acesso do cidadão às informações necessárias para o acompanhamento processual. Durante visita técnica, a prática foi destacada pela Ouvidoria do TRT-7 como uma solução com potencial para auxiliar o atendimento prestado aos jurisdicionados. Segundo a unidade, é frequente o recebimento de demandas de cidadãos que desconhecem ou não possuem o número de seu processo, circunstância que dificulta consultas processuais, o encaminhamento aos canais adequados de atendimento e o exercício da autonomia pelo usuário. Nesse contexto, a disponibilização de um cartão contendo os principais dados de identificação do processo pode facilitar o acesso às informações essenciais e contribuir para a melhoria da experiência do jurisdicionado. Como oportunidade de aperfeiçoamento para eventual replicação da iniciativa por outros tribunais, recomenda-se avaliar a inclusão de QR Codes no cartão. Um deles poderia direcionar diretamente ao portal de consulta processual e outro a um guia simplificado ou vídeo explicativo contendo orientações sobre como consultar o andamento do processo utilizando o número constante no cartão. Trata-se de medida de baixo custo, de fácil implementação e alinhada aos princípios da Lei do Governo Digital, ao combinar um suporte físico simples com mecanismos que favorecem o acesso autônomo aos serviços digitais, especialmente por usuários com menor familiaridade tecnológica. Ressalta-se que, conforme informado pelo TRT-4, a iniciativa encontra-se em fase experimental, estando os resultados e benefícios concretos em processo de consolidação.



Modelo de cartão do processo para o TRT7. Fonte: Elaboração própria com uso de inteligência artificial em junho/2026

5.4 Assistente Virtual Inteligente para Atendimento ao Jurisdicionado

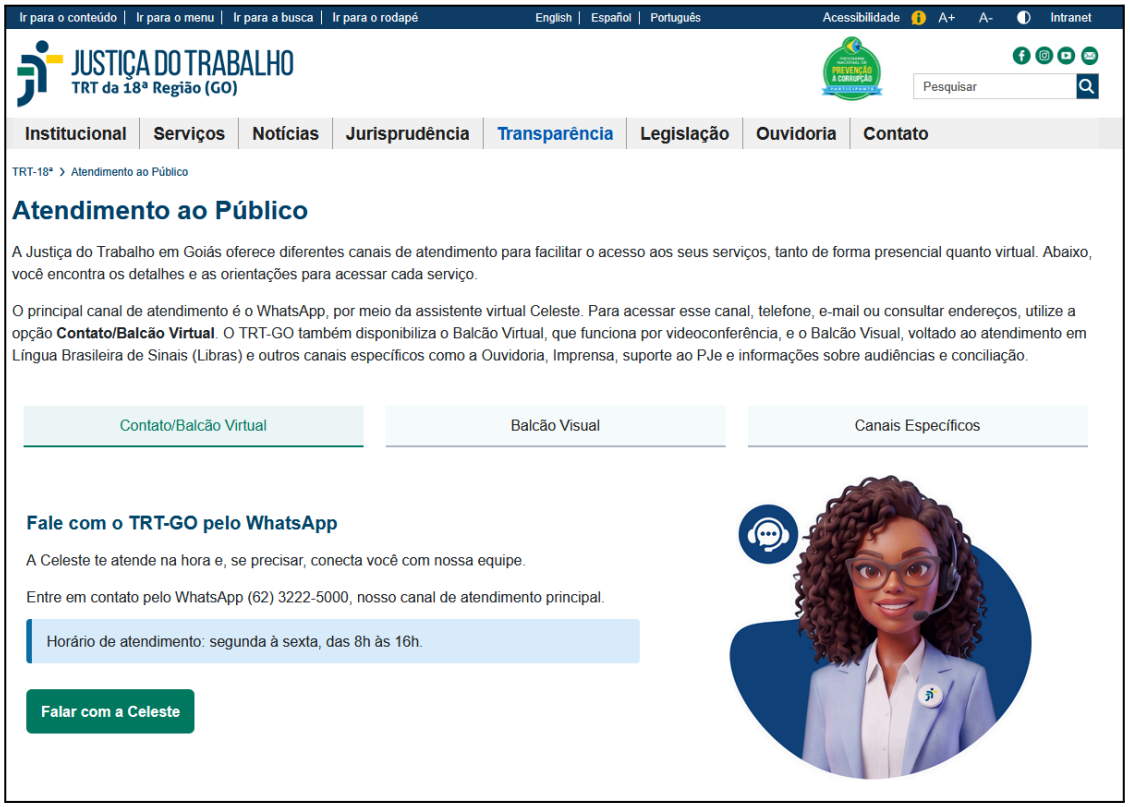
Prática identificada: Tribunais brasileiros vêm adotando assistentes virtuais e soluções de atendimento conversacional como estratégia para ampliar o acesso do cidadão aos serviços judiciais, reduzir a dependência de canais tradicionais de atendimento e disponibilizar informações de forma rápida e contínua. Essas ferramentas atuam como ponto único de entrada para o usuário, prestando orientações, respondendo dúvidas frequentes,

direcionando demandas aos setores competentes e facilitando o acesso a serviços digitais, sem a necessidade de intervenção imediata de servidores. No âmbito da Justiça do Trabalho, o TRT-18 implantou a assistente virtual Celeste, integrada ao portal institucional e ao WhatsApp. A ferramenta foi desenvolvida para orientar usuários, divulgar serviços disponíveis, direcionar solicitações e ampliar a acessibilidade aos canais de atendimento do Tribunal. A iniciativa buscou simplificar o relacionamento com o cidadão e reduzir o volume de demandas repetitivas encaminhadas às unidades administrativas e judiciárias. Experiência semelhante foi implementada pelo TRT-14, com a assistente virtual Raíra, destinada ao atendimento inicial dos usuários e ao fornecimento de orientações sobre serviços institucionais. No âmbito da Justiça Federal, o Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1) desenvolveu solução integrada de atendimento composta por assistente virtual com inteligência artificial, balcão virtual por videoconferência e sistema de agendamento eletrônico. A assistente virtual Lucy alcançou aproximadamente 20 mil acessos mensais, com índice de assertividade de 94%. Segundo o tribunal, a implantação da solução contribuiu para redução de 62% das ligações telefônicas e de 28% dos chamados internos em apenas quatro meses de operação. Também no TRF-1, a Subseção Judiciária de Picos/PI desenvolveu o Jefinho, robô de atendimento via WhatsApp criado para atender jurisdicionados residentes em região com dificuldades de deslocamento e acesso à unidade judiciária. Além de prestar informações e orientar usuários, a ferramenta incorporou funcionalidade voltada à conciliação processual, permitindo que partes sem representação por advogado manifestem concordância com propostas de acordo diretamente pelo aplicativo, simplificando procedimentos e ampliando o acesso aos serviços judiciais. As experiências analisadas demonstram que assistentes virtuais podem assumir parcela significativa dos atendimentos de primeiro nível, concentrando informações, orientações e encaminhamentos em ambiente digital acessível, com potencial para reduzir custos operacionais, otimizar o trabalho das equipes de atendimento e ampliar o acesso do cidadão aos serviços do Poder Judiciário.

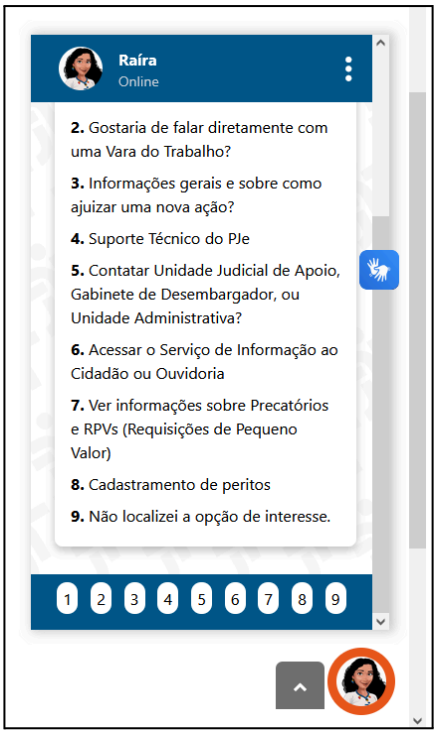
Referência da boa prática	Onde acessar

TRT-18 - Assistente Virtual Celeste	https://www.trt18.jus.br/portal/atendimento-ao-publico/ https://api.whatsapp.com/send/?phone=556232225000&text=Ol%C3%A1%2C+quero+falar+com+o+TRT-GO&type=phone_number&app_absent=0 https://www.trt18.jus.br/portal/celeste-da-boas-vindas-trt-go-lanca-plataforma-que-integra-canais-e-moderniza-atendimento/
TRT-14 - Assistente Virtual Raíra	https://portal.trt14.jus.br/portal/noticias/trt-14-lanca-assistente-virtual-raira-para-atendimento-usuarios https://portal.trt14.jus.br/portal/conciliacao-trabalhista/cartilha
TRF1 - Serviços digitais no atendimento ao cidadão	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/605
TRF-1 - Robô de atendimento por whatsapp "Jefinho" - módulo conciliação	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/450
TJMS - Assistente virtual para Atermação Inteligente	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2063
TRT-11 - Projeto Jus Lawin – Totem de Acesso à Justiça do Trabalho (totem com inteligência artificial e chatbot jurídico multilíngue)	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1897
TST - Totem interativo da Justiça do Trabalho	https://www.tst.jus.br/-/totens-interativos-v%C3%A3o-ampliar-acesso-%C3%A0-justi%C3%A7a-do-trabalho-no-interior-do-pa%C3%ADs-2 https://www.tst.jus.br/-/totem-interativo-da-justi%C3%A7a-do-trabalho-ser%C3%A1-instalado-em-maca%C3%ADba-rn-
TJAM, TJAC, TJRR, TJRO e TJTO - Oficina Acesso Fácil: Chatbot Inteligente para Atendimento aos Usuários	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1946 https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1OnxB3UWQYz_Y5ab-FqAk7NwJwQ17d9Bb
TJPE - LuzIA - assistente virtual voltada ao auxílio de cidadãos sem advogado no preenchimento de petições iniciais.	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1855 https://www.canva.com/design/DAGyfElg3H8/O6pbE7e6PQ1W58ohtuIHxQ/edit https://www.youtube.com/watch?v=R1YNterZqKc&list=PLfmlwWUp3lBQrYJqbPUC1hUoJorp4uesW&index=2

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)



Assistente Virtual Celeste na página do TRT-18. Fonte: https://www.trt18.jus.br/portal/atendimento-ao-publico/, acesso em maio/2026.



Assistente virtual Raíra na página do TRT-14. Fonte: https://www.trt14.jus.br/portal/atendimento-virtual/atermacao/guia, acesso em maio/2026



Card do projeto Atermação Inteligente do TJMS. Fonte: https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2063, acesso em junho/2026



Totem interativo da Justiça do Trabalho. Fonte: https://www.tst.jus.br/-/totens-interativos-v%C3%A3o-ampliar-acesso-%C3%A0-justi%C3%A7a-do-trabalho-no-interior-do-pa%C3%ADs-2, acesso em junho/2026

Diferencial: O TRT-7 já dispõe de diversos canais de relacionamento com o público, incluindo portal institucional, Balcão Virtual, Ouvidoria, atermação, atendimento telefônico, correio eletrônico e canais das unidades judiciárias. Entretanto, parcela significativa das demandas recebidas diariamente envolve dúvidas recorrentes e solicitações padronizadas, como consulta de contatos, informações sobre audiências, orientações sobre atermação, acesso ao PJe, utilização do Balcão Virtual, tramitação processual e localização de serviços. A

implantação de assistente virtual institucional integrada ao portal do Tribunal e a aplicativos de mensagens permitiria concentrar esse atendimento inicial em ambiente digital único, disponível de forma ininterrupta e acessível a partir de dispositivos móveis. A ferramenta poderia prestar orientações automatizadas, encaminhar usuários aos canais adequados e fornecer informações padronizadas, reduzindo a necessidade de intervenção humana em atendimentos de baixa complexidade. As experiências observadas no TRT-18, TRT-14 e TRF-1 demonstram que soluções dessa natureza possuem potencial para absorver parcela expressiva da demanda de atendimento, reduzir a utilização de canais tradicionais e ampliar a disponibilidade dos serviços ao cidadão. Além disso, a adoção de recursos de inteligência artificial, alimentados por conteúdos previamente validados pelo Tribunal, permitiria fornecer respostas contextualizadas sobre serviços, procedimentos e canais institucionais, preservando a confiabilidade das informações prestadas. Outro benefício relevante consiste na geração de dados gerenciais sobre os principais temas consultados pelos usuários. Essas informações podem subsidiar ações de simplificação de serviços, aperfeiçoamento da comunicação institucional e melhoria contínua da experiência do jurisdicionado. A iniciativa contribuiria para ampliar a acessibilidade digital, reduzir o tempo de resposta ao cidadão, otimizar a utilização da força de trabalho das unidades de atendimento e fortalecer a estratégia de transformação digital do TRT-7, em consonância com as diretrizes de inovação e modernização adotadas pelo Poder Judiciário.

5.5 Central de Atendimento ao Cidadão

Prática identificada: O atendimento ao cidadão tem passado por profunda transformação no Poder Judiciário. Em substituição ao modelo tradicional, no qual o usuário precisa identificar previamente a unidade competente e percorrer diferentes setores para resolver uma demanda, diversos tribunais vêm adotando estruturas integradas de atendimento que concentram serviços, informações e canais de relacionamento em um único ambiente físico e digital. O TJCE realizou, a partir de 2022, uma reformulação estrutural do seu modelo de atendimento ao jurisdicionado. A iniciativa foi organizada em cinco fases — diagnóstico, definição, estrutura, implementação e acompanhamento — com o objetivo de dotar todo o

Poder Judiciário estadual de um atendimento humanizado e padronizado em termos de infraestrutura, tecnologia, governança e processos. Para isso, o TJCE contratou consultoria especializada para planejamento e humanização do atendimento, com recursos do Programa de Modernização do Poder Judiciário (Promojud), que investe na transformação digital da Justiça cearense. O modelo resultante criou as Centrais de Atendimento Judicial (CAJs), estruturas dedicadas exclusivamente ao atendimento inicial do jurisdicionado, retirando essa função das unidades judiciais e permitindo que estas se concentrem na atividade jurisdicional. O TRT-14 implantou o Atendimento Integrado e a Secretaria Unificada de Atendimento, reunindo em um único ponto de contato serviços antes dispersos entre diversas unidades. O modelo incorpora atendimento judicial, encaminhamento institucional e articulação com órgãos parceiros, permitindo maior eficiência operacional e melhor experiência para o usuário. O TRT-5 desenvolveu o SAC Trabalhista, iniciativa pioneira que ampliou o conceito de atendimento judicial ao reunir, em um mesmo espaço, serviços da Justiça do Trabalho e de instituições parceiras voltadas à proteção social, empregabilidade, previdência e cidadania. O modelo busca solucionar múltiplas demandas do cidadão em um único atendimento, reduzindo deslocamentos e simplificando o acesso aos direitos. No TRT-1, a Coordenadoria de Apoio Judiciário e Inclusão Digital reúne estruturas especializadas de atendimento ao jurisdicionado, apoio ao usuário do PJe, inclusão digital e atermação, demonstrando a importância da integração entre atendimento presencial e transformação digital. Experiências semelhantes são observadas na Central de Atendimento ao Público do TRT-4, na Central de Atendimento (CAT) do TRT-3, na Coordenadoria de Atendimento ao Público do TRT-5, na Central de Atendimento do TRF-6, na Secretaria de Atendimento ao Jurisdicionado (SEAJ) do TJDFT, na Central do Cidadão do STF e na Central de Atendimento ao Público (CAP 360º) do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), modelo amplamente reconhecido por sua capacidade de integrar atendimento presencial, telefônico e digital, com foco na experiência do usuário e na resolução eficiente das demandas. Embora apresentem formatos distintos, todas essas iniciativas compartilham características comuns: atendimento especializado, integração de serviços, inclusão digital, simplificação de fluxos, encaminhamento qualificado, utilização de múltiplos canais de comunicação e foco na

resolução das demandas do cidadão no primeiro contato possível. Trata-se de uma mudança de paradigma. O atendimento deixa de ser organizado a partir da estrutura interna do tribunal e passa a ser estruturado a partir da jornada do usuário, reduzindo barreiras de acesso à Justiça e fortalecendo a percepção de eficiência, acolhimento e confiança institucional.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
STF - Central do Cidadão	https://portal.stf.jus.br/textos/verTexto.asp?servico=centralDoCidadaoAcessoInformacao&pagina=sobreCentralCidadao
TJCE — Contratação de consultoria para humanização do atendimento	https://www.tjce.jus.br/noticias/tjce-contrata-consultoria-para-planejamento-e-humanizacao-do-atendimento/
TJCE — Implantação do novo modelo em unidades-piloto	https://www.tjce.jus.br/noticias/judiciario-cearense-inicia-implantacao-de-novo-modelo-de-atendimento-unico-no-pais-em-unidades-piloto-na-capital-e-interior/ https://www.youtube.com/watch?v=P_QbRSx3vio https://www.youtube.com/watch?v=_ySW6zuIRZA
TRT-1 - Coordenadoria de Apoio Judiciário e Inclusão Digital - Divisão de Apoio ao Jurisdicionado e Inclusão Digital - Divisão de Apoio ao Usuário do PJe - Seção de Atermação -	https://www.trt1.jus.br/web/guest/enderecos-e-telefones2/-/categories/24907828 https://www.trt1.jus.br/web/guest/enderecos-e-telefones2/-/categories/24602170 https://www.trt1.jus.br/web/guest/enderecos-e-telefones2/-/categories/24602184 https://www.trt1.jus.br/web/guest/enderecos-e-telefones2/-/categories/25586169
TRT-3 - Central de Atendimento (CAT)	https://portal.trt3.jus.br/internet/contato/cat/quem-somos https://portal.trt3.jus.br/internet/contato/cat/contatos
TRT-4 -Central De Atendimento Ao Público	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/central-atendimento-poa
TRF-4, TJRS, TRE-RS e TRT4 - Projeto CAP 360º+ - Centrais de Atendimento ao Público (CAPs)	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1898
TRF-4 - Central de Atendimento ao Público	https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=29603

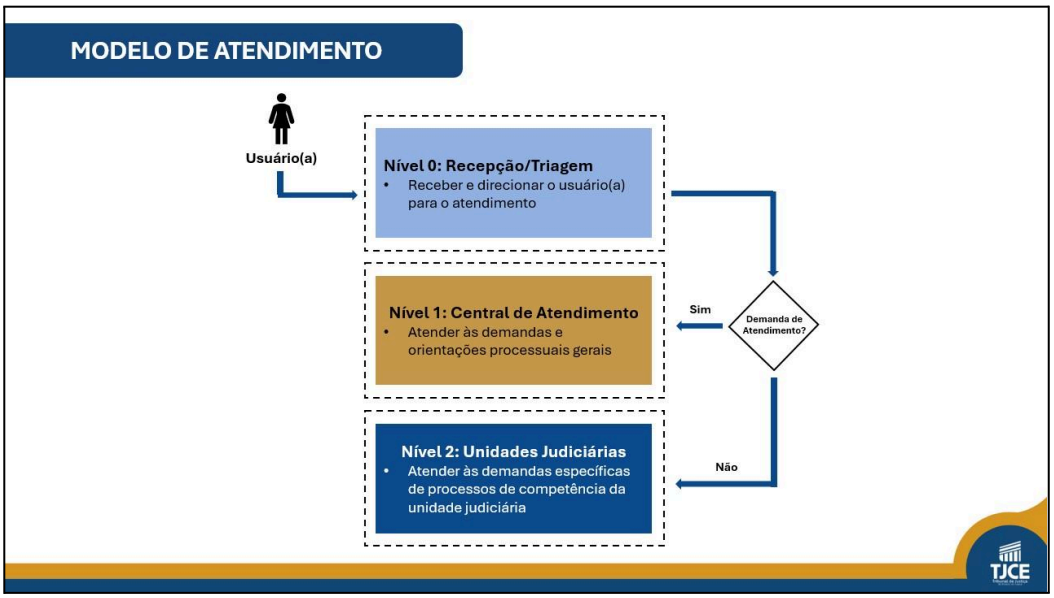
TRT-5 - Coordenadoria de Atendimento ao Público	https://trt5.jus.br/node/5068
TRT-5 - SAC Trabalhista	https://www.trt5.jus.br/noticias/trt-5-reforca-parceria-com-instituicoes-para-inauguracao-sac-trabalhista https://trt5.jus.br/noticias/sac-trabalhista-passa-oferecer-alguns-servicos-quem-nao-tem-processos-justica-trabalho
TRT-14 - Secretaria Unificada de Atendimento	https://portal.trt14.jus.br/portal/noticias/secretaria-unificada-atendimento-das-varas-de-trabalho-agora-e-centralizado
TRT-14 - Atendimento Integrado MPT/MTE/TRT14	https://portal.trt14.jus.br/portal/atendimento-integrado
TRT-24 - Central de Atendimento ao Cidadão - PORTARIA TRT/GP Nº 008/2014	https://adm.trt24.jus.br/intranet-api/rest/v1/documento/1295799 https://hml743129-portalcsjt.hml.tst.jus.br/web/csjt/-/trt-ms-cria-central-de-atendimento-ao-cidadao
TJ-CE - Central de Atendimento	https://www.tjce.jus.br/canais-de-atendimento/
TJ-CE - Portaria nº 3007/2025 - Dispõe sobre a instituição, a organização e o funcionamento do Balcão Integrado de Atendimento	https://www.tjce.jus.br/atos_normativos/portaria-no-3007-2025/
Protocolo de Atendimento Humanizado da CAJ do TJCE	https://www.youtube.com/watch?v=_ySW6zuIRZA
TRF-6 - Central de Atendimento	https://portal.trf6.jus.br/portal-do-cnj-da-destaque-a-inauguracao-da-central-de-atendimento-de-informacoes-processuais/ https://portal.trf6.jus.br/central-de-atendimento/
TJRS - Central de Atendimento ao Público - CAP	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/194 https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/projeto-de-novo-espaco-para-atendimento-ao-publico-em-porto-alegre-e-apresentado-pelo-tjrs/ https://observajus.org.br/pratica/central-de-atendimento-ao-publico-cap/ https://www.tjrs.jus.br/novo/processos-e-servicos/servicos-processuais/central-de-atendimento-ao-publico-cap/atividades-da-cap/ https://www.correiodopovo.com.br/not%C3%ADcias/cidades/tjrs-inaugura-espaco-de-atendimento-ao-publico-integrado-en

	tre-tribunais-1.1657315
TJRS - Coordenadoria de Qualidade e Relacionamento com o Usuário	https://dtic.tjpr.jus.br/coordenadoria-de-qualidade-e-relacionamento-com-o-usuario
TJDFT - Secretaria de Atendimento ao Jurisdicionado (SEAJ)	https://www.tjdft.jus.br/servicos/distribuicao-e-atendimento
TJ-MG - Normativo instituindo Projeto de Atendimento Desburocratizado, Humanizado e Simplificado da Comarca de Belo Horizonte - PAS-BH	https://www.tjmg.jus.br/data/files/24/35/87/F8/20380910E96267092D28CCA8/Portaria%208045-cgj-2024.pdf

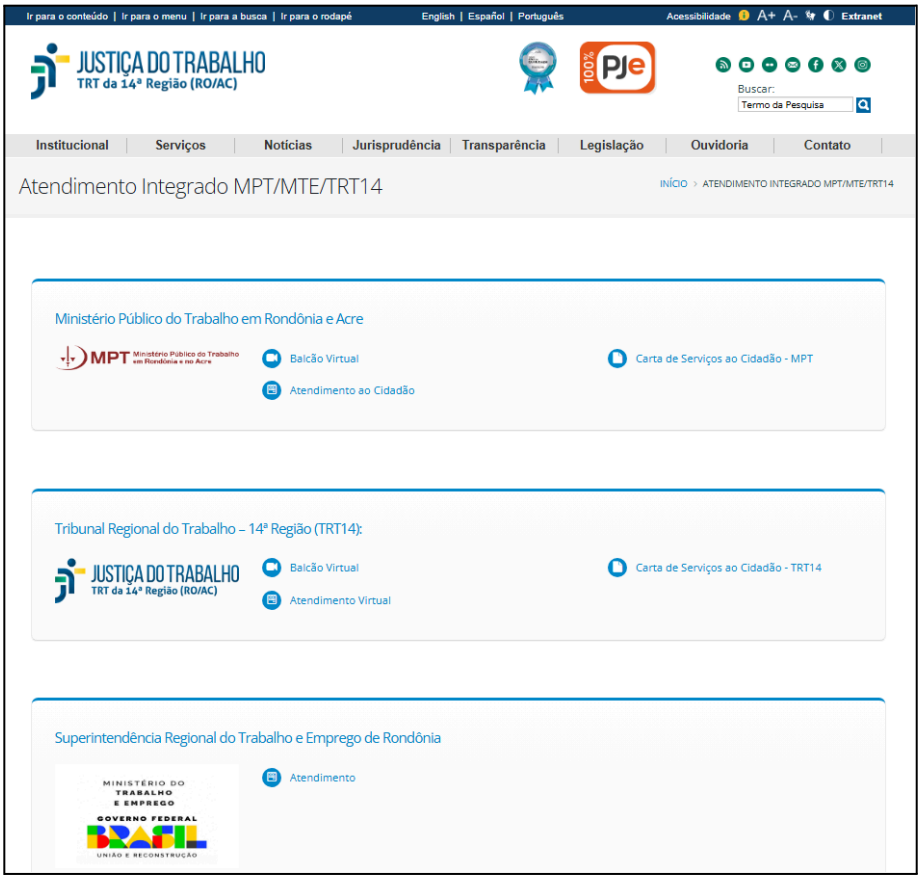
Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)



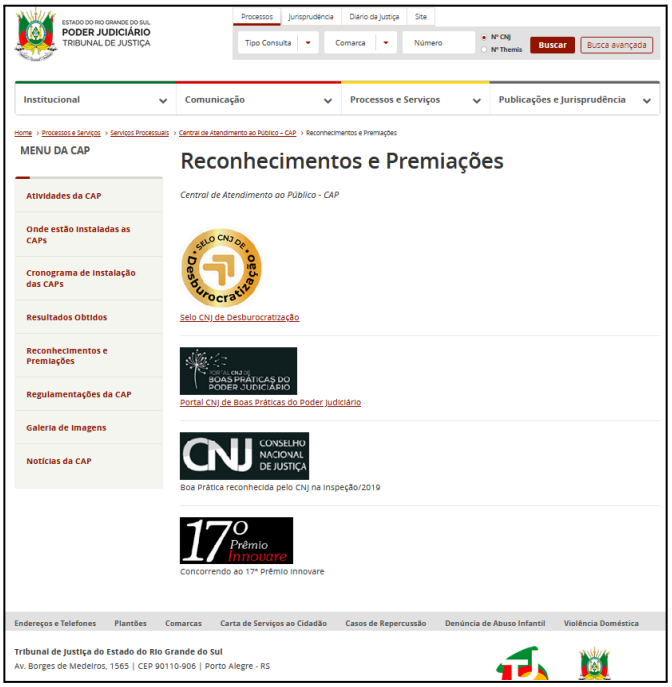
Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) Trabalhista no TRT-5. Fonte: https://trt5.jus.br/noticias/sac-trabalhista-passa-oferecer-alguns-servicos-quem-nao-tem-processos-justica-trabalho, acesso em junho de 2026



Modelo de Atendimento no TJCE com central de atendimento. Fonte: Email da de Atendimento da Diretoria Estadual - DEA/ TJCE, acesso em abril/2026



Página do TRT-14 com links para o Atendimento Integrado. Fonte: https://portal.trt14.jus.br/portal/atendimento-integrado, acesso em maio/2026.



Reconhecimentos e premiações recebidas pelo TJRS a partir da boa prática da Central de Atendimento ao Público - CAP360°. Fonte: https://www.tjrs.jus.br/novo/processos-e-servicos/servicos-processuais/central-de-atendimento-ao-publico-cap/reconhecimentos-e-premiacoes/, acesso em maio/2026

Diferencial: O atendimento ao cidadão no TRT-7 encontra-se atualmente distribuído entre as Varas do Trabalho, Unidade de Atermação, CEJUSCs, Ouvidoria, Balcão Virtual e demais setores administrativos. Embora essa estrutura permita especialização das atividades, ela também pode exigir que o usuário transite por múltiplos canais e unidades para obter orientações, apresentar demandas ou acessar serviços relacionados ao mesmo problema, tornando sua jornada mais complexa e aumentando o volume de atendimentos repetitivos. A implantação de um Centro Integrado de Atendimento, Inclusão Digital e Cidadania Trabalhista, inicialmente em caráter piloto no Fórum Autran Nunes (**Anexo XXIV**), representaria uma mudança de paradigma na forma de relacionamento do Tribunal com a sociedade. Em vez de organizar o atendimento a partir da estrutura interna das unidades, o modelo passaria a ser orientado pela jornada do cidadão, concentrando em um único ambiente físico e digital serviços de orientação processual, atermação, apoio ao PJe, inclusão digital, encaminhamento institucional, atendimento multicanal e suporte aos usuários dos serviços judiciais. A proposta reúne elementos observados em experiências bem-sucedidas

do Poder Judiciário, como a Central de Atendimento ao Público (CAP 360º) do TJRS, reconhecida nacionalmente pela integração de canais e foco na experiência do usuário; o Atendimento Integrado do TRT-14, estruturado em parceria com outras instituições públicas; e o SAC Trabalhista do TRT-5, que ampliou o conceito tradicional de atendimento judicial ao incorporar serviços relacionados à cidadania, proteção social e empregabilidade. Como etapa evolutiva, o projeto poderá estabelecer parcerias com instituições estratégicas, como INSS, Ministério Público do Trabalho, Defensoria Pública, entidades de qualificação profissional, universidades e órgãos de assistência social, permitindo que o cidadão encontre, em um único local, soluções para demandas que frequentemente extrapolam a esfera estritamente processual. Além de simplificar o acesso aos serviços, a iniciativa tende a reduzir a sobrecarga das secretarias das Varas do Trabalho e da Unidade de Atermação, ampliar a capacidade de resolução das demandas no primeiro contato, padronizar as informações prestadas ao público e otimizar a utilização da força de trabalho. O modelo também favorece a gestão baseada em evidências, mediante o acompanhamento de indicadores de desempenho, volume de atendimentos, tempo de resposta, taxa de resolução e satisfação dos usuários. A adoção do projeto-piloto no Fórum Autran Nunes permitirá validar o modelo em ambiente controlado, realizar ajustes operacionais e mensurar seus resultados antes de eventual expansão para outras unidades. A iniciativa possui potencial para transformar o Fórum em um centro de cidadania trabalhista e referência regional em atendimento integrado, fortalecendo o acesso à Justiça, a inclusão digital e a prestação de serviços orientada às necessidades do cidadão.

5.6 Canal Institucional de Escuta Direta com Magistrados

Prática identificada: O Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8) implementou o serviço “Fale com o Magistrado”, iniciativa que amplia os canais de diálogo entre o cidadão e a Justiça do Trabalho ao possibilitar contato institucional direto com magistrados para esclarecimentos, escuta qualificada e aproximação entre o jurisdicionado e o Poder Judiciário. A prática busca fortalecer a transparência, a confiança institucional e a percepção de acessibilidade da Justiça, especialmente em situações nas quais o cidadão necessita

compreender procedimentos, relatar dificuldades de acesso aos serviços ou apresentar demandas relacionadas à prestação jurisdicional. Modelos semelhantes de aproximação entre magistratura e sociedade também podem ser observados em iniciativas de ouvidorias judiciárias, programas de escuta ativa, audiências públicas e canais institucionais de relacionamento com o cidadão adotados por diversos órgãos do Poder Judiciário, alinhados às diretrizes de humanização do atendimento e fortalecimento da participação social.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-8 - Fale com o magistrado	https://www.trt8.jus.br/noticias/videos/2021/servico-fale-com-o-magistrado-do-trt8

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: O relacionamento entre o cidadão e o Poder Judiciário frequentemente ocorre por intermédio de unidades administrativas, secretarias processuais, balcões de atendimento, atermação e canais eletrônicos. Embora esses mecanismos sejam essenciais para a gestão do fluxo de demandas, parte dos usuários busca não apenas informação processual, mas também oportunidade de diálogo institucional que transmita sensação de escuta, acolhimento e proximidade com a Justiça. A criação de programa institucional semelhante ao “Fale com o Magistrado” no TRT-7 permitiria estabelecer canal estruturado de escuta direta da sociedade, com participação periódica de magistrados previamente designados para atendimento institucional ao público em datas e horários definidos. A iniciativa poderia ocorrer de forma presencial, virtual ou híbrida, mediante agendamento prévio, com foco em orientação geral, esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento da Justiça do Trabalho, identificação de dificuldades enfrentadas pelos jurisdicionados e recepção de sugestões para aprimoramento dos serviços. Além de ampliar a percepção de acessibilidade do Poder Judiciário, a iniciativa permitiria ao TRT-7 identificar demandas recorrentes dos usuários, mapear dificuldades de acesso aos serviços, subsidiar ações de melhoria contínua e fortalecer a imagem institucional de uma Justiça mais próxima, transparente e orientada ao cidadão.

5.7 Conciliação Digital

Prática identificada: Dois tribunais desenvolveram canais digitais que permitem ao cidadão solicitar sessão de conciliação sem precisar comparecer presencialmente a uma unidade judiciária, tanto para conflitos ainda não judicializados quanto para processos em andamento. O TJ-MA desenvolveu a Plataforma de Conciliação Online (COL), acessível pelo portal do tribunal com perfil de cidadão. O usuário preenche formulário eletrônico para solicitar agendamento de audiência de conciliação, e a solicitação é automaticamente convertida em processo judicial eletrônico no PJe, na classe "Processo Prévio – Reclamação Pré-Processual". A secretaria dos CEJUSCs realiza triagem, verifica a documentação e confirma a realização da audiência, presencialmente ou por videoconferência. A plataforma gerou incremento de 500% na realização de audiências virtuais desde sua implantação. Como material de apoio, o tribunal elaborou o Guia de Conciliação Online com orientações simplificadas para participação em audiências virtuais. O TJDFT estruturou o Canal Conciliar, sistema web desenvolvido pelo NUPEMEC em parceria com a Subsecretaria de Modernização de Sistemas, integrado ao sistema de conciliação já utilizado pelos CEJUSCs. Por meio de formulário eletrônico com interface simples e intuitiva, o cidadão solicita sessão de conciliação processual ou pré-processual em qualquer CEJUSC do Distrito Federal, sem necessidade de comparecimento presencial. O NUPEMEC encaminha o pedido ao CEJUSC correspondente, que convida as partes. Confirmado o aceite, a sessão é agendada. O Canal permite ainda consultar o andamento das solicitações e fazer download de documentos gerados, como atas e homologações de acordos. No ano de lançamento da nova plataforma, o canal recebeu 672 solicitações, o equivalente a 70% de toda a demanda acumulada dos seis anos anteriores. O Tribunal de Justiça de Goiás desenvolveu o ConcilIA, assistente virtual inteligente voltado ao apoio de conciliações. Disponível ao conciliador durante as audiências, mediante acesso autenticado em ambiente institucional, a ferramenta fornece, em tempo real, sugestões contextualizadas, estratégias de negociação compatíveis com as características do caso, roteiros temáticos para a condução da audiência e propostas de acordo fundamentadas em jurisprudência consolidada.

Referência da boa prática	Onde acessar

TJ-MA - Projeto Conciliando a um click de você	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1235
TJ-MA - Guia de Conciliação Online	https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/1235/geYgtPvMYbSoSUjW1WbEmVX3nh6KdZ0OmRilKCgR.pdf
TJDFT - Canal Conciliar	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/139 https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2019/setembro/canal-conciliar-do-tjdft-lanca-nova-plataforma https://observajus.org.br/pratica/canal-conciliar/
TJ-BA - Sistema de Negociação Virtual	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/452
TJ-GO - ConcilIA - assistente virtual inteligente especializado em conciliação	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2061

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: O TRT da 7ª Região já disponibiliza serviços digitais voltados à conciliação, como o **Quero Conciliar**, o **Portal da Conciliação**, páginas de perguntas frequentes e canais eletrônicos de atendimento dos CEJUSCs. Nesse contexto, as práticas identificadas nos tribunais estaduais não demandam a criação de novos canais, mas podem orientar o aperfeiçoamento das soluções já existentes. Como evolução do serviço atual, o **Quero Conciliar** poderia incorporar funcionalidades semelhantes às adotadas pelo TJ-MA e pelo TJDFT, permitindo ao usuário acompanhar, em tempo real, o andamento da solicitação de conciliação, receber notificações automáticas sobre as etapas do procedimento, consultar o histórico das solicitações e acessar eletronicamente documentos produzidos durante a sessão, como atas e termos de acordo. Outra oportunidade consiste na ampliação da integração entre o canal de solicitação de conciliação e o PJe, reduzindo intervenções manuais no encaminhamento das demandas aos CEJUSCs e automatizando etapas administrativas, como a distribuição do pedido, a conferência inicial de informações e o agendamento das sessões. Também é possível fortalecer o conteúdo informativo já disponibilizado no Portal da Conciliação mediante a inclusão de materiais multimídia, como vídeos explicativos, fluxogramas interativos, simuladores do procedimento conciliatório e orientações específicas para trabalhadores, empregadores e advogados, facilitando a compreensão do serviço e reduzindo dúvidas recorrentes. No campo da inovação

tecnológica, a experiência do Tribunal de Justiça de Goiás revela potencial para o desenvolvimento de um assistente virtual destinado aos conciliadores do TRT-7. Integrado ao ambiente institucional e acessível apenas a usuários autorizados, o sistema poderia oferecer, durante as audiências, sugestões de técnicas de negociação, roteiros para condução das sessões, consulta rápida à jurisprudência consolidada da Justiça do Trabalho e acesso a precedentes e orientações institucionais, funcionando como ferramenta de apoio à atuação do conciliador, sem substituir sua autonomia decisória. Dessa forma, a adaptação das boas práticas identificadas não pressupõe a criação de novas estruturas, mas o aprimoramento dos serviços digitais já oferecidos pelo TRT-7, com foco na automação de procedimentos, na melhoria da experiência do usuário e no uso de inteligência artificial para apoiar a atividade conciliatória.

5.8 Gestão Estratégica da Conciliação Baseada em Dados

Prática identificada: Tribunais trabalhistas vêm adotando estratégias de gestão orientadas por dados, inteligência processual e programas temáticos de conciliação com o objetivo de ampliar a efetividade das unidades conciliatórias, aumentar os índices de acordo e otimizar a utilização das pautas de audiência. As experiências identificadas demonstram mudança gradual do modelo tradicional de conciliação, baseado apenas no encaminhamento amplo de processos, para uma atuação mais estratégica, apoiada em evidências empíricas, análise de comportamento processual, triagem qualificada e identificação de casos com maior potencial conciliatório. O TRT da 9ª Região desenvolveu a prática “CEJUSC baseado em evidências”, estruturada a partir do mapeamento de diferentes momentos processuais nas fases de conhecimento, liquidação e execução, permitindo identificar situações com maior probabilidade de êxito conciliatório. A iniciativa passou a utilizar critérios empíricos para orientar o encaminhamento de processos aos CEJUSCs, reduzindo audiências com baixa perspectiva de acordo e otimizando a utilização da estrutura conciliatória. O TRT da 3ª Região implantou o “Painel Uai-Con”, ferramenta de Business Intelligence voltada à identificação de processos com maior potencial de conciliação, utilizando dados históricos, perfil das partes e padrões conciliatórios para subsidiar a formação de pautas estratégicas e

aperfeiçoar a política institucional de conciliação. Também foram identificadas iniciativas voltadas à conciliação temática e permanente, como a ACP – Audiência de Conciliação Permanente, do TRT18, e o programa "Elas em Pauta", do TRT6, demonstrando que campanhas segmentadas e projetos especializados podem ampliar engajamento das partes e estimular soluções consensuais em contextos específicos. As experiências analisadas evidenciam que a efetividade da conciliação não depende apenas do aumento quantitativo de audiências, mas da utilização estratégica de informações processuais, da adequada seleção de casos e da construção de políticas conciliatórias focalizadas e permanentes.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-9 - CEJUSC baseado em evidências	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/463
TRT-3 - Painel Uai-Con	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1314
TRT-18 - ACP - Audiência de Conciliação Permanente	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1277
TRT-6 - Elas em Pauta	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1243
TRT-1, TRT-3, TRT-8, TRT-10, TRT-18 e TRT-21 - Projeto Bom para Acordo	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1911

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: Para o TRT7, a principal vantagem dessas iniciativas está na possibilidade de estruturar políticas conciliatórias mais eficientes sem necessidade imediata de soluções tecnológicas complexas ou investimentos elevados em inteligência artificial. Parte significativa das práticas identificadas utiliza dados já disponíveis nos sistemas processuais para mapear padrões de conciliação, identificar perfis processuais mais favoráveis ao acordo e orientar a construção de pautas conciliatórias mais eficientes. A adoção gradual de painéis gerenciais, filtros estratégicos, indicadores de desempenho e critérios de triagem processual pode permitir ao TRT7 reduzir audiências com baixa perspectiva conciliatória, otimizar a utilização das unidades de conciliação e direcionar esforços para processos com maior potencial de solução consensual. Outro diferencial relevante é a possibilidade de implementação incremental e de cooperação institucional com outros tribunais que já desenvolveram metodologias, painéis e fluxos conciliatórios estruturados. Parte das soluções

identificadas baseia-se em ferramentas de Business Intelligence e gestão de dados compatíveis com estruturas já existentes no Poder Judiciário, favorecendo replicação, adaptação e compartilhamento de experiências. Além disso, programas temáticos de conciliação e campanhas permanentes podem ser incorporados progressivamente à política conciliatória do TRT7, especialmente em demandas repetitivas, execuções trabalhistas, conflitos coletivos e ações envolvendo públicos específicos. As experiências analisadas demonstram que o fortalecimento da conciliação depende não apenas da ampliação quantitativa das audiências, mas da utilização estratégica de dados, da gestão inteligente das pautas e da construção de políticas conciliatórias contínuas e orientadas por evidências.

5.9 Atendimento Digital ao Beneficiário de Precatórios

Prática identificada: Dois tribunais desenvolveram assistentes virtuais para melhorar a comunicação com beneficiários de precatórios, reduzindo a dependência de atendimento presencial e telefônico para responder dúvidas frequentes sobre andamento e previsão de pagamento. O TRT-14 lançou o Assis Prec, assistente virtual acessível pelo portal de precatórios do tribunal. Com apenas o número do CPF, o cidadão consulta se é beneficiário de precatório, quantos processos possui, valores, vencimentos, ordem cronológica de pagamento e situação atual. A ferramenta inclui seção de perguntas frequentes sobre habilitação de herdeiros, regimes de pagamento e procedimentos da secretaria, alimentada com as dúvidas mais recorrentes registradas pelo setor. Desenvolvido em parceria entre a Secretaria de Precatórios e a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, sem custo externo relevante, o assistente é representado por uma arara-azul, ave símbolo da Amazônia, reforçando a identidade regional do tribunal. O TJPA desenvolveu o Zé Preca, projeto gestado no Laboratório de Inovações do tribunal em parceria com a Coordenadoria de Precatórios, Secretaria de Tecnologia da Informação e Departamento de Comunicação, a partir da metodologia Design Thinking. O assistente responde em linguagem simples e vocabulário regional às três perguntas mais frequentes dos beneficiários: se há precatório para receber, qual o valor e quando vai receber. O projeto integra três componentes: painel de Business Intelligence com posição em tempo real na fila de pagamento, chatbot com

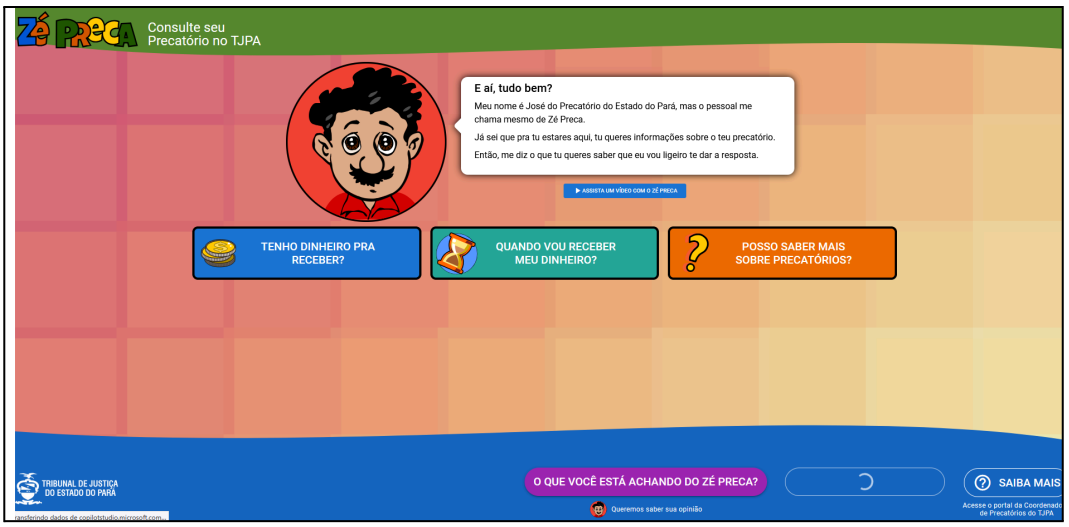
assistente virtual e, em desenvolvimento, inteligência artificial para estimativa de prazo de pagamento. A abordagem partiu da percepção de que a maioria das demandas ao setor de precatórios se resume a dúvidas repetitivas que poderiam ser respondidas automaticamente, sem intervenção humana. O Zé Preca venceu o Prêmio Conexão Inova na categoria Comunicação Pública e foi apresentado pelo TJPA no Encontro Nacional de Precatórios do CNJ. O personagem tem nome completo, José do Precatório do Estado do Pará, e identidade visual criada pelo laboratório de inovação do próprio tribunal.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-14 – Assis Prec	https://portal.trt14.jus.br/portal/precatorios/assis-prec https://portal.trt14.jus.br/portal/noticias/assis-prec-facilita-consultas-e-amplia-transparencia-na-gestao-de-precatorios-no-trt-14 https://portal-precatorios.trt14.jus.br/
TJPA – Zé Preca	https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/zepreca/#/ https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/institucional/Precatorios/1267291-ze-preca.xhtml https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/1932186-assistente-virtual-ze-preca-auxilia-a-consulta-de-precatorios.xhtml https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/2267195-assistente-virtual-ze-preca-e-primeiro-lugar-no-premio-conexao-inova.xhtml

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)



Assis Prec na página do TRT14. Fonte: https://portal.trt14.jus.br/portal/precatorios/assis-prec, aceso em junho/2026



Zé Preca na página do TJ-PA. Fonte: https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/zepreca/#/, acesso em junho/2026

Diferencial: O setor de precatórios e a ouvidoria do TRT7 recebem volume expressivo de perguntas repetitivas sobre o tema: posição na fila, previsão de pagamento, habilitação de herdeiros, procedimentos para recebimento. Um assistente virtual especializado, disponível fora do horário de atendimento, responderia a maior parte dessas demandas sem consumir tempo dos servidores. O Assis Prec do TRT14 é a referência mais direta para implementação. Foi desenvolvido internamente, com equipe própria, sem parceiro externo e sem custo relevante. A integração com o GPrec, já utilizado pelo setor de precatórios do TRT7, viabiliza

a atualização automática dos dados de consulta. O Zé Preca do TJPA acrescenta uma dimensão que vai além da consulta: a comunicação ativa e o uso de linguagem e identidade visual regional para aproximar o tribunal do beneficiário. O Ceará compartilha com o Pará o contexto de jurisdição com população de baixa instrução, beneficiários que não compreendem termos processuais e desconfiança em relação ao sistema judicial. A abordagem do Zé Preca, com personagem regional, linguagem direta e painel de BI visível, é referência de comunicação pública que o TRT7 poderia adaptar com elementos da cultura cearense. As duas práticas têm custo de implantação relativamente baixo. Dependem principalmente de mapeamento das perguntas frequentes do setor, desenvolvimento da interface e integração com o sistema de gestão de precatórios. O impacto esperado é imediato: redução da demanda por atendimento presencial e telefônico e melhoria da transparência para os beneficiários.

5.10 Unidade de Apoio às Unidades Judiciárias

Prática identificada: Os tribunais analisados adotaram modelos de unidades remotas ou núcleos especializados de apoio para suprir déficits de força de trabalho, equalizar a carga processual e padronizar atividades operacionais, especialmente em ambientes eletrônicos. As iniciativas possuem características distintas, mas convergem em alguns elementos estruturantes: atuação remota, especialização de tarefas, centralização de atividades repetitivas e apoio temporário ou permanente às unidades com maior acervo ou menor capacidade operacional. No TJ-RS, a Unidade Remota de Cumprimento e Apoio (URCA) foi criada para prestar suporte remoto a unidades com elevada carga processual ou deficiência de servidores, atuando em cartório, gabinete e contadoria. A estrutura funciona de forma centralizada e especializada, inclusive com núcleo específico para busca de endereços e realização de cálculos processuais, permitindo racionalização do trabalho e redução de congestionamento. No TRE-TO, o Núcleo de Apoio Processual (NAP) foi instituído para suprir a ausência de analistas judiciários nas zonas eleitorais, mediante atuação remota em regime de teletrabalho. A prática inclui gestão centralizada das atividades, seleção de servidores especializados e monitoramento de produtividade, permitindo a regularização do fluxo

processual em unidades com déficit de pessoal. O TRT-14, por meio do Projeto Conte Conosco, estruturou modelo de apoio técnico-gerencial às Varas do Trabalho com baixo desempenho em indicadores institucionais. A iniciativa utiliza reuniões periódicas por videoconferência, painéis de monitoramento, análise de indicadores e acompanhamento de planos de ação, fortalecendo a gestão orientada a resultados e a cooperação entre unidades. Já o TRF-3 desenvolveu o Programa e-Vara, baseado na criação de centrais de processamento eletrônico compartilhadas para execução de tarefas padronizadas sem conteúdo decisório. O modelo busca liberar as unidades jurisdicionais para atividades finalísticas, promovendo especialização, colaboração em rede, equalização de carga de trabalho e melhoria da eficiência operacional.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TJ-RS - Unidade Remota de Cumprimento e Apoio - URCA	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/213
TRE-TO - Núcleo de Apoio Processual (NAP)	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/665
TRT-14 - Projeto Conte Conosco	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/611
TRF-3 - Programa e-Vara	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/384

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: A principal contribuição dessas iniciativas está na substituição do modelo tradicional de atuação isolada das unidades por estruturas colaborativas, flexíveis e orientadas à equalização institucional da força de trabalho. Em vez de cada unidade depender exclusivamente de sua lotação local, os modelos analisados permitem compartilhamento de servidores, centralização de atividades padronizadas e apoio direcionado conforme indicadores objetivos de demanda ou desempenho. Para o TRT-7, a adoção de unidade de apoio remoto ou núcleo de suporte especializado poderia representar importante mecanismo de redução de assimetrias entre Varas do Trabalho, especialmente em situações de afastamentos prolongados, vacâncias, acúmulo processual ou necessidade de cumprimento de metas nacionais (**Anexo XXV**). A iniciativa também permitiria concentrar atividades repetitivas e operacionais em equipes especializadas, liberando as unidades para

atividades estratégicas e jurisdicionais de maior complexidade. Outro diferencial relevante é a possibilidade de integração do modelo com ferramentas já existentes no Tribunal, como painéis estatísticos, indicadores do IGest e sistemas eletrônicos processuais, permitindo acionamento baseado em critérios objetivos de desempenho e carga de trabalho. Além disso, o formato remoto reduz custos de deslocamento, amplia a flexibilidade operacional e favorece políticas de teletrabalho supervisionado. No contexto do atendimento ao cidadão, estruturas de apoio institucional tendem a produzir reflexos indiretos relevantes, como redução do tempo de tramitação, maior regularidade no andamento processual, padronização de procedimentos e melhoria da capacidade de resposta das unidades judiciais.

5.11 Automação de Processos de Precatórios, RPVs e Execução Trabalhista

Prática identificada: Tribunais brasileiros desenvolveram soluções de automação robótica de processos (RPA) e ferramentas de padronização para reduzir a sobrecarga manual nas fases de execução trabalhista, liquidação, expedição de precatórios e processamento de RPVs. O TRT3 construiu o Execução Paradigma, projeto estratégico coordenado pela Corregedoria Regional para mapear os pontos críticos das fases de liquidação e execução trabalhista. Uma equipe multidisciplinar composta por um magistrado e oito servidoras, com apoio de equipe de validação e duas varas piloto, produziu material composto por dois fluxogramas principais, dezenove subfluxos, oitenta modelos de despachos e decisões disponibilizados no PJe, dois modelos de certidão, três planilhas e cinquenta e dois procedimentos operacionais padrão. Os fluxogramas são navegáveis em formato Bizagi Modeler e os POPs incluem vídeos explicativos das ferramentas de pesquisa de vínculos e bens. O material cobre todo o ciclo da execução, da liquidação à expedição de precatórios e RPVs, e é atualizado permanentemente por grupo de trabalho constituído para esse fim. O TRT-4 desenvolveu a plataforma Automatiza TRT, que reúne vinte robôs voltados à automação de tarefas repetitivas identificadas pelos próprios usuários. Os robôs de maior aderência ao processamento de precatórios e RPVs são dois. O Preá automatiza a autuação de novos processos no PJe para tramitação de precatórios e RPVs: extrai dados do GPrec, realiza pré-autuação em lote,

registra os números dos processos, cria certidão informativa sobre a origem da requisição, intima as partes e certifica o processo de primeira instância sobre a autuação. O Gael fecha o ciclo no momento do pagamento: certifica os alvarás eletrônicos nos autos, realiza a intimação do beneficiário e registra o pagamento no PJe, com integração ao Sistema de Integração Financeira. Desde seu lançamento, o Gael acumulou mais de 256 mil alvarás certificados, 141 mil intimações e 198 mil pagamentos registrados no TRT-4, com economia estimada de 2.924 dias úteis de trabalho. A plataforma foi adotada por múltiplos tribunais, entre eles TRT-8, TRT-12 e TRT-22. O TRT-5, em parceria colaborativa com o TRT-4, desenvolveu o Robô CARPA (Cadastro Automatizado de Requisições de Pagamento), solução RPA que automatiza o pré-cadastro de requisições de pagamento no GPrec. O robô obtém os dados necessários diretamente do PJe, preenche o cadastro no GPrec e gera a minuta para conferência e assinatura, eliminando a transcrição manual que consumia tempo dos servidores e gerava erros que travavam pagamentos. O TRT-9 desenvolveu o RJ-25, integrante do Projeto Solária, que realiza a juntada automática de decisões proferidas pela Presidência nos autos de origem no PJe de primeiro grau e monitora os prazos para cumprimento dessas decisões. O Solária foi lançado nacionalmente pelo CSJT e atingiu 100 mil horas economizadas em setembro de 2024 apenas no TRT-9, equivalente ao trabalho de 13 servidores por mês durante três anos. TRT-5 desenvolveu e disponibilizou o Robô CARPA – uma solução de RPA (Robotic Process Automation) – para automatizar o pré-cadastro de requisições de pagamento no sistema nacional de Gestão de Precatórios (GPrec). A ferramenta obtém automaticamente os dados necessários do processo judicial eletrônico, auxilia no cadastramento da requisição no GPrec e gera a minuta para o prosseguimento do fluxo, trazendo mais agilidade e segurança ao processo.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-3 - Execução Paradigma	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/718
TRT-4 - Robô Preá	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/518291
TRT-4 – Robô Gae	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/530072

TRT-5 - Robô Carpa para automatizar cadastro de precatórios	https://liods.trt5.jus.br/noticias/trt-ba-disponibiliza-robo-carpa-para-automatizar-cadastro-precatorios-0 https://www.trt5.jus.br/noticias/trt-ba-disponibiliza-robo-carpa-para-automatizar-cadastro-precatorios-0
TRT-22 adota o Gael	https://www.csjt.jus.br/web/csjt/-/trt-22-utilizar%C3%A1-rob%C3%B4-que-automatiza-gest%C3%A3o-de-alvar%C3%A1s
TRT-9 - Robô RJ25	https://www.trt9.jus.br/portal/noticias.xhtml?id=8897433

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: O TRT-7 já utiliza o Projeto Solária, a oportunidade de melhoria seria expandir o Solária para o módulo específico de precatórios. O RJ-25, que realiza a juntada automática de decisões nos autos de origem e monitora prazos, está disponível pela plataforma nacional do CSJT e pode ser adotado sem desenvolvimento próprio. O Preá e o Gael, da plataforma Automatiza TRT do TRT-4, cobrem as etapas imediatamente anteriores e posteriores ao pagamento: autuação no PJe e GPrec, expedição de certidões, intimação das partes e registro do pagamento. Ambos estão disponíveis para adoção por outros tribunais e já foram implementados com sucesso em diferentes regiões. O CARPA do TRT-5 é referência complementar para o pré-cadastro no GPrec, especialmente útil para varas com volume expressivo de expedições. O Execução Paradigma do TRT-3 é a referência mais abrangente para padronização da fase de execução como um todo. O modelo pode ser replicado com equipe própria e sem custo tecnológico relevante: a base é metodológica, não tecnológica. Benchmarking com as varas de melhor desempenho, construção coletiva em equipe multidisciplinar, validação prévia em varas piloto e atualização permanente por grupo de trabalho. O resultado, fluxogramas navegáveis, modelos prontos no PJe, POPs com vídeos e planilhas de apoio, reduz retrabalho, padroniza a movimentação processual e acelera o treinamento de servidores.

5.12 Simplificação e Governança de Processos Institucionais

Prática identificada: O Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR) desenvolveu o “Programa Simplificar”, iniciativa voltada ao mapeamento, padronização, revisão e melhoria contínua dos fluxos de trabalho das áreas judiciais e administrativas do tribunal. A prática

busca fortalecer a gestão estratégica institucional por meio da organização e simplificação de macroprocessos e subprocessos, promovendo maior eficiência operacional, redução de retrabalho, eliminação de gargalos processuais e uniformização de procedimentos. A iniciativa foi institucionalizada pela Resolução TP nº 13/2021, que instituiu o Portal Simplificar como instrumento permanente de aprimoramento dos processos de trabalho no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Roraima. O programa surgiu a partir da identificação de problemas relacionados à ausência de padronização entre unidades judiciais e administrativas, situação que gerava diferenças de procedimentos, rotinas de trabalho e formas de atendimento conforme cada unidade. A metodologia adotada pelo TJRR baseia-se em ciclos contínuos de melhoria organizacional, envolvendo levantamento de processos críticos, mapeamento de fluxos existentes, redesenho de rotinas, acompanhamento pós-implantação e análise periódica de conformidade. O programa também prevê atualização contínua dos fluxos e realização anual do “Mês do Simplificar”, período destinado à revisão colaborativa dos processos institucionais. Os fluxos e procedimentos padronizados são disponibilizados no Portal Simplificar, permitindo consulta, atualização e disseminação das rotinas institucionais. O programa também contempla elaboração de manuais, vídeos explicativos, modelos de documentos, orientações operacionais e outras ferramentas de apoio à execução das atividades. A prática utiliza ferramentas acessíveis e de baixo custo, como fluxogramas elaborados em Diagrams.net, sistemas internos de tramitação e acompanhamento institucional das melhorias implantadas. Os resultados apresentados pelo TJRR incluem: redução de gargalos processuais; diminuição de retrabalho; aumento da produtividade; padronização de procedimentos; melhoria na capacitação de novos servidores; fortalecimento da transparência organizacional; melhoria contínua dos fluxos institucionais; incremento da eficiência administrativa e judicial. A iniciativa também passou a subsidiar programas internos de qualidade e gestão organizacional do tribunal, incluindo ações relacionadas à gestão da qualidade e padronização de fluxos de trabalho com referência em práticas compatíveis com a ISO 9001.

Referência da boa prática	**Onde acessar**

TJ-RR - Programa Simplificar	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/516 https://simplificar.tjrr.jus.br/ https://atos.tjrr.jus.br/atos/detalhar/8496

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: A experiência do TJRR demonstra que iniciativas de melhoria contínua podem ser estruturadas a partir de ferramentas simples de mapeamento de processos, revisão colaborativa de rotinas e governança institucional dos fluxos de trabalho. No âmbito do TRT7, metodologia semelhante poderia ser desenvolvida por meio de oficinas realizadas no Laboratório de Inovação (**Anexo XXVI**), com foco inicial na revisão de procedimentos que geram maior volume de reclamações dos jurisdicionados ou que impactam diretamente a celeridade processual. A iniciativa contribuiria para a simplificação de fluxos, a eliminação de etapas desnecessárias e o aprimoramento dos serviços prestados ao cidadão.

5.13 Controle de Conformidade na Remessa de Precatórios e RPVs

Prática identificada: A partir de sugestão apresentada pela unidade de precatórios do TRT7, foi identificada oportunidade de melhoria relacionada à remessa de processos para expedição de precatórios e RPVs. Segundo relato da unidade, parcela significativa dos autos chega sem informações ou documentos indispensáveis à formação do requisitório, exigindo devoluções para complementação, sucessivas conferências e retrabalho tanto pelas unidades de origem quanto pela própria unidade de precatórios. A pesquisa identificou experiências adotadas pelo Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM), pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN) e pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3) que enfrentaram desafios semelhantes por meio da padronização dos procedimentos de formação e encaminhamento dos requisitórios. No TJAM, foi instituída a Certidão de Formalização de Precatório, documento padronizado que reúne os elementos necessários à análise e expedição do requisitório antes da remessa dos autos à unidade responsável. O modelo busca assegurar que os requisitos essenciais sejam previamente verificados pela unidade de origem, reduzindo inconsistências e pendências de regularização. No TJRN, a

Secretaria Unificada de Expedição de RPVs e Precatórios (SERPREC) adotou mecanismo semelhante ao definir, em ato normativo, os elementos mínimos que devem constar da decisão que constitui o requisitório, autorizando a devolução dos autos quando os requisitos obrigatórios não estiverem presentes. A medida fortaleceu o controle de qualidade na origem e contribuiu para ganhos expressivos de produtividade. Já o TRT3, por meio do Projeto Execução Paradigma, desenvolveu modelos padronizados, fluxos operacionais e procedimentos específicos para a fase de execução trabalhista, incluindo documentos voltados à expedição de precatórios e RPVs. A iniciativa demonstra que a padronização dos atos e documentos pode produzir ganhos relevantes sem necessidade de criação de novas estruturas administrativas. As experiências analisadas convergem para uma mesma conclusão: a redução de inconsistências e retrabalho depende da adoção de mecanismos formais de validação prévia dos processos antes de sua remessa à unidade responsável pela expedição dos requisitórios. A conferência deixa de ser uma etapa informal e passa a integrar o fluxo processual como requisito de conformidade.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-3 - Execução Paradigma	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/718
TJAM- Núcleo de Expedição de Precatórios da Presidência - NUEP	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1544
TJ-RN - Secretaria Unificada de Expedição de RPV e Precatórios (SERPREC)	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1285
TJPB - Planejamento Estratégico da Gerência de Precatórios	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1819

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: O TRT7 já dispõe de unidade de precatórios em funcionamento. Dessa forma, a oportunidade de melhoria está concentrada na etapa anterior à chegada dos autos à unidade. A proposta consiste na criação de um checklist de conformidade para utilização obrigatória pelas Varas do Trabalho antes do encaminhamento dos processos à unidade de precatórios (**Anexo XXVII**). O instrumento deverá contemplar os requisitos considerados essenciais para a formação do requisitório, permitindo a verificação prévia de informações

relativas às partes, aos cálculos, à natureza do crédito, aos honorários, às retenções legais e aos demais elementos exigidos para expedição do precatório ou da RPV. Além disso, o TRT7 poderá aproveitar modelos, fluxos e documentos já desenvolvidos pelo TRT3 para a Justiça do Trabalho, reduzindo o esforço de construção normativa e operacional. A principal contribuição da prática está na institucionalização de um procedimento padronizado de controle de conformidade capaz de reduzir devoluções, aumentar a qualidade das informações encaminhadas à unidade de precatórios, diminuir retrabalho e conferir maior celeridade à expedição dos requisitórios.

EIXO VI - Inclusão, Acessibilidade e Equidade

"A inclusão acontece quando se aprende com as diferenças e não com as igualdades."

Paulo Freire

A acessibilidade é condição essencial para que todas as pessoas possam utilizar os serviços públicos em igualdade de condições. Ela envolve não apenas a eliminação de barreiras físicas, mas também a oferta de comunicação, sistemas e canais de atendimento acessíveis.

A Lei Brasileira de Inclusão e o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) estabelecem diretrizes para promover a inclusão e ampliar o acesso aos serviços públicos. Nesse contexto, a equidade pressupõe reconhecer diferentes necessidades e adotar soluções adequadas para cada público.

Os documentos apresentados a seguir reúnem fundamentos legais, diretrizes e orientações práticas para apoiar ações de acessibilidade e inclusão no atendimento ao cidadão.

Documento	Conteúdo	Onde acessar

Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Comentada	Apresenta análise comentada da Lei nº 13.146/2015, abordando direitos das pessoas com deficiência e deveres do poder público e da sociedade em matéria de acessibilidade e inclusão.	https://www.feac.org.br/wp-content/uploads/2017/05/Lei-brasileira-de-inclusao-comentada.pdf?utm_source=chatgpt.com
Como Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas	Orienta o planejamento de ações para adequação das organizações públicas aos requisitos de acessibilidade exigidos pela legislação	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/Paginas/Institucional/Educacao-e-cultura/Eventos/1o-Encontro-Nacional-de-Acessibilidade-e-Inclusao-Chamada-de-Painelistas/ambiente_acessivel_nas_organizacoes_publicas.pdf
Manual de Adaptações de Acessibilidade	Apresenta parâmetros e soluções práticas para adaptações de acessibilidade em edificações, mobiliários, equipamentos e espaços de uso coletivo.	https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/publicacoes/manual-de-adaptacoes-de-acessibilidade
Diagnóstico sobre acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário	Reúne dados e análises sobre acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no âmbito do Poder Judiciário brasileiro, subsidiando ações institucionais de melhoria.	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/02/diagnostico-acessibilidade-inclusao-pcd-poder-judiciario.pdf
eMAG - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico	Estabelece recomendações técnicas de acessibilidade digital para portais e serviços eletrônicos do governo brasileiro, alinhadas às diretrizes internacionais WCAG.	https://emag.governoeletronico.gov.br/
Guia de Boas Práticas para Acessibilidade Digital	Reúne diretrizes e recomendações para criação e manutenção de ambientes digitais acessíveis, incluindo sites, sistemas e documentos eletrônicos no âmbito do governo digital.	https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital/guiaboaspraaticasparaacessibilidadedigital.pdf?utm_source=chatgpt.com
Manual de acessibilidade em documentos digitais	Aborda formas de criar materiais digitais com bons níveis de acessibilidade, as formas de uso do meio digital por pessoas com deficiência e que barreiras elas encontram, além de ferramentas e recursos que podem auxiliar no processo de tornar o meio digital mais acessível.	https://cta.ifrs.edu.br/livro-manual-de-acessibilidade-em-documentos-digitais/

Diagnóstico organizacional de equidade e inclusão da diversidade	Relatório do TJDFT que pode ser adotado como modelo para levantamento de diagnóstico organizacional sobre diversidade, equidade e inclusão.	https://www.tjdft.jus.br/institucional/governanca/integridade-e-etica/programa-pro-equidade-e-diversidade/relatorio_diversidade.pdf
Protocolo de tratamento de situações de assédio moral e sexual e todas as formas de violência e discriminação no TCU	Documento que reúne diretrizes e procedimentos para prevenir, acolher e tratar ocorrências relacionadas a essas práticas no ambiente de trabalho.	https://portal.tcu.gov.br/publicacoes-institucionais/cartilha-manual-ou-tutorial/protocolo-de-tratamento-de-assedio-no-tcu
ABNT NBR 15599 - Acessibilidade - comunicação na prestação de serviços	Fornece diretrizes gerais a serem observadas para acessibilidade em comunicação na prestação de serviços.	https://drive.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/NBR15599.pdf
Guia de recomendações para o desenvolvimento de materiais didáticos digitais para o público de baixa visão	Informações específicas para o desenvolvimento de materiais didáticos para o público com baixa visão.	https://mwpt.com.br/wp-content/uploads/2022/07/Guia-de-recomendacoes-para-o-desenvolvimento-de-materiais-didaticos-digitais-para-o-publico-de-baixa-visao-2.pdf
Manual de atendimento a pessoas do transtorno do espectro autista	Orientações do CNJ para se assegurar acessibilidade plena, tratamento digno e participação não discriminatória de pessoas autistas em todos os espaços, procedimentos e instâncias do sistema de justiça.	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/09/2-manual-tea-diagramado-simbolo-infinito-final.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

6 Boas práticas identificadas

6.1 Política institucionalizada de Acessibilidade e Inclusão

Prática identificada: A instituição de política própria de acessibilidade e inclusão representa modelo de governança que consolida, em instrumento normativo único, princípios, diretrizes, responsabilidades e mecanismos permanentes de acompanhamento das ações voltadas à promoção dos direitos das pessoas com deficiência. Diferentemente de iniciativas isoladas ou planos com vigência limitada, a política institucional incorpora a acessibilidade como diretriz transversal da gestão organizacional. O TRT-4 instituiu a Política de Acessibilidade e Inclusão das Pessoas com Deficiência por meio da Portaria GP nº 2.067/2025, estabelecendo diretrizes destinadas à promoção da autonomia, inclusão,

eliminação de barreiras e igualdade de oportunidades no âmbito do tribunal. A política distribui responsabilidades entre diferentes áreas institucionais e contempla seis dimensões da acessibilidade: física, arquitetônica, comunicacional, tecnológica, informacional e atitudinal. O normativo observa as diretrizes nacionais estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho, além dos princípios previstos na Lei Brasileira de Inclusão e na Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Entre os principais mecanismos estruturados pela política destacam-se: definição de competências institucionais; fortalecimento da Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão; integração entre unidades estratégicas; acompanhamento de indicadores institucionais; promoção contínua de ações de sensibilização e capacitação; e desenvolvimento de iniciativas voltadas à acessibilidade digital. A prática evidencia a evolução da acessibilidade de uma atuação predominantemente operacional para abordagem estratégica e compartilhada, incorporando a temática aos processos de gestão e ampliando a capacidade institucional de planejamento, monitoramento e aperfeiçoamento contínuo.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-4 - PORTARIA Nº 2.067/2025 - Institui a Política de Acessibilidade e Inclusão das Pessoas com Deficiência	https://www.trt4.jus.br/portais/documento-ato/1065535/2067.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: O TRT-7 já apresenta estrutura institucional relevante relacionada à temática da acessibilidade e inclusão, dispondo de mecanismos formais como a Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão (CPAI), a Divisão de Sustentabilidade, Acessibilidade e Inclusão (DSAIN), o Plano de Acessibilidade e Inclusão (PACEIN 2025–2026) e instrumentos periódicos de acompanhamento das ações desenvolvidas. A proposta de política institucional própria (**Anexo XXVIII**) busca ampliar esse modelo mediante consolidação, em ato normativo único e permanente, de princípios, diretrizes, responsabilidades, metas e mecanismos de monitoramento, contribuindo para fortalecer a integração entre áreas institucionais e incorporar a acessibilidade como diretriz transversal da gestão. Durante a análise, foram

identificadas oportunidades de aperfeiçoamento relacionadas ao fortalecimento de ações de capacitação em temas como Libras e acessibilidade para gestores, à ampliação da acessibilidade em eventos institucionais e ao desenvolvimento de mecanismos mais abrangentes de disseminação da cultura inclusiva entre unidades administrativas. Também foram observadas oportunidades de evolução dos instrumentos de monitoramento atualmente utilizados, com adoção gradual de indicadores voltados não apenas ao acompanhamento de atividades executadas, mas também à mensuração de resultados e impactos institucionais, como experiência do usuário, efetividade das adaptações implementadas e satisfação de pessoas com deficiência. Quanto à acessibilidade tecnológica, a política proposta estrutura avaliações sistemáticas anuais de sistemas e portais institucionais, com conformidade mínima ao nível AA das diretrizes WCAG vigentes, testes com usuários reais com deficiência e incorporação de requisitos de acessibilidade ao ciclo de desenvolvimento e contratação de soluções digitais. A proposta também inclui disposição específica sobre tratamento de dados pessoais sensíveis relacionados à deficiência, com observância da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, o que representa elemento diferenciador em relação a outros normativos similares no âmbito da Justiça do Trabalho.

6.2 Sistema de Apuração de Sustentabilidade e Acessibilidade (PLSA)

Prática identificada: A prática observada no TRT-8 consiste na implantação de sistema informatizado para gerenciamento, consolidação e monitoramento de indicadores relacionados às políticas de sustentabilidade, acessibilidade e inclusão. O modelo busca reduzir controles descentralizados e manuais, padronizando o processo de coleta de informações e permitindo maior rastreabilidade, confiabilidade e acompanhamento dos resultados. A ferramenta também apoia a elaboração de relatórios gerenciais e o atendimento às exigências normativas relacionadas ao Plano de Logística Sustentável e às políticas de acessibilidade e inclusão.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-8 disponibiliza Sistema PLSA	https://www.trt8.jus.br/noticias/2023/trt-8-disponibiliza-siste

	ma-plsa-para-preenchimento-de-dados
TRT-8 apresenta sistema para controle de dados relacionados à política de sustentabilidade, acessibilidade e inclusão	https://www.csjt.jus.br/web/csjt/-/trt-da-8%C2%AA-regi%C3%A3o-pa-ap-apresenta-sistema-in%C3%A9dito-para-controle-de-dados-relacionados-%C3%A0-pol%C3%ADtica-de-sustentabilidade-acessibilidade-e-inclus%C3%A3o
TRT-8 - Cartilha de uso do Sistema PLSA	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/pdfs/anexo_de_comissao/comissao_id1891/documento-2023-07-31_comite_de_patrimonio_logistica_e_sustentabilidade_id32022.pdf
TRT-6 - Vídeo explicando o Sistema de Apuração de indicadores de Sustentabilidade e Acessibilidade	https://www.youtube.com/watch?v=6WMV-HW8D7s

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: O TRT7 possui estrutura consolidada de gestão socioambiental e de acessibilidade. Mantém Plano de Logística Sustentável com planos de ação e relatórios anuais, três inventários de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) concluídos (exercícios de 2023, 2024 e 2025), Plano de Descarbonização aprovado, Plano de Acessibilidade e Inclusão (PACEIN) vigente e Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão (CPAI) com reuniões regulares documentadas. A Divisão de Sustentabilidade, Acessibilidade e Inclusão (DSAIN) atua como unidade de referência para a consolidação desses dados. Diante do volume crescente de informações produzidas nessas áreas, a adoção de solução tecnológica centralizada poderia trazer ganhos como redução da dependência de planilhas descentralizadas, maior padronização das informações, acompanhamento contínuo das metas, identificação mais ágil de desvios e menor tempo dedicado à consolidação de relatórios.

6.3 Trilha de Aprendizagem sobre Acessibilidade e Inclusão

Prática identificada: A Trilha de Aprendizagem sobre Acessibilidade e Inclusão, desenvolvida pelo TRE-CE, consiste em uma estratégia permanente de capacitação destinada a fortalecer a cultura institucional de acessibilidade, inclusão e respeito à diversidade. A iniciativa organiza ações educacionais em percursos formativos temáticos e progressivos, permitindo que magistrados, servidores, colaboradores e demais públicos internos desenvolvam, de forma contínua, competências relacionadas à promoção dos direitos das pessoas com deficiência e

à eliminação de barreiras no ambiente institucional. A trilha reúne cursos, materiais de apoio, conteúdos multimídia e recursos educacionais disponibilizados em ambiente virtual de aprendizagem, oferecendo acesso permanente aos conteúdos e favorecendo o desenvolvimento gradual dos participantes. A organização dos temas em percursos estruturados contribui para sistematizar a formação, orientar o aprimoramento de competências específicas e ampliar o alcance das ações de capacitação. Os conteúdos abrangem temas como atendimento acessível, comunicação inclusiva, desenho universal, tecnologias assistivas, direitos das pessoas com deficiência, acessibilidade digital, eliminação de barreiras arquitetônicas, comunicacionais e atitudinais, além de ações de sensibilização voltadas à construção de ambientes institucionais mais inclusivos. Além da qualificação técnica, a iniciativa busca consolidar a acessibilidade como um princípio transversal da gestão institucional, estimulando a incorporação de práticas inclusivas nos processos de trabalho, na prestação dos serviços e no relacionamento com os diversos públicos. A adoção de trilhas estruturadas também favorece a padronização da formação, amplia a disseminação do conhecimento e contribui para o cumprimento das diretrizes nacionais de inclusão e acessibilidade no Poder Judiciário.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRE-CE - Trilha de aprendizagem sobre acessibilidade e inclusão	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/849 https://apps.tre-ce.jus.br/tre/trilhas-de-aprendizagem/@@paginainicial
AJURIS - Curso de Acesso Afirmativo Racial à Carreira da Magistratura	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1163
TJ-RR - Curso “Desvendando o ENAM com Foco na Equidade Racial e Étnica na Magistratura”	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1444
TJ-RJ - Trilha da Memória: uma jornada pela Pequena África	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1369

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: Há oportunidade para que o TRT-7 forme parceria com Tribunais ou estruture uma trilha de aprendizagem própria sobre acessibilidade e inclusão, integrada às ações de

desenvolvimento institucional e capacitação continuada de magistrados, servidores, gestores e equipes de atendimento ao público. A iniciativa pode ser desenvolvida em conjunto pelas unidades de Divisão de Sustentabilidade, Acessibilidade e Inclusão e Escola Judicial e contemplar temas como atendimento acessível, comunicação inclusiva, linguagem simples, tecnologias assistivas, capacitismo, inclusão de pessoas com deficiência, diversidade e desenho universal. Também pode ser avaliada a oferta de percursos formativos específicos por área de atuação, combinados com ações práticas, oficinas, estudos de caso e indicadores de participação e conclusão. A medida pode contribuir para fortalecer a cultura organizacional inclusiva, qualificar o atendimento ao cidadão e consolidar o TRT-7 como referência em acessibilidade e inclusão institucional.

6.4 Conteúdo acessível no portal institucional

Prática identificada: A publicação de conteúdo acessível não deve ser tratada como uma atribuição exclusiva da área de tecnologia da informação. Trata-se de uma responsabilidade compartilhada por todas as unidades e profissionais envolvidos na produção, revisão e disponibilização das informações institucionais. Alguns TRTs incorporaram essa compreensão e estruturaram políticas internas que inserem a acessibilidade como requisito obrigatório em todo o processo de publicação, desde a criação do conteúdo até sua disponibilização ao público. Dessa forma, a acessibilidade deixa de atuar apenas como medida corretiva e passa a integrar a rotina institucional de forma preventiva e contínua. O TRT-13 é o exemplo mais completo. Por meio do Ato nº 113/2023, formalizou regras para toda publicação no portal institucional: uso obrigatório de textos alternativos em imagens, estruturação correta de títulos, padrões para vídeos e critérios compatíveis com eMAG e WCAG. A norma elimina a dependência de correções pontuais. Para apoiar quem produz conteúdo, o TRT-13 publicou um guia de boas práticas com orientações diretas para servidores e equipes técnicas. O guia trata de imagens, links, documentos, vídeos e estrutura de página. O TRT-3 e o TRT-13 também disponibilizam análises públicas periódicas sobre acessibilidade do portal, com diagnósticos de conformidade, pontos críticos identificados e ações em andamento. Outro aspecto é a navegação por teclado. Quem tem deficiência motora, usa leitor de tela ou opera

sem mouse depende da tecla TAB para se mover pelo site. O TRT-9 oferece navegação contínua por TAB, com acesso completo a menus, submenus e elementos interativos. O TRT-1 vai além: o foco do cursor tem destaque visual nítido, o que beneficia pessoas com baixa visão e usuários com déficit de atenção. Para que tecnologias assistivas interpretem corretamente os elementos da página, diversos TRTs utilizam atributos HTML semânticos como aria-label, aria-labelledby, alt e landmarks. Esses atributos são invisíveis para quem navega com mouse, mas são a base da experiência de quem usa leitor de tela. Em vídeos, o padrão mais completo combina legendas, audiodescrição e intérprete de Libras. Legendas atendem quem tem deficiência auditiva com domínio da língua escrita. Audiodescrição atende quem tem deficiência visual. Libras atende a comunidade surda que tem na língua de sinais sua primeira língua. Os TRTs da 1ª, 10ª e 16ª regiões já aplicam esses recursos em suas produções recentes.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-13 - ATO nº 113/2023 - Disciplina a disponibilização de conteúdo acessível no Portal Institucional	https://normasinternas.trt13.jus.br/xmlui/handle/bdtrt7/39901
TRT-13 - Análise de acessibilidade no Portal	https://trt13.jus.br/acessibilidade-trt13
TRT-13 - Guia de Boas Práticas Para a Criação de Conteúdo Acessível	https://docs.google.com/document/d/1meOQxeuPR-I_xszZX-xWHMpivZeU9y3a_9etoQtczrM/edit?tab=t.0#heading=h.qljw39626x74
TRT-8 - Medidas Assistivas do Portal	https://www.trt8.jus.br/acessibilidade/medidas-assistivas-do-portal
TRT-8 - Cartilha “Acessibilidade Digital no Ambiente de Trabalho”	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/socioambiental/acessibilidade_digital.pdf
TRT-14 - Acessibilidade do portal	https://portal.trt14.jus.br/portal/acessibilidade
TRT-3 - Análise da acessibilidade do portal	https://portal.trt3.jus.br/internet/acessibilidade
Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD/MGI) - Guia de Boas Práticas para Acessibilidade Digital	https://ceweb.br/media/projetos/bruk/pt/guia-boas-praaticas-para-acessibilidade-digital.pdf
TJ-AM - Manual de Orientação para Publicação de Conteúdo Digital Acessível	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2026%2F05%2FManual_Acessibilidade_Publicador_Final.pdf&form-i

	d=1212&field-id=30&hash=6adff3ff46e53bb69e26db57449bbfbb3b074c96e86119d409e7f5db8130bde7

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: O portal do TRT-7 apresenta uma estrutura que demonstra avanços relevantes em acessibilidade digital e evidencia um esforço institucional já existente sobre o tema. Recursos importantes estão implementados, como os links de salto de navegação inseridos no início da página, ferramentas de ajuste de fonte, opção de alto contraste e integração com o VLibras no cabeçalho do portal. Também se observa a presença de legendas em vídeos institucionais, além da manutenção de um padrão visual consistente entre as diferentes páginas, o que contribui para maior previsibilidade na navegação e melhor experiência do usuário. Contudo, a análise identificou oportunidades de melhoria que podem ampliar significativamente a experiência de pessoas que utilizam tecnologias assistivas e fortalecer a aderência do portal às diretrizes de acessibilidade digital. Durante a navegação por teclado utilizando a tecla TAB, observou-se que o foco do cursor está presente, porém sua percepção visual é limitada. Isso dificulta ao usuário identificar claramente sua posição durante a navegação. Também foram identificadas limitações no comportamento do menu principal: ao alcançar determinados elementos, o foco não percorre todas as opções disponíveis e não permite acesso adequado aos submenus. Além disso, a tecla Espaço, que em muitos contextos deveria acionar elementos interativos, apresenta comportamento restrito. Para usuários que dependem exclusivamente do teclado, especialmente pessoas com deficiência motora ou usuários de tecnologias assistivas, essas situações podem comprometer a navegação e reduzir o acesso aos principais serviços e informações disponibilizados pelo portal. Considerando que o menu principal concentra grande parte dos caminhos de acesso aos conteúdos institucionais, aperfeiçoar seu funcionamento representa uma medida prioritária para ampliar a usabilidade e a inclusão digital. Também foram observadas oportunidades relacionadas ao uso de recursos estruturais voltados à acessibilidade. A utilização de atributos HTML destinados ao suporte de tecnologias assistivas, como *aria-label* e *aria-labelledby*, pode ser ampliada em diferentes componentes do portal. Em relação às imagens, verificou-se que os textos alternativos,

quando presentes, nem sempre descrevem adequadamente o conteúdo visual exibido, frequentemente reproduzindo apenas o título da notícia ou da página. Para usuários que utilizam leitores de tela, descrições mais detalhadas contribuem para uma compreensão mais completa das informações apresentadas. Nos conteúdos audiovisuais, as legendas já representam um avanço importante. Entretanto, a inclusão de audiodescrição e a ampliação sistemática da interpretação em Libras em vídeos institucionais podem tornar a experiência mais inclusiva para diferentes públicos, especialmente pessoas cegas, com baixa visão e usuários cuja Libras é a principal forma de comunicação. As análises realizadas por meio da ferramenta ASES apresentaram índices de conformidade entre aproximadamente 81% e 91%. Embora os resultados demonstrem desempenho positivo, os apontamentos identificados envolvem aspectos como organização lógica do HTML, descrição adequada de links, associação correta de cabeçalhos e estruturação de elementos de formulário. Em acessibilidade digital, pequenos ajustes técnicos podem representar impactos significativos para quem utiliza recursos assistivos diariamente. Um aspecto observado nas referências analisadas, especialmente no caso do TRT-13, é a adoção de instrumentos normativos específicos para publicação de conteúdo acessível. O diferencial não está apenas na implementação de recursos tecnológicos, mas na incorporação da acessibilidade como etapa obrigatória do processo institucional. Quando existem diretrizes formalizadas, a acessibilidade deixa de depender de iniciativas pontuais e passa a integrar o fluxo regular de produção e publicação de conteúdo. Nesse contexto, há oportunidade para que o TRT-7 fortaleça sua estratégia institucional por meio de ações estruturadas, como: elaboração de norma interna sobre publicação de conteúdo acessível, alinhada a boas práticas adotadas em outros tribunais (**Anexo XXIX**); criação de guia institucional voltado às equipes responsáveis pela produção e publicação de conteúdo e implementação de checklist obrigatório de acessibilidade antes da publicação de materiais no portal (**Anexo XXX**); aperfeiçoamento da navegação por teclado, garantindo acesso completo aos menus e elementos interativos; ampliação da percepção visual do foco durante a navegação; revisão e expansão do uso de atributos HTML semânticos e recursos destinados a tecnologias assistivas; inclusão sistemática de audiodescrição e Libras em conteúdos audiovisuais;

realização periódica de análises técnicas e testes com usuários reais; divulgação de diagnósticos e planos de melhoria; definição de indicadores relacionados à acessibilidade digital para acompanhamento institucional. O portal institucional representa um dos principais pontos de contato entre o tribunal e o cidadão. Em muitos casos, é por meio dele que o usuário busca informações processuais, serviços, orientações e acesso a direitos. O fortalecimento das medidas de acessibilidade amplia a autonomia do usuário, reduz barreiras de acesso à informação e reforça o compromisso institucional com inclusão, cidadania e prestação de serviços públicos de qualidade.

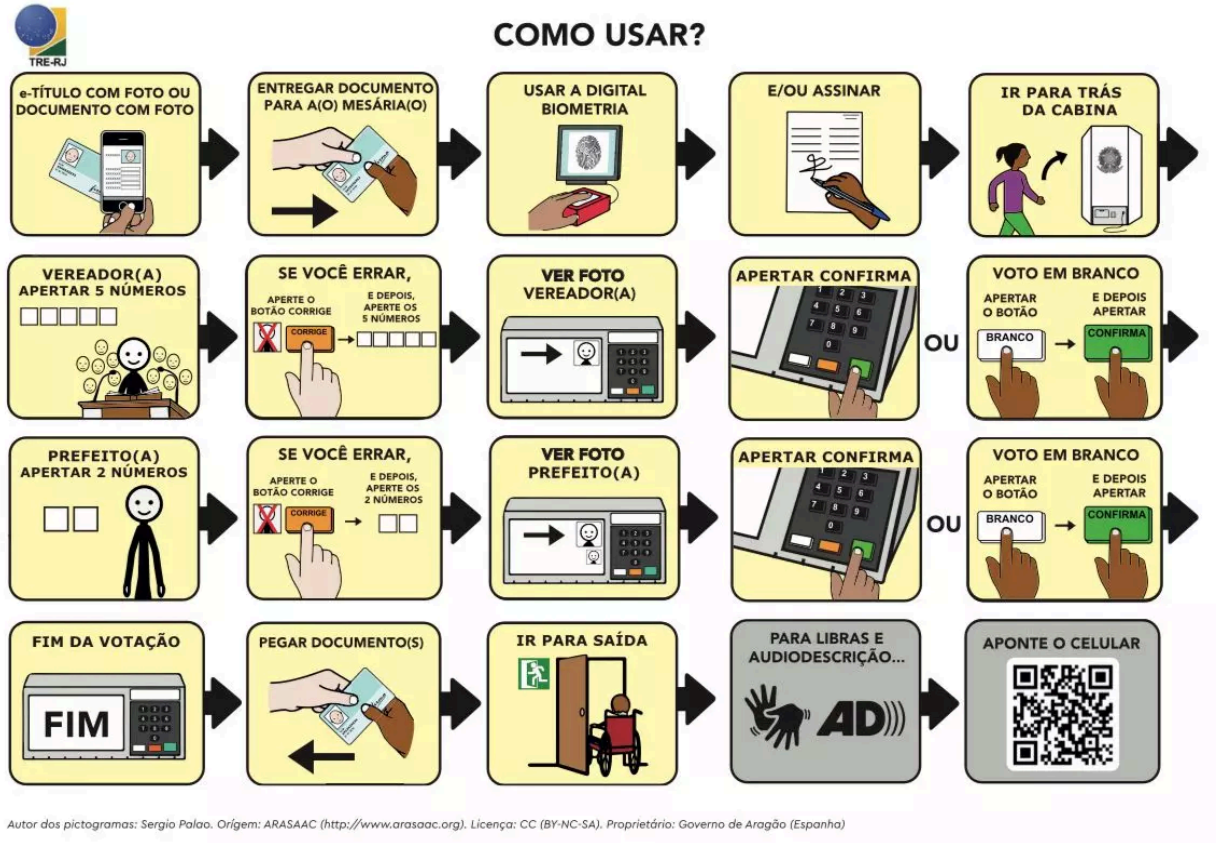
6.5 Uso de Comunicação Alternativa

Prática identificada: O Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ) iniciou, em 2022, projeto-piloto para utilização de pranchas de comunicação alternativa em seções eleitorais da cidade do Rio de Janeiro, com o objetivo de ampliar a acessibilidade no atendimento ao público. Em 2024, a iniciativa foi expandida para 3.148 seções eleitorais, distribuídas em 50 bairros, demonstrando viabilidade operacional em larga escala. A ferramenta foi desenvolvida com participação direta de pessoas com deficiência em todas as etapas de concepção, teste e validação, incorporando recursos complementares, como QR Code com audiodescrição e versão em Libras. A experiência apresenta aspecto institucional relevante: a iniciativa surgiu do reconhecimento de que determinados grupos permaneciam excluídos dos mecanismos tradicionais de acessibilidade, como pessoas autistas não verbais, pessoas surdas que não utilizam Libras, idosos com limitações de fala e cidadãos com dificuldades temporárias de comunicação. Para responder a essa lacuna, foram produzidas pranchas visuais com pictogramas, palavras-chave e linguagem simplificada, permitindo comunicação mais clara entre servidores e usuários que não conseguem se expressar verbalmente ou encontram barreiras para compreender orientações institucionais.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRE-RJ - Acessibilidade nas Eleições com Pranchas de Comunicação Alternativa	https://diariodorio.com/tre-rj-revoluciona-acessibilidade-nas-eleicoes-com-pranchas-de-comunicacao-alternativa-um-exemplo-de-inclusao-e-linguagem-simples/

	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1863 https://www.youtube.com/watch?v=iCA51ATIcmk
Material de referência da prancha de comunicação alternativa	https://drive.google.com/file/d/1eY8VriDCSvWKaveRKgRnQSKcWblxGd3G/view
Lei nº 15.249/2025 - Dispõe sobre a instalação de sistemas de comunicação aumentativa e alternativa de baixa tecnologia em espaços públicos	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/lei/l15249.htm

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)



Prancha de comunicação alternativa do TRE-RJ. Fonte: https://drive.google.com/file/d/1eY8VriDCSvWKaveRKgRnQSKcWblxGd3G/view,acesso em maio/2026

Diferencial: No contexto da Justiça do Trabalho, a adoção de pranchas de comunicação alternativa pode beneficiar não apenas pessoas com deficiência permanente, mas também idosos, estrangeiros, trabalhadores com baixa escolaridade, pessoas em situação de ansiedade intensa, cidadãos desacompanhados de representação jurídica e qualquer usuário

que, de forma temporária ou permanente, enfrente dificuldade de comunicação verbal ou de compreensão das orientações recebidas. No âmbito do TRT-7, a implementação dessa prática pode ampliar o acesso efetivo ao serviço jurisdicional trabalhista, especialmente nos pontos de atendimento presencial, secretarias de Varas, centrais de atendimento e setores de atermação. A disponibilização de pranchas de comunicação alternativa, adaptadas à realidade do atendimento trabalhista, com linguagem simples, ícones objetivos e recursos multimodais, como QR Code com áudio explicativo e versão em Libras, tende a reduzir barreiras comunicacionais, qualificar o acolhimento institucional e fortalecer a política de inclusão e acessibilidade do Tribunal. Sugere-se, nesse sentido, a implantação gradual da ferramenta nos espaços de atendimento presencial do TRT-7, conforme modelo ilustrativo constante no **Anexo XXXI**.





Proposta de pranchas de comunicação alternativa. Fonte: Elaboração própria com uso de inteligência artificial em junho/2026

6.6 Produção institucional de materiais informativos

Prática identificada: A produção institucional de materiais informativos sobre acessibilidade e inclusão consolidou-se como uma das principais estratégias de disseminação de conhecimento, padronização de procedimentos e fortalecimento da cultura inclusiva no Poder Judiciário e em outros órgãos públicos. O levantamento realizado evidencia que cartilhas, guias, manuais, protocolos e materiais educativos vêm sendo utilizados não apenas como instrumentos de orientação, mas também como mecanismos permanentes de capacitação, sensibilização e apoio à implementação de políticas de acessibilidade. As iniciativas identificadas contemplam ampla diversidade de temas, refletindo a evolução da abordagem institucional da acessibilidade para uma perspectiva transversal. Os materiais abrangem, entre outros assuntos, acessibilidade física, comunicacional e digital, atendimento humanizado, comunicação inclusiva, linguagem simples, tecnologias assistivas,

enfrentamento ao capacitismo, diversidade, equidade, direitos das pessoas com deficiência, pessoas idosas, povos indígenas, comunidades quilombolas, pessoas em situação de rua e população LGBTQIAPN+. No âmbito nacional, o CNJ reúne um acervo de documentos orientativos voltados à implementação de políticas inclusivas. Destacam-se os manuais de implementação das Resoluções CNJ nº 454/2022 e nº 599/2024, referentes à garantia dos direitos de povos indígenas e comunidades quilombolas; o *Guia Básico de Acessibilidade e Sustentabilidade para Eventos promovidos pelo Poder Judiciário*; o *Manual de Atendimento a Pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA)*; e o *Protocolo Técnico de Interação Polícia Judicial – Pessoa com TEA*. Esses documentos apresentam orientações práticas, protocolos de atendimento, parâmetros de acessibilidade e diretrizes para adaptação institucional. Na Justiça do Trabalho, observou-se produção diversificada de materiais técnicos e educativos pelos Tribunais Regionais do Trabalho. Foram identificadas cartilhas sobre acessibilidade, atendimento especializado, comunicação inclusiva, elaboração de conteúdos acessíveis, direitos de grupos vulnerabilizados, combate ao capacitismo e ao racismo linguístico, além de guias voltados à construção de ambientes institucionais mais inclusivos. Alguns tribunais também disponibilizam repositórios permanentes de publicações, permitindo acesso centralizado aos materiais produzidos. Também foram identificadas iniciativas voltadas à padronização da comunicação institucional. O Tribunal de Contas da União publicou o *Manual de Comunicação Humanizada e Inclusiva*, com orientações sobre linguagem simples, atendimento acessível e comunicação inclusiva. O TRE-CE, por sua vez, desenvolveu projeto cooperativo para elaboração do *Manual de Comunicação Acessível*, reunindo orientações para produção de documentos digitais acessíveis, adequação de conteúdos institucionais e aplicação de boas práticas de comunicação inclusiva. O benchmarking evidencia uma tendência de ampliação da especialização dos materiais produzidos. Além das cartilhas de sensibilização institucional, diversos órgãos passaram a elaborar protocolos específicos para situações de atendimento, guias técnicos para produção de documentos acessíveis, orientações para organização de eventos inclusivos e materiais destinados a públicos específicos. Essa segmentação contribui para maior efetividade das ações de inclusão ao considerar necessidades concretas de acesso à informação, comunicação e utilização dos

serviços públicos. Outro aspecto observado é a integração desses materiais às políticas permanentes de capacitação e sensibilização institucional. Em diversos órgãos, cartilhas, guias e manuais passaram a compor programas de formação continuada destinados a magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e equipes de atendimento, além de subsidiarem campanhas institucionais e ações educativas. De forma geral, as práticas identificadas demonstram que a produção sistemática de materiais informativos representa importante instrumento de governança em acessibilidade. Além de uniformizar procedimentos e reduzir barreiras comunicacionais, esses materiais apoiam a implementação das políticas institucionais, fortalecem a atuação das unidades responsáveis pela inclusão e contribuem para a oferta de serviços públicos mais acessíveis, inclusivos e orientados às necessidades dos diferentes públicos.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
CNJ - Manual de atendimento a pessoas do transtorno do espectro autista	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/09/2-manual-tea-diagramado-simbolo-infinito-final.pdf
CNJ - Manual de boas práticas - Tribunal amigo da pessoa idosa	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/10/manual-boas-praticas-tribunal-amigo-pessoa-idosa.pdf
CNJ - Manual de implementação da Resolução CNJ n. 454/2022	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/10/cartilha-manual-resolucao-cnj-454-2022-povos-indigenas.pdf
CNJ - Manual de implementação da Resolução CNJ n. 599/2024	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/10/manual-resolucao-cnj-599-2024-povos-quilombolas.pdf
CNJ - Guia Básico de Acessibilidade e Sustentabilidade para Eventos promovidos pelo Poder Judiciário	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2026/05/guia-basico-acessibilidade-sustentabilidade-eventos-promovidos-poder-judiciario.pdf
CNJ - Protocolo Técnico de Interação Polícia Judicial – Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA)	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/06/protocolo-tecnico-interacao-pessoa-tea.pdf
TST - Cartilha É capacitismo, e você deve saber	https://www.tst.jus.br/documents/10157/1582400/Diagrama%C3%A7%C3%A3o+-+Miniguia+Capacitismo+-+01022023+-+IMPRESSAO.pdf/cd660bde-94c7-dada-10a6-ea2f6ed87af7?t=1675275652962
TST - Protocolos para Atuação e Julgamento na Justiça do Trabalho	https://www.tst.jus.br/documents/10157/26914590/Protocolos+de+Atua%C3%A7%C3%A3o+e+Julgamento+da+Justi%C3%A7a+do+Trabalho.pdf/0256f976-c658-0f96-f921-081f072c62a0?t=

	1724083198156
TST - Tudo sobre nós, por nós! Trajetórias e vivências de pessoas com deficiência da Justiça do Trabalho	https://www.tst.jus.br/documents/24442774/33446915/Tudo+sobre+no%CC%81s+V7.3+-+acessibilidade-19-09.pdf/c6a71d4b-55d6-9d83-c37c-be92337609d0?t=1727128630320
TCU - Manual de Comunicação Humanizada e Inclusiva	https://portal.tcu.gov.br/publicacoes-institucionais/cartilha-manual-ou-tutorial/comunicacao-humanizada-inclusiva
TRE-CE - Projeto de cooperação para elaboração de Manual de Comunicação Acessível	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/690 https://apps.tre-ce.jus.br/tre/consultas/convenios/doc-convenio.php?doc=2021%7Cconvenio-no-06-2021%7Carquivo%7Ctre-ce-convenio-no-06-2021.pdf https://apps.tre-ce.jus.br/tre/consultas/convenios/doc-convenio.php?doc=2021%7Cconvenio-no-07-2021%7Carquivo%7Ctre-ce-convenio-no-07-2021.pdf https://apps.tre-ce.jus.br/tre/manual-de-comunicacao-acessivel/index.php?cap=apresentacao https://apps.tre-ce.jus.br/tre/consultas/portarias/doc-portaria.php?doc=administrativo%7Cportarias-tre-ce%7Cdiger%7C2021%7Cportaria-tre-ce-n-o-957-2021%7Cportaria-tre-ce-957-2021.pdf
Senado Federal - Cartilha de acessibilidade: um caminho para todos	https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/600233?utm_source=chatgpt.com
Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania - Manual de Acessibilidade em Eventos Presenciais	https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/publicacoes/manual-de-acessibilidade-em-eventos-presenciais
TRT-1 - Cartilha de Acessibilidade	https://www.trt1.jus.br/documents/3867841/3867872/Cartilha+de+acessibilidade+PDF.pdf/8e1e143e-a141-4081-8f91-e65bdc970761
TRT-1 - Manual básico de atendimento a pessoas em situação de rua	https://ensino.trt1.jus.br/ej/pluginfile.php/53307/mod_resource/content/2/Manual%20Pessoas%20em%20Situac%CC%A7a%CC%83o%20de%20Rua.pdf
TRT-3 - Cartilha CONvivência e atitude	https://portal.trt3.jus.br/internet/institucional/colegiados-tematicos/subcomites/acessibilidade-inclusao/download/cartilha-inclusao_versao_final_acessivel.pdf/@@display-file/file/Cartilha-inclus%C3%A3o_vers%C3%A3o_final_acess%C3%ADvel.pdf
TRT-2 - Cartilha saiba mais sobre deficiência visual	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/acessibilidade/Cartilha_Saiba_mais_sobre_Deficiencia_Visual_-_TRT2_-_2018_-pdfa_.pdf
TRT-2 - Mini guia para novos servidores	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/diversidade/Mini_guia_final

sobre colegiados de Diversidade, Equidade e Combate ao Assédio, Discriminação e Violência contra a Mulher	_Dez_2025_versao_digital.pdf
TRT-2 - Cartilha Laços de Proteção	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/ouvidoria/cartilha-violencia-domestica.pdf
TRT-3 - Cartilha Combata o Capacitismo	https://www.trf3.jus.br/documentos/acom/Guia_Capacitismo_03_11_23.pdf
TRT-4 - Página com acervo de manuais e cartilhas sobre acessibilidade e inclusão	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/acessibilidade-e-inclusao#publicacoes
TRT-5 - Guia para atendimento de pessoas surdas e com deficiência auditiva no TRT-5	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/inline_files/2024-03/cartilha-acessibilidade-2024.pdf
TRT-6 - Cartilha de Acessibilidade Comunicacional	https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2023/10/25/trt-6-lanca-cartilha-de-acessibilidade-comunicacional
TRT-12 - Cartilha Acessibilidade e Inclusão	https://portal.trt12.jus.br/sites/default/files/2021-03/Cartilha.pdf?utm_source=chatgpt.com
TRT-12 - Manual para Atendimento às Pessoas em Situação de Rua	https://portal.trt12.jus.br/noticias/trt-12-cria-manual-para-atendimento-pessoas-em-situacao-de-rua
TRT-13 - Guia de Boas Práticas para criação de conteúdo acessível	https://www.trt4.jus.br/portais/media/503462042/Guia%20de%20Boas%20Pr%C3%A1ticas%20Para%20a%20Cria%C3%A7%C3%A3o%20de%20Conte%C3%BAdo%20Acess%C3%ADvel%20.pdf
TRT-13 - Guia de Inclusão do TRT-13	https://www.trt13.jus.br/programas-e-acoes1/arquivos/guia-de-inclusao-do-trt-13-versao-digital.pdf
TRT-14 - Cartilha interativa "A Cor das Palavras"	https://portal.trt14.jus.br/portal/noticias/cor-das-palavras-trt-14-lanca-cartilha-e-campanha-virtual-contra-o-racismo-linguistico-no
TRT-14 - Cartilha interativa "A Cor das Palavras" - 2ª edição	https://portal.trt14.jus.br/portal/noticias/trt-14-lanca-segunda-edicao-da-cartilha-cor-das-palavras-e-promove-campanha-de https://view.genially.com/68f13484864854209a2ddd5e
TRT-15 - Cartilha de Acessibilidade: Construindo Um Ambiente Inclusivo	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/noticias/2023/09/Cartilha%20de%20Acessibilidade%20do%20TRT-15%20(1).pdf
TRT-16 divulga Cartilha da Pessoa Idosa	https://www.trt16.jus.br/noticias/trt-16-divulga-cartilha-da-pessoa-idosa-com-orientacoes-sobre-direito-e-formas-de-protecao https://www.trt16.jus.br/sites/portal/files/roles/ascom/2025_12_22_CARTILHA_DO_IDOSO.pdf

TRT-19 - Cartilha Acessibilidade e Inclusão	https://site.trt19.jus.br/sites/default/files/2025-07/50433.pdf
TRT-19 - Cartilha Diversidade e A Comunidade LGBTQIAPN+	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2025-06/49988.pdf
TRT-19 - Guia Dos Direitos Das Pessoas Idosas Nos Processos Judiciais	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2024-10/45885.pdf
TRT-19 -Cartilha De Deficiência Intelectual	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2023-01/28665.pdf
TRT-19 - Cartilha De Deficiência Visual	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2022-12/28210.pdf
TRT-19 - Cartilha De Deficiência Auditiva	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2022-12/28212.pdf
TRT-19 - Cartilha de Acessibilidade	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2022-05/24251.pdf
TRT-21 - Cartilha de inclusão e direitos das pessoas com deficiência	https://drive.google.com/file/d/1aRB4sa9LWDbC8X8PG6VFgFLhdlq0XUpr/view
TJ-PR - Manual de Inclusão da Pessoa com Deficiência	https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/BibliotecaDigital/BibDigitalLivros/TodosOsLivros/Manual-de-inclusao-da-pessoa-com-deficiencia.pdf?utm_source=chatgpt.com
TJ-PR - Cartilha Acessibilidade e Inclusão	https://intranet.tjpr.jus.br/documents/d/comunicacao/arquivo-cartilha-acessibilidade_atualizado
TJ-MS - Guia de Boas Práticas para Pessoas com deficiência	https://www.migalhas.com.br/arquivos/2020/8/5EF25ED11EC3E2_cartilha.pdf
TJ-MS - Guia de Boas Práticas adotado pela Prefeitura de Gramado	https://diariomsnews.com.br/noticias/destaque-2/prefeitura-de-gramado-utiliza-cartilha-de-acessibilidade-do-tjms/
TRF-1 - Guia de Boas Práticas para Pessoas com deficiência	https://www.trf1.jus.br/sjdf/conteudo/impressos/889-Guia_PCD_-_SJDF.pdf
TJDFT - Cartilha Pessoa com Deficiência: conceitos importantes e inclusão no TJDFT	https://www.tjdft.jus.br/acessibilidade/publicacoes/documentos-pdf/2138-21-cartilha-pessoa-com-deficiencia-digital_-aphont_descricao.pdf
TJ-PI - Manual de acessibilidade nas edificações do Poder Judiciário - superando barreiras físicas	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/wp-content/uploads/2025/10/Manual-de-Acessibilidade-nas-Edificacoes-do-Poder-Judiciario-Superando-Barreiras-Fisicas-1.pdf
TJ-AM - Cartilha de Inclusão e Acessibilidade do Tribunal de Justiça do Amazonas	https://www.tjam.jus.br/index.php/component/fileman/?view=file&routed=1&name=Cartilha%20de%20Inclus%C3%A3o%20e%20Acessibilidade%20do%20Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20Amazonas.pdf&container=fileman-attachments

TRE-PR - Manual de acessibilidade digital	https://www.tre-pr.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/sustentabilidade/arquivos/tre-pr-manual-de-acessibilidade-digital/@@display-file/file/tre-pr-manual-de-documentos-acessiveis-10-10-2023.pdf
Rede de Acessibilidade - Como construir um ambiente acessível nas organizações públicas	https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiaNoticiaStf/anexo/CartilhaRededeassebilidade.pdf
ANS - Guia de Diversidade e Inclusão	https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-lanca-publicacao-sobre-diversidade-e-inclusao/copy_of_GuiaANSdediversidadeeincluso.pdf?utm_source=chatgpt.com
CNMP - Guia básico de acessibilidade na comunicação: condutas e ações em eventos promovidos pelo Ministério Público brasileiro	https://www.trt4.jus.br/portais/media/503502071/Guia%20B%C3%A1sico%20de%20acessibilidade%20na%20comunica%C3%A7%C3%A3o.pdf
Ministério Público do Estado de Goiás - Página com acervo de manuais e cartilhas sobre pessoas com deficiência	https://www.mpgo.mp.br/portal/conteudo/cartilhas-livros-e-manuais-pessoas-com-deficiencia
Ministério Público do Estado do Pará - Protocolo de atendimento para pessoas com deficiência	https://www2.mppa.mp.br/data/files/53/36/0C/E0/67BDB910E35BE9B9180808FF/CARTILHA%20PROTOCOLO%20DE%20ATENDIMENTO1.pdf
Prefeitura do Rio de Janeiro - Cartilha de Boas Práticas de Inclusão	https://smpd.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/33/2023/12/Cartilha-de-Boas-Pra%CC%81ticas-de-Inclusa%CC%83o-Versa%CC%83o-Digital.pdf
Anamatra - Cartilha de Direitos da Comunidade LGBTQIAPN+	https://www.anamatra.org.br/images/LGBTQIA/CARTILHAS/Cartilha_Comiss%C3%A3o_LGBTQIAPN.pdf
STF - série “Direito em Libras”- glossário jurídico para pessoas surdas	https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=446190&ori=1

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: Em curto prazo, o TRT-7 pode disponibilizar em seu portal institucional manuais, guias e cartilhas já produzidos por órgãos como CNJ, TRTs e TCU, ampliando imediatamente o acesso de magistrados, servidores, terceirizados e usuários externos a conteúdos qualificados sobre acessibilidade comunicacional, atendimento inclusivo e direitos de grupos vulnerabilizados. Adicionalmente, o Tribunal poderá desenvolver conteúdos próprios adaptados às especificidades regionais, ao perfil de seu público interno e às necessidades locais de atendimento (**Anexo XXXII**). O desenvolvimento de conteúdo próprio pode envolver também acordos de cooperação como os feitos pelo TRE-CE. Essa estratégia

permite adequar linguagem, exemplos práticos, fluxos de atendimento e orientações institucionais à realidade organizacional do Tribunal, fortalecendo a efetividade das ações de inclusão. Destaca-se, ainda, a possibilidade de estruturação de página temática permanente nos moldes do acervo organizado pelo Ministério Público do Estado de Goiás (MP-GO) e TRT-4, reunindo cartilhas, protocolos, manuais técnicos, orientações de atendimento e materiais de capacitação em ambiente digital único e de fácil navegação. A iniciativa pode contribuir para consolidar repositório institucional de referência sobre acessibilidade e inclusão, apoiar ações de capacitação continuada e ampliar a visibilidade das políticas inclusivas desenvolvidas pelo TRT-7. Outra boa prática relevante consiste em estabelecer mecanismo permanente de validação prática dos materiais produzidos. Sempre que possível, documentos, sistemas, formulários digitais e conteúdos acessíveis podem ser avaliados também por pessoas usuárias de tecnologias assistivas, como leitores de tela, softwares de ampliação, navegação por teclado e recursos de comunicação alternativa, podendo ser solicitada colaboração de servidores com deficiência. A participação direta dos usuários permite identificar barreiras que muitas vezes não são percebidas apenas na análise técnica ou normativa, ampliando a efetividade da acessibilidade implementada e aproximando as soluções institucionais das necessidades reais do público atendido.

6.7 Humanização e Acolhimento dos Espaços de Atendimento

Prática identificada: A humanização dos espaços de atendimento no Poder Judiciário consiste na adoção de soluções estruturais, assistenciais e organizacionais destinadas a tornar a experiência do cidadão mais acessível, acolhedora e adequada às diferentes necessidades dos usuários. A prática parte do entendimento de que o acesso à justiça não depende exclusivamente da existência de canais processuais e serviços disponíveis, mas também da redução de barreiras físicas, psicológicas, sociais e comportamentais que podem dificultar ou desestimular a utilização dos serviços judiciais. Essa diretriz encontra respaldo em instrumentos como o Manual de arquitetura judiciária para a audiência de custódia, do CNJ, no qual se pode extrair conceitos e diretrizes para a humanização de ambientes em geral. Entre as iniciativas identificadas, destaca-se a prática **FCB+Humanizado**, implementada

no Fórum Clóvis Beviláqua, do TJ-CE. A iniciativa foi desenvolvida a partir da reorganização dos serviços e da reformulação dos espaços físicos, buscando tornar o ambiente mais acolhedor tanto para usuários quanto para profissionais que atuam na unidade. As práticas implementadas foram: **disponibilização de mais banheiros ao público; projeto e instalação da Comunicação Visual e da ferramenta digital "Localize-se no FCB"; instalação de bebedouros e de ventiladores em áreas de espera; criação de sala de amamentação; disponibilização de sala ecumênica, em ambiente físico e virtual, com palestras que enfocam a espiritualidade; cessão de carrinhos de bebê, para utilização durante a permanência no prédio; instituição de balcão de informações, com serviços integrados de Guarda-Volumes e Achados e Perdidos; estações de carregamento de aparelhos eletrônicos; instalação de máquinas de lanches de autoatendimento; ampliação dos canais de comunicação com os servidores e do atendimento ao público pela Central de Atendimento Judicial (e-mail, WhatsApp); implantação do uso das catracas de biometria para acesso ao prédio; instalação de paisagismo em área interna e externa; realização de eventos diversos de comemoração de datas significativas, com integração dos servidores e sociedade; promoções culturais variadas e regulares, com apresentações musicais e exposições de arte; requalificação das ruas e vias do entorno do Fórum, com mudança de iluminação pública, reforma de canteiro central e paisagismo; instalação de um Parklet na via principal da entrada; implementação do programa "FCB e Você", de credenciamento e formalização junto à Prefeitura Municipal de 19 vendedores ambulantes atuantes nas redondezas do prédio, com a entrega de materiais padronizados.** O programa apresentou resultados mensuráveis relacionados à percepção dos usuários, registrando crescimento do índice de satisfação do público externo de 73,91% para 90% entre os anos de 2019 e 2022, indicando impacto direto na experiência do cidadão durante a utilização dos serviços judiciais. No TRE-CE identificam-se recursos destinados à promoção da acessibilidade e autonomia do usuário, incluindo disponibilização de cadeiras de rodas convencionais e motorizadas para pessoas com mobilidade reduzida. Em outros órgãos do Judiciário brasileiro, como TRT-5, TRT-14, TJ-PI, TJ-MT, TJ-RS, observa-se movimento semelhante voltado à criação de espaços mais acolhedores e centrados nas necessidades do usuário.

Entre as iniciativas implementadas encontram-se espaços de acolhimento para mulheres vítimas de violência, brinquedotecas, salas sensoriais para pessoas com TEA, ambientes de espera humanizados e estruturas de apoio familiar, demonstrando uma tendência institucional de reorganização dos serviços a partir da experiência do cidadão. As ações identificadas demonstram mudança gradual de paradigma na prestação jurisdicional, substituindo uma visão centrada apenas na execução do serviço por uma abordagem que considera fatores relacionados à experiência do usuário, acessibilidade, conforto, autonomia e acolhimento institucional.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TJ-CE - FCB + Humanizado	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/497 https://www.tjce.jus.br/noticias/nova-comunicacao-visual-facilita-orientacao-e-localizacao-de-unidades-no-forum-clovis-bevilaqua/
TJ-CE - Sala para pessoas com TEA	https://www.tjce.jus.br/noticias/forum-clovis-bevilaqua-disponibiliza-sala-adequada-para-pessoas-com-transtorno-do-espectro-autista/
CNJ - Manual de arquitetura judiciária para a audiência de custódia	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/03/manual-arquitetura-2021-11-11.pdf
Guia para Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/Paginas/Institucional/Educacao-e-cultura/Eventos/1o-Encontro-Nacional-de-Acessibilidade-e-Inclusao-Chamada-de-Painelistas/ambiente_acessivel_nas_organizacoes_publicas.pdf
TRT-14 - Baby Jud, Espaço Kids e Jardins Ecossustentáveis	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/946 https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/946/oufYxuGHUcgPNUSWLla71ibd4z415PKyYlWMjKQd.pdf https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/946/WaMurtdRSNMMkaFYKmZdUgYB2ZdE8yMvHkGVdf8v.pdf
TRT-3 - Sala de amamentação	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/agosto-dourado-inaugurada-nova-sala-de-amamentacao-na-escola-judicial-do-trt-mg
TRT-4 - Sala de amamentação	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/97750
TRT-5 - Fraldário	https://trt5.jus.br/noticias/trt-5-inaugura-fraldario-forum-comercio-salvador

TRT-13 - Espaço Antes que Aconteça	https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/trt-da-paraiba-e-o-primeiro-tribunal-do-pais-a-inaugurar-espaco-201cantes-que-aconteca201d
TRT-19 - Sala de amamentação	https://amatra19.org.br/presidente-da-amatra-19-participa-de-inauguracao-de-sala-de-amamentacao-no-forum-quintella-cavalcanti/
TRT-21 - Sala de amamentação	https://www.trt21.jus.br/noticias/noticia/trt-rn-inaugura-sala-de-amamentacao-para-atender-maes-e-lactantes
TRT-23 - Sala de amamentação certificada pelo Ministério da Saúde	https://portal.trt23.jus.br/portal/noticias/sala-de-amamentacao-do-tribunal-e-certificada-pelo-ministerio-da-saude
TJ-PI - Sala da Criança	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/314
TJ-MT - Sala Lilás	https://www.tjmt.jus.br/noticias/2023/5/poder-judiciario-inaugura-sala-lilas-para-acolhimento-mulheres-vitimas-violencia-domestica?utm_source=chatgpt.com
TJ-AC - Campanha institucional para arrecadação de brinquedos para a brinquedoteca da vara	https://www.tjac.jus.br/2011/11/tjac-entrega-brinquedos-a-vara-da-violencia-domestica-de-rio-branco/
TJ-AL - Brinquedoteca	https://noticias.ufal.br/ufal/noticias/2025/1/tribunal-de-justica-de-alagoas-entrega-forum-da-ufal-reformado-e-ampliado
TJ-RS - Sala com brinquedoteca, fraldário e espaço de vídeo	https://ajuris.org.br/uma-sala-para-humanizar-o-acolhimento-mulher-vitima-de-violencia/
TJ-PA - Sala de amamentação para servidoras e jurisdicionadas	https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/1646189-forum-criminal-inaugura-sala-de-amamentacao-para-servidoras-e-jurisdicionadas.xhtml
TJDFT - Brinquedoteca para acolher as crianças que comparecem juntamente com os familiares	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2024/abril/forum-de-ceilandia-completa-30-anos-em-abril
TJDFT - Sala de apoio à amamentação	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2018/abril/forum-mirabete-recebe-sala-de-apoio-a-amamentacao
MS - Guia de para implantação de salas de apoio à amamentação	https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_implantacao_salas_apoio_amamentacao.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)



Fotos da entrada do Fórum Clóvis Beviláqua do TJ-CE. Fonte: elaboração própria, em maio/2026



Foto das cadeiras de rodas disponibilizadas na entrada do TRE-CE. Fonte: elaboração própria, em maio/2026



Briquedoteca no TJMT. Fonte: https://www.tjmt.jus.br/noticias/2023/5/poder-judiciario-inaugura-sala-lilas-para-acolhimento-mulheres-vitimas-violencia-domestica, acesso em maio/2026



Sala Lilás no TJMT. Fonte: https://www.tjmt.jus.br/noticias/2023/5/poder-judiciario-inaugura-sala-lilas-para-acolhimento-mulheres-vitimas-violencia-domestica, acesso em maio/2026



Fraldário no TRT-5. Fonte: https://trt5.jus.br/noticias/trt-5-inaugura-fraldario-forum-comercio-salvador, acesso em maio/2026



Brinquedoteca do TJAL. Fonte: https://noticias.ufal.br/ufal/noticias/2025/1/tribunal-de-justica-de-alagoas-entrega-forum-da-ufal-reformado-e

-ampliado, acesso em maio/2026



Brinquedoteca do TJDFT. Fonte: https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2024/abril/forum-de-ceilandia-completa-30-anos-em-abril, acesso em maio/2026



Baby Jud, Espaço Kids e Jardins Ecossustentáveis no TRT-14. Fonte: https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/946/WaMurtdRSNMMkaFYKmZdUgYB2ZdE8yMvHkGVdf8

v.pdf, acesso em maio/2026



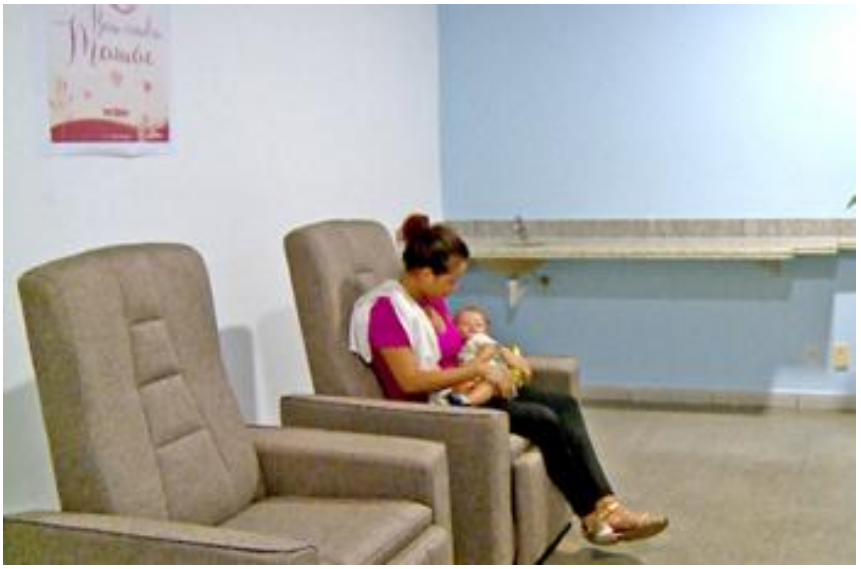
Sala de amamentação no TRT-19. Fonte: https://amatra19.org.br/presidente-da-amatra-19-participa-de-inauguracao-de-sala-de-amamentacao-no-forum-quintella-cavalcanti/, acesso em junho/2026



Sala de amamentação no TRT-19. Fonte: https://amatra19.org.br/presidente-da-amatra-19-participa-de-inauguracao-de-sala-de-amamentacao-no-forum-quintella-cavalcanti/, acesso em junho/2026



Sala de amamentação no TRT-14. Fonte: https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/97750, acesso em junho/2026



Sala de amamentação no TRT-21. Fonte: https://www.trt21.jus.br/noticias/noticia/trt-rn-inaugura-sala-de-amamentacao-para-atender-maes-e-lactantes , acesso em junho/2026



Sala de apoio à amamentação no TJDFT. Fonte: https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2018/abril/forum-mirabete-recebe-sala-de-apoio-a-amamentacao, acesso em junho/2026



Sala de amamentação do TRT-23 sendo certificada pelo Ministério da Saúde. Fonte:https://portal.trt23.jus.br/portal/noticias/sala-de-amamentacao-do-tribunal-e-certificada-pelo-ministerio-da-saude, acesso em junho/2026

Diferencial: Há oportunidade para que o TRT-7 fortaleça a estratégia de humanização e acolhimento dos espaços de atendimento ao cidadão por meio da ampliação de estruturas físicas, aperfeiçoamento de recursos de acessibilidade e reorganização da experiência do

usuário nas unidades judiciais. No Fórum Autran Nunes, verificou-se a existência de espaço físico destinado à instalação da **Sala Lilás e espaço para amamentação**, porém sem funcionamento no momento da visita. Recomenda-se sua **reativação**, acompanhada de sinalização adequada e divulgação institucional sobre sua existência, finalidade e formas de acesso, considerando que atualmente não foram identificados elementos de comunicação visual que permitam ao público reconhecer a disponibilidade desse serviço. Também foram identificadas oportunidades de melhoria na unidade de atermação relacionadas ao acolhimento de crianças que acompanham pais ou responsáveis durante os atendimentos. Atualmente existe iniciativa local de disponibilização de mesa e cadeiras infantis, instalada pela direção da unidade no hall de acesso. Contudo, a estrutura pode evoluir para um espaço mais adequado de acolhimento infantil, como a sala existente dentro da unidade de atermação, mediante implantação de brinquedoteca ou ambiente estruturado destinado à permanência temporária de crianças durante o atendimento. O espaço pode incorporar mobiliário infantil apropriado, materiais lúdicos e educativos, livros infantis em parceria com a biblioteca institucional, materiais para desenho e pintura, televisão com conteúdo adequado ao público infantil e outros recursos que proporcionem ambiente mais acolhedor e reduzam o desgaste decorrente do tempo de espera. Ressalta-se que, no Fórum Trabalhista de Iguatu, há um espaço semelhante no hall principal destinado às crianças que acompanham os pais em audiência. Contudo, trata-se de ação isolada e não de uma política de atendimento ao cidadão institucionalizada pelo TRT-7 (**Anexo XXXIII**). Em relação à acessibilidade física, verificou-se a disponibilidade de cadeiras de rodas no Fórum Autran Nunes; entretanto, os equipamentos não se encontravam em local de fácil visualização nem foram identificadas informações orientando o usuário sobre sua disponibilidade. Recomenda-se fortalecer a comunicação visual relacionada aos recursos de acessibilidade existentes, incluindo sinalização clara sobre localização de cadeiras de rodas, elevadores, rotas acessíveis, salas adaptadas e demais recursos disponíveis no prédio. Também foi observado que apenas uma das unidades visitadas dispõe de **piso tátil.** Considerando as diretrizes nacionais relacionadas à acessibilidade, recomenda-se a expansão desse mecanismo para todas as unidades do TRT-7, de forma padronizada, visando ampliar a

autonomia e a segurança de pessoas com deficiência visual durante a circulação nos espaços institucionais. Há ainda oportunidade de incorporar outras medidas voltadas à melhoria da experiência do usuário, inspiradas em práticas identificadas em outros órgãos do Judiciário, como implantação de **paisagismo interno, disponibilização de carrinhos de bebê para empréstimo, reativação da sala estruturada para amamentação, fraldário, melhorias de áreas de espera com sofás, televisão e mobiliário mais confortável, instalação de máquinas de autoatendimento para alimentos e bebidas, além da disponibilização de cadeiras de rodas motorizadas para pessoas com mobilidade reduzida.** Recomenda-se avaliar a realização de intercâmbio institucional com o TJ-CE e o TRE-CE para levantamento de informações relacionadas às especificações técnicas, modelos de contratação, custos, critérios de aquisição e benefícios observados após a implementação das soluções adotadas por esses órgãos. Sugere-se, ainda, que a unidade responsável pela atermação do Fórum Autran Nunes seja utilizada como projeto piloto para implantação das melhorias propostas, permitindo avaliação dos resultados, identificação de ajustes necessários e posterior replicação das práticas mais efetivas nas demais unidades da Justiça do Trabalho no Ceará. Sugere-se, ainda, que as salas de atendimento ao cidadão, como Ouvidoria, Cejusc e setor de Precatórios, também sejam avaliadas quanto à sua adequação, a fim de tornar o ambiente mais humanizado e acolhedor.



Propostas de atividades para colorir para o espaço de acolhimento infantil. Fonte: Adaptado da obra Lauro e o menino sem chuteiras e Lauro e os palhacinhos do sinal por inteligência artificial, em julho/2026



Proposta de atividade para colorir para o espaço de acolhimento infantil. Fonte: Adaptado da obra Lauro e o menino sem chuteiras por inteligência artificial, em julho/2026

6.8 Projeto de Justiça Itinerante e Inclusão Digital

Prática identificada: A Justiça Itinerante vem sendo estruturada no âmbito da Justiça do Trabalho como política institucional permanente de ampliação do acesso à justiça, inclusão digital e atendimento de populações em situação de vulnerabilidade geográfica, social e tecnológica. A Resolução CSJT nº 428/2025 consolidou diretrizes nacionais sobre o tema ao instituir a Política Nacional de Justiça Itinerante e Inclusão Digital (PNJIID), reforçando a necessidade de planejamento contínuo, governança formal, monitoramento de resultados e integração com os Pontos de Inclusão Digital (PIDs). No campo da governança institucional, o TRT-4 instituiu comissão regional específica para Justiça Itinerante e Inclusão Digital, com registros formais de reuniões, planejamento e acompanhamento das ações. O TRT-11 estruturou coordenação institucional própria para atuação em regiões remotas da Amazônia Legal. Em relação ao planejamento operacional, o TRT-2 publica calendários semestrais de

itinerância, assegurando previsibilidade para magistrados, servidores, usuários e instituições parceiras. O TRT-13 implementou política de itinerância obrigatória em todo o estado, reforçando a lógica de cobertura territorial contínua. O TRT-14 passou a utilizar modelos monofásico e bifásico de itinerância, adaptando o formato às características locais de acesso, conectividade e demanda processual. O TRT-8 instituiu Manual da Justiça Itinerante como anexo normativo obrigatório. O documento define fluxos operacionais, composição mínima das equipes, cronograma anual, indicadores de desempenho e modelo padronizado de relatório pós-evento. Na perspectiva da inclusão social e territorial, o TRT-11 participa da Justiça Itinerante Cooperativa da Amazônia Legal, com atuação integrada entre múltiplos órgãos públicos. O TRT-8, o TRT-11 e o TRT-23 realizam ações específicas voltadas a comunidades indígenas e quilombolas. Em relação aos mecanismos de resolução consensual, diversos TRTs passaram a utilizar CEJUSCs itinerantes como eixo central das ações. O TRT-5 registra resolução de processos em audiência única nas missões itinerantes. O TRT-21 apresentou índice de conciliação de 44%, com recuperação de valores expressivos para trabalhadores atendidos. No campo da avaliação e monitoramento, o TRT-5 utiliza ferramentas de gestão e inteligência para acompanhamento de desempenho das ações. No TRT-11 e TRT-14, a participação no Serviço de Execução da Justiça Itinerante (SEJI) compõe critérios de avaliação funcional relacionados à produtividade e presteza. Também foram identificadas práticas relevantes relacionadas à segurança institucional e à capacitação das equipes. O TRT-2 e o TRT-11 preveem participação formal de agentes de segurança judiciária nas equipes itinerantes, especialmente em áreas de difícil acesso ou com histórico de conflitos fundiários e trabalhistas. Paralelamente, o CSJT e a Escola Nacional da Magistratura oferecem formação específica para atuação em contextos de vulnerabilidade social, diretriz incorporada ao planejamento anual do TRT-11. Destaca-se, ainda, a experiência do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), por meio do Projeto Escuta, estruturado com metodologia de *Design Thinking* e atuação interinstitucional ampliada. O projeto realizou visitas preparatórias presenciais e reuniões virtuais com lideranças locais antes das ações itinerantes, permitindo adequação dos serviços às necessidades específicas das comunidades atendidas. Em algumas localidades quilombolas, o acesso somente era possível

por veículos com tração 4x4, fator identificado durante a etapa preparatória. O modelo adotado pelo TJGO opera sob lógica de "atendimento único ao cidadão" (one-stop shop), integrando simultaneamente serviços judiciais, documentação civil, saúde preventiva e assistência social. Em determinadas edições, foram mobilizados entre 15 e 18 parceiros institucionais, com volume superior a 7 mil atendimentos em três dias de ação. Os relatórios técnicos também registraram impactos econômicos mensuráveis, incluindo homologação de acordos, expedição de RPVs e liberação de alvarás judiciais.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-2 – Justiça Itinerante	https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/2a-regiao-define-calendario-para-atendimento-itinerante-no-1o-semestre https://ww2.trt2.jus.br/institucional/cidadania/acessibilidade-e-inclusao/justica-itinerante
TRT-2 – Resolução Administrativa n. 1/2023	https://basis.trt2.jus.br/handle/123456789/15803
TRT-4 – Justiça Itinerante	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/atas-comissao-regional-de-justica-itinerante-e-inclusao-digital
TRT-5 – Justiça Itinerante	https://www.trt5.jus.br/noticias/justica-itinerante-finaliza-14-processos-unica-audiencia
TRT-8 – Justiça Itinerante	https://www.trt8.jus.br/corregedoria/itinerancia
TRT-8 – Portaria PRESI nº 335/2026	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/corregedoria/portaria_presi_no_335.2026.pdf
TRT-8 – Manual da Justiça Itinerante	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/corregedoria/_manual_da_justica_itinerante_-_versao_1.2_-_novembro_2024.pdf
TRT-11 – Justiça Itinerante	https://portal.trt11.jus.br/index.php/home/composicao/21-servicos/corregedoria/3778-justica-itinerante https://portal.trt11.jus.br/index.php/comunicacao/10442-trt-11-participa-da-3-edicao-da-justica-itinerante-cooperativa-da-amazonia-legal-e-reforca-o-compromisso-com-o-acesso-a-direitos https://www.cnj.jus.br/justica-itinerante-do-trt-11-registra-1-379-novos-processos-e-atende-mais-de-3-mil-pessoas-em-2025

	/
TRT-13 – Justiça Itinerante	https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/justica-do-trabalho-implementa-itinerancia-obrigatoria-em-todo-o-pais
TRT-14 – Justiça Itinerante	https://www.trt14.jus.br/portal/noticias/justica-itinerante-trt-14-inicia-atendimentos-no-barco-da-justica-rapida-no-baixo-madeira
TRT-21 – Justiça Itinerante	https://www.trt21.jus.br/noticias/noticia/cejusc-itinerante-caico-concilia-44-dos-processos-e-consegue-r-293-mil
TRT-22 – Justiça Itinerante	https://www.trt22.jus.br/noticia/2026/trt-piaui-atende-comunidades-indigenas-e-quilombolas-por-meio-da-justica-itinerante
CSJT – Escola Judicial (formação para itinerância)	https://www.enamat.jus.br/-/justica-do-trabalho-inicia-curso-de-formacao-voltado-a-itinerante-com-inclusao-digital
TJGO – Projeto Justiça Itinerante	https://www.tjgo.jus.br/index.php/nupemec/projetos-e-acoes/projeto-justica-itinerante https://observajus.org.br/pratica/justica-itinerante/ https://www.enajus.org.br/anais/assets/papers/2023/sessao-18/projeto-justica-itinerante.pdf https://www.tjgo.jus.br/images/docs/corregedoria/ProjetoProEscuta.pdf https://www.tjgo.jus.br/files/2026/04%20-%20Abril/Relatorio_Justica_Itinerante.pdf https://docs.tjgo.jus.br/institucional/gestaoestrategica/projetos/juiza%20aux%20presi%20marina%20buchdid/PPS%20-%20%20Justi%C3%A7a%20Itinerante%202023.pdf
TRE-PA - Ação “Sou Quilombola, anote aí!”	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1170
TJMG - Projeto CEJUSC Itinerante	ttps://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1754

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: A Justiça Itinerante contemporânea deixou de representar ação pontual de deslocamento do Judiciário para se consolidar como política estruturada de inclusão territorial, transformação digital e redução de barreiras de acesso à justiça. As experiências identificadas demonstram que os modelos mais maduros combinam governança formal, planejamento anual, cooperação interinstitucional, uso integrado de canais digitais, monitoramento de indicadores e atuação voltada a populações vulneráveis. Para o TRT-7, a

institucionalização de política própria de Justiça Itinerante e Inclusão Digital, alinhada à Resolução CSJT nº 428/2025, pode fortalecer o acesso à justiça em regiões de menor cobertura presencial, ampliar a efetividade da inclusão digital e consolidar mecanismos permanentes de atendimento humanizado e territorializado. Como explanado na **boa prática 4.5 deste Guia**, o desenvolvimento de um **projeto institucional de Justiça Itinerante e Inclusão Digital** (Anexo XIV a e Anexo XIV b) vai ao encontro das recomendações contidas na ata de correição ordinária realizada pela Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho no TRT-7, em fevereiro de 2026.

6.9 Atendimento Integrado para Pessoas em Situação de Rua

Prática identificada: O fluxo de atendimento a pessoas em situação de rua, desenvolvido pelo TRT-1 no âmbito do Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas (CEJUSC) e do Comitê PopRuaJud, foi estruturado como uma política institucional voltada à ampliação do acesso à justiça e à garantia de direitos para pessoas em situação de vulnerabilidade extrema. A iniciativa foi desenvolvida em alinhamento à Política Nacional Judicial de Atenção às Pessoas em Situação de Rua, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça, reconhecendo que essa população enfrenta barreiras recorrentes relacionadas à ausência de documentação civil, dificuldades de acesso a serviços públicos, discriminação e limitações para utilização dos canais tradicionais do sistema de justiça. A prática foi organizada a partir do mapeamento e da padronização dos processos de atendimento, com a construção de fluxos operacionais específicos para acolhimento, triagem, encaminhamento e acompanhamento das demandas apresentadas. Os fluxos desenvolvidos detalham as etapas do atendimento, os responsáveis por cada atividade e os pontos de interação entre as áreas envolvidas, permitindo tratamento padronizado e redução de barreiras burocráticas. O modelo prevê acolhimento inicial, identificação das necessidades apresentadas, classificação das demandas e direcionamento para soluções judiciais, administrativas ou serviços externos de apoio. Um dos diferenciais da iniciativa foi a formalização de atuação em rede por meio de Acordo de Cooperação Técnica firmado entre o TRT-1 e instituições parceiras. O instrumento estabeleceu responsabilidades compartilhadas, definiu fluxos de atuação

conjunta e estruturou mecanismos de encaminhamento para atendimento multidisciplinar e interinstitucional. A formalização permitiu integrar diferentes serviços voltados à proteção social, documentação civil, assistência social, saúde, empregabilidade e garantia de direitos, reduzindo fragmentações no atendimento e ampliando a capacidade institucional de resposta às necessidades identificadas. Além da estrutura operacional, a iniciativa produziu materiais de apoio destinados aos profissionais envolvidos no atendimento, incluindo orientações práticas e manual de atendimento às pessoas em situação de rua. O material apresenta informações sobre perfil da população atendida, principais barreiras enfrentadas, competências necessárias para os profissionais, formas adequadas de acolhimento, estratégias de comunicação e procedimentos recomendados para encaminhamento de demandas. O objetivo foi fortalecer uma abordagem centrada na dignidade humana, na escuta qualificada e na redução de barreiras atitudinais durante o atendimento. A prática demonstra uma mudança de abordagem institucional ao substituir ações isoladas por um modelo estruturado de atendimento em rede, com fluxos formalizados, cooperação institucional e mecanismos permanentes de acompanhamento, permitindo atuação mais integrada e ampliando o acesso à justiça para uma população historicamente invisibilizada.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-1 - Fluxo de atendimento a pessoas em situação de rua no Cejusc	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1317 https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/1317/DNChDySL7isWC7InOd4p7wOIq9wjhx9pD6hWvj2D.pdf https://copr-trt1.github.io/processos/cipoprua/index.html#diagram/187eb220-30ac-436b-a439-5e91a2d32e6d https://copr-trt1.github.io/processos/cjuscpsr/index.html#diagram/5f7c278f-d960-41a2-a92d-7966154cdb44
TRT-1 - Manual de Atendimento PorRua	https://ensino.trt1.jus.br/ej/pluginfile.php/53307/mod_resource/content/2/Manual%20Pessoas%20em%20Situac%CC%A7a%CC%83o%20de%20Rua.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: Há oportunidade para que o TRT-7 estruture Acordo de Cooperação Técnica com órgãos e entidades parceiras, incluindo instituições da assistência social, saúde, emissão de

documentação civil, qualificação profissional, rede de proteção social, Ministério Público, Defensoria Pública e demais organizações relacionadas ao atendimento de populações em situação de vulnerabilidade. A prática também pode contemplar a construção de fluxos padronizados de atendimento, definição de responsabilidades institucionais e elaboração de protocolos operacionais para acolhimento, triagem, encaminhamento e acompanhamento das demandas apresentadas. Além do atendimento direto, o TRT-7 pode avaliar a criação de materiais orientativos e ações de capacitação para magistrados, servidores e equipes de atendimento, abordando aspectos relacionados ao acolhimento qualificado, linguagem acessível, direitos da população em situação de rua e redução de barreiras atitudinais. A iniciativa também pode incorporar mecanismos de monitoramento, com indicadores relacionados ao número de atendimentos realizados, encaminhamentos efetuados, acordos firmados, instituições parceiras envolvidas e grau de satisfação dos usuários atendidos. A implementação de uma estratégia integrada dessa natureza pode fortalecer a atuação do TRT-7 na promoção do acesso à justiça e dos direitos fundamentais, consolidando uma atuação institucional mais inclusiva, humanizada e alinhada às diretrizes da Política Nacional Judicial de Atenção às Pessoas em Situação de Rua.

6.10 Rede Integrada de Serviços para Populações Vulneráveis

Prática identificada: O TRT-1 desenvolveu o Catálogo PopRua, ferramenta institucional criada para ampliar o acesso à informação e facilitar o encaminhamento de pessoas em situação de rua aos serviços disponíveis na rede de apoio do Rio de Janeiro. Desenvolvido pela Ouvidoria do TRT-RJ, o catálogo foi estruturado como instrumento de integração institucional, reunindo em um único ambiente informações organizadas sobre órgãos públicos, instituições parceiras e serviços especializados destinados ao atendimento dessa população. O levantamento realizado também identificou iniciativas semelhantes voltadas à organização e gestão de redes de proteção para públicos específicos, como o Catálogo de Instituições Parceiras da Rede de Proteção à Mulher, do TJDFT, e a Rede de Apoio Mulher, do TJCE. Essas experiências evidenciam uma tendência de estruturação de ferramentas institucionais que sistematizam informações sobre serviços especializados e qualificam o

encaminhamento de usuários às redes de atendimento. A adoção de catálogos institucionais dessa natureza apresenta potencial para subsidiar políticas de atendimento humanizado, fortalecer a atuação das Ouvidorias e demais unidades de atendimento ao cidadão, ampliar a articulação interinstitucional e produzir informações estratégicas para o aperfeiçoamento das políticas públicas. Além de facilitar o acesso aos serviços existentes, essas ferramentas contribuem para identificar lacunas na rede de proteção, orientar ações integradas entre instituições e promover respostas mais efetivas às demandas de populações em situação de vulnerabilidade.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-1 - Catálogo PopRua	https://www.trt1.jus.br/catalogo-poprua
TJDFT - Gestão do Catálogo de Instituições Parceiras da Rede de Proteção à Mulher	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/rede-de-protecao-a-mulher/gestao-catalogo-de-instituicoes-parceiras-da-rede-de-protecao-1.pdf
TJ-CE - Rede de Apoio Mulher	https://www.tjce.jus.br/mulher/rede-de-apoio/

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: Há oportunidade para que o TRT-7 desenvolva uma página institucional semelhante, ampliando o escopo do modelo para além do atendimento à população em situação de rua e estruturando um catálogo integrado de serviços voltado a diferentes públicos em situação de vulnerabilidade. A ferramenta poderá reunir informações sobre redes de apoio destinadas a mulheres vítimas de violência, pessoas com deficiência, população LGBTQIAPN+, pessoas idosas, migrantes, refugiados, povos indígenas, pessoas em situação de rua e demais grupos que demandem atendimento especializado (**Anexo XXXIV**). A página pode ainda incorporar mecanismos de geolocalização, filtros temáticos, recursos de acessibilidade e integração com canais institucionais de atendimento e ouvidoria. Também pode ser avaliada a formalização de acordos de cooperação técnica com órgãos da assistência social, saúde, segurança pública, educação, empregabilidade, Defensoria Pública, Ministério Público e entidades da sociedade civil, garantindo atualização contínua das informações e fortalecimento da atuação em rede.

6.11 Identificação e Visibilidade de Povos Indígenas e Quilombolas

Prática identificada: O projeto "Raízes à Vista da Justiça", desenvolvido pelo TJ-RN, foi estruturado com o objetivo de ampliar a identificação e a visibilidade de pessoas autodeclaradas indígenas e quilombolas nos sistemas judiciais, mediante inserção de informações específicas nos registros processuais eletrônicos. A iniciativa parte do entendimento de que a ausência de identificação desses grupos nos sistemas informatizados do Judiciário pode gerar invisibilidade estatística e institucional, dificultando a adoção de medidas adequadas de atendimento, proteção de direitos e formulação de políticas públicas direcionadas. A prática busca incorporar aos fluxos processuais informações relacionadas à autodeclaração étnico-racial das partes, permitindo que magistrados, servidores e equipes de atendimento identifiquem situações que possam demandar tratamento institucional específico ou observância de normas protetivas direcionadas aos povos indígenas e às comunidades quilombolas. A medida fortalece a produção de dados qualificados sobre o perfil dos usuários do sistema de justiça e reduz situações de invisibilidade de grupos historicamente vulnerabilizados. Além da dimensão estatística, a iniciativa possui impacto operacional e institucional. A disponibilização dessas informações pode apoiar a identificação de necessidades relacionadas ao uso de intérpretes, adequações comunicacionais, articulação com lideranças comunitárias, observância de protocolos específicos e desenvolvimento de estratégias voltadas ao acesso à justiça para populações tradicionais. A estruturação de mecanismos de identificação também amplia a capacidade do Poder Judiciário de compreender o perfil dos cidadãos atendidos e de direcionar ações específicas de inclusão e garantia de direitos. A prática representa mudança de abordagem na gestão da informação judicial ao incorporar elementos sociais e culturais como componentes relevantes para a prestação jurisdicional. A produção de dados estruturados sobre pertencimento étnico-racial permite não apenas melhor compreensão da realidade institucional, mas também subsidia ações de monitoramento, planejamento e construção de políticas mais aderentes às necessidades das populações atendidas.

Referência da boa prática	Onde acessar
TJ-RN - Projeto Raízes à vista da Justiça	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1513

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: Há oportunidade para que o TRT-7 implemente mecanismo semelhante no Processo Judicial Eletrônico (PJe) e nos canais de atendimento institucional, incorporando campos de autodeclaração relacionados à identificação de pessoas indígenas e quilombolas. A iniciativa pode ser integrada às etapas de atermação, cadastramento processual e atualização de dados, garantindo coleta padronizada e voluntária das informações. Como diferencial, recomenda-se que a medida não se limite ao registro da informação, mas seja acompanhada da construção de painéis gerenciais e indicadores que permitam monitorar quantitativos, perfil dos usuários atendidos, distribuição territorial e necessidades específicas identificadas. Os dados poderão subsidiar ações voltadas ao acesso à justiça, desenvolvimento de campanhas institucionais, capacitação de magistrados e servidores e fortalecimento de políticas de inclusão. Também pode ser avaliada a ampliação futura do modelo para outros grupos historicamente vulnerabilizados, mediante critérios técnicos e observância da legislação de proteção de dados, permitindo identificar situações relacionadas a pessoas com deficiência, população em situação de rua, migrantes, refugiados e demais públicos que demandem políticas específicas de atendimento. A implementação pode contribuir para reduzir invisibilidades institucionais e fortalecer a atuação do TRT-7 na promoção da equidade, inclusão e acesso efetivo à justiça.

6.12 Promoção de Ambientes Institucionais Inclusivos

Prática identificada: A promoção de ambientes institucionais inclusivos fortalece o atendimento ao cidadão e reduz barreiras que afetam grupos historicamente marginalizados. Quando a instituição se torna mais diversa internamente, o reflexo aparece na forma como ela trata quem a procura. O TRT-12 estabeleceu cota de 30% para contratação de aprendizes negras/os dentro do Programa de Aprendizagem do tribunal. O TRT-13 foi além e construiu um conjunto articulado de iniciativas. O programa "Aquilombar é Preciso", com foco em equidade racial, produziu resultados mensuráveis em seu primeiro ano: o número de

pessoas negras em cargos de gestão cresceu de 14 para 17, estagiários negros passaram de zero para 30 e jovens aprendizes negros, também de zero para 37. O programa foi finalista do Prêmio Espírito Público, maior reconhecimento concedido a servidores públicos no país. O TRT-13 também estruturou a "Rede Aprendiz" e o projeto "Empregabilidade na Diversidade", voltado à inserção laboral de pessoas trans, em situação de rua, mulheres negras, vítimas de violência doméstica, migrantes, refugiadas e comunidades indígenas, quilombolas e ciganas. O TRT-8 desenvolveu o projeto "Empregabilidade e Diversidade", com foco na inclusão de pessoas com deficiência e da população LGBTQIAPN+ no mercado de trabalho, articulando ações internas com o contexto social mais amplo. Na mesma linha, o CNJ registrou em seu portal de boas práticas a experiência de inclusão de estudantes estagiários indígenas, iniciativa que amplia o acesso de povos originários aos espaços institucionais do Poder Judiciário. Na dimensão da acessibilidade, o TRT-2 realizou censo interno sobre pessoas com deficiência no âmbito do tribunal, mapeando barreiras concretas e orientando políticas com base em dados. A iniciativa foi reconhecida pelo CNJ na categoria "Gestão da acessibilidade". O Tribunal de Justiça de Rondônia venceu o Prêmio Equidade Racial do Poder Judiciário em 2024, concedido pelo CNJ. Entre as ações reconhecidas estavam a reserva de vagas para pessoas negras em cargos comissionados, o Curso de Letramento Racial Crítico e bolsas para pós-graduação. Os dados do programa indicam que 53% dos cargos em comissão e funções gratificadas passaram a ser ocupados por pessoas negras e mais de mil servidores e magistrados foram capacitados em temas raciais.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
CNJ - Inclusão de Estudantes Estagiários Indígenas.	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1016
TRT-2 – Censo das Pessoas com Deficiência / Acessibilidade e Inclusão	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_final_do_Censo_das_pessoas_com_deficiencia_-_uma_pesquisa_sobre_acessibilidade_e_inclusao_no_ambito_do_TRT2.pdf https://ww2.trt2.jus.br/institucional/cidadania/acessibilidade-e-inclusao

	https://pesquisainst.trt2.jus.br/limesurvey/index.php/354928?lang=pt-BR https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_Diversidade_2021.pdf
TRT-8 - Projeto Empregabilidade e Diversidade: Promoção da Inclusão de Pessoas com Deficiência e LGBTQIAPN+	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1048
TRT-12 - Programa de Aprendizagem do TRT-SC, com cota de 30% para a contratação de jovens negras(os)	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1180
TRT-11 - Projeto Conexão Inclusiva	https://portal.trt11.jus.br/index.php/comunicacao/10615-trt-11-apresenta-projeto-de-inclusao-em-evento-nacional-de-inovacao
TRT-13 - Rede Aprendiz	https://www.trt13.jus.br/institucional/aspros/rede-aprendiz?utm_source=chatgpt.com
TRT-13 - Projeto Aquilombar é preciso	https://trt13.jus.br/programas-e-acoes1/aquilombar?utm_source=chatgpt.com
TRT-13 – Projeto Empregabilidade na Diversidade	https://www.trt13.jus.br/institucional/aspros/empregabilidade-na-diversidade
TRT-13 - Plano de Ação Acessibilidade e Inclusão	https://www.trt13.jus.br/age/projetos/acessibilidade-e-inclusao
TRT-13 - Projeto Inclusão laboral de pessoas com deficiência	https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/projeto-201cinclusao-de-pessoas-com-deficiencia-no-trt-13201d-inicia-nova-fase-com-parte-pratica
TJRO – Programa de Equidade Racial (vencedor do Prêmio CNJ 2024)	https://www.tjro.jus.br/noticias/mais-noticias/justica-antirracista-tjro-se-destaca-em-politicas-de-inclusao-e-equidade-racial
TRE-PI - Programa Empregando Esperança	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1323
TRE-AP - Projeto Inclusão Racial Estruturada	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1146
TJ-PI - Programa de Equidade Racial	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1512
TJDFT - Relatório diagnóstico organizacional de equidade e inclusão da diversidade	https://www.tjdft.jus.br/institucional/governanca/integridade-e-etica/programa-pro-equidade-e-diversidade/relatorio_diversidade.pdf
Programa de Equidade Racial do Poder Judiciário do Estado de Rondônia (PJRO)	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1169

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: Há oportunidade para que o TRT-7 fortaleça políticas institucionais voltadas à promoção da diversidade, inclusão e equidade, integrando essas iniciativas às diretrizes de atendimento ao cidadão e humanização institucional. Entre as possibilidades estão: realizar um censo interno sobre pessoas com deficiência, nos moldes do realizado pelo TRT-2; efetivar programas de aprendizagem com cotas para jovens negros, pessoas com deficiência, população LGBTQIAPN+, estudantes indígenas e quilombolas. No âmbito da gestão interna, também podem ser avaliadas medidas relacionadas à diversidade em políticas de inclusão em espaços de liderança. A integração entre inclusão institucional e políticas de atendimento ao cidadão pode fortalecer a imagem institucional do TRT-7 como órgão comprometido com diversidade, equidade e promoção de direitos fundamentais. Para assegurar efetividade, recomenda-se que as ações sejam acompanhadas por indicadores mínimos relacionados à acessibilidade, satisfação do usuário, alcance das iniciativas, participação institucional e capacitação de servidores, permitindo monitoramento contínuo e aperfeiçoamento das políticas implementadas.

6.13 Campanha Institucional Contra LGBTfobia

Prática identificada: A campanha institucional "LGBTFOBIA Não é Opinião: É Crime", desenvolvida pelo TJ-MA e implantada em setembro de 2020, foi estruturada como um programa institucional permanente de combate à discriminação contra a população LGBTQIA+. A iniciativa surgiu a partir da identificação de problemas concretos relacionados à violência e à vulnerabilidade dessa população no estado do Maranhão, incluindo registros de homicídios e outras formas de discriminação, buscando ampliar o acesso à justiça e promover ações preventivas e educativas. A construção da prática ocorreu com participação de representantes da comunidade LGBTQIA+, realização de audiência pública, grupos de trabalho e articulação entre setores internos do tribunal e parceiros externos, incluindo movimentos sociais e instituições públicas. A proposta foi estruturada em seis eixos de atuação integrados: comunicação institucional; publicidade e campanhas educativas; formação e capacitação; ações afirmativas; medidas normativas; e produção acadêmica sobre a temática. No eixo de comunicação e publicidade, foram desenvolvidos materiais

gráficos, divulgação em redes sociais, produção de conteúdos institucionais e veiculação de campanhas em meios de comunicação, inclusive televisão aberta. Na dimensão formativa, foram ofertados cursos para magistrados e servidores, além de ações de sensibilização voltadas ao público externo. Entre as ações afirmativas implementadas destacam-se cursos profissionalizantes gratuitos para a população LGBTQIA+ em parceria com o SENAC e a realização do primeiro casamento comunitário LGBTQIA+ do Maranhão, que reuniu 30 casais. Na dimensão normativa, houve adequação dos procedimentos relacionados à alteração de prenome e gênero para pessoas trans. A iniciativa também produziu materiais acadêmicos para disseminação de conhecimento sobre direitos e diversidade. A prática ampliou sua abrangência para todo o estado do Maranhão, alcançando 107 comarcas e 217 municípios, sendo posteriormente reconhecida nacionalmente ao receber o Prêmio Innovare na categoria CNJ voltada ao combate ao assédio e à discriminação.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TJ-MA - Campanha "LGBTFOBIA Não é Opinião: É Crime"	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/750 https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/750/BvjETgTkzdSy9IMr4hcVBV8ODpyGtjWu78XayM63.pdf
Anamatra - Cartilha de Direitos da Comunidade LGBTQIAPN+	https://www.anamatra.org.br/images/LGBTQIA/CARTILHAS/Cartilha_Comiss%C3%A3o_LGBTQIAPN.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: Há oportunidade para que o TRT-7 desenvolva campanha institucional permanente voltada à prevenção e ao enfrentamento da LGBTfobia, articulando ações de conscientização interna e externa com estratégias de promoção da diversidade e inclusão institucional. A iniciativa pode contemplar materiais educativos, campanhas em canais institucionais, rodas de diálogo, palestras, capacitações e ações específicas em datas relacionadas à promoção dos direitos da população LGBTQIAPN+. Como diferencial, a campanha pode ser integrada às políticas de atendimento humanizado e acessível do tribunal, abordando situações relacionadas ao respeito ao nome social, atendimento sem discriminação, linguagem inclusiva e acolhimento institucional. Também podem ser definidos indicadores de acompanhamento, como alcance das ações, participação dos

servidores, percepção institucional e registros relacionados ao clima organizacional. A medida pode contribuir para fortalecer a cultura de respeito às diferenças, reduzir barreiras atitudinais e consolidar a imagem institucional do TRT-7 como órgão comprometido com direitos humanos, inclusão e equidade.

6.14 Memória, Arte e Representatividade para Inclusão Institucional

Prática identificada: As iniciativas de memória institucional, arte e valorização de trajetórias desenvolvidas no Poder Judiciário vêm sendo utilizadas como instrumentos de inclusão, reconhecimento da diversidade e fortalecimento da identidade institucional. Diferentemente de ações voltadas apenas à preservação histórica, as práticas identificadas utilizam recursos artísticos, exposições, acervos digitais, relatos de vida e produções culturais para dar visibilidade a grupos historicamente sub-representados, ampliar o acesso à cultura e aproximar o Judiciário da sociedade. Entre as experiências identificadas destaca-se o projeto "Arte, Memória e Justiça", desenvolvido pelo TJAM, estruturado como estratégia de preservação e difusão da memória institucional por meio de ações culturais e artísticas. A iniciativa integra atividades de resgate histórico, produção de conteúdo, preservação documental e valorização do patrimônio cultural do Judiciário amazonense, buscando tornar a memória institucional mais acessível e próxima da população. A proposta utiliza a arte e a cultura como mecanismos de aproximação entre o Poder Judiciário e a sociedade, ampliando a compreensão sobre a história institucional e fortalecendo a identidade organizacional. No TRE-SP foi identificado o projeto Museu Virtual 2.0 – Exposição Interativa "Quilombos: RasTREando Nossas Origens", que utilizou recursos digitais e ambientes virtuais para apresentar conteúdos relacionados à memória, ancestralidade e patrimônio cultural associado às comunidades quilombolas. A utilização de ambiente virtual ampliou o alcance do conteúdo e permitiu acesso contínuo aos materiais, superando limitações físicas de museus tradicionais e fortalecendo a disseminação de conhecimento por meio de formatos digitais interativos. Também foi identificada a iniciativa "Percursos, Vivências e Memórias de Servidores e Magistrados Negros e Negras", do TRT-4, desenvolvida pelo Comitê de Equidade de Gênero, Raça e Diversidade em parceria com a Escola Judicial e o Memorial do Tribunal. O

projeto realizou entrevistas e registros audiovisuais destinados à preservação das trajetórias pessoais e profissionais de magistrados e servidores negros, produzindo posteriormente livro, documentário e outras atividades culturais. Além do resgate histórico, a iniciativa buscou enfrentar invisibilidades institucionais e ampliar a representatividade dentro do Poder Judiciário. As práticas identificadas demonstram uma mudança na compreensão da memória institucional, que deixa de se restringir ao registro administrativo e passa a incorporar diversidade, pertencimento, inclusão e valorização de diferentes experiências humanas. A utilização de arte, narrativas, memória oral, exposições físicas e ambientes virtuais fortalece o reconhecimento da pluralidade institucional e contribui para construção de ambientes mais inclusivos e representativos.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TJAM - Projeto Arte, Memória e Justiça	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1478
TRE-SP - Projeto Museu virtual	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1459
TRT-4 - Percursos, vivências e memórias de servidores e magistrados negros e negras	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1357
TRT-4 - Documentário "Quem somos nós"	https://www.youtube.com/watch?v=1t9gF2PJtYQ&t=1s

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

Diferencial: Há oportunidade para que o TRT-7 desenvolva programa institucional voltado à integração entre memória, cultura, diversidade e inclusão, utilizando a arte como instrumento de fortalecimento da identidade institucional e valorização de grupos historicamente sub-representados. A iniciativa pode contemplar produção de exposições físicas e virtuais, projetos de memória oral, registros audiovisuais, documentários, publicações, mostras culturais e espaços destinados à divulgação de trajetórias de magistrados, servidores, trabalhadores terceirizados e cidadãos que contribuíram para a construção da Justiça do Trabalho no Ceará. Como diferencial, recomenda-se incorporar eixo específico destinado à valorização da diversidade regional, incluindo registros relacionados a populações indígenas, quilombolas, pessoas negras, mulheres, pessoas com deficiência, população LGBTQIAPN+ e outros grupos historicamente invisibilizados. Também pode ser

avaliada a criação de ambiente virtual interativo de memória institucional, permitindo acesso público a acervos digitais, exposições temáticas e conteúdos multimídia. Sugere-se ainda a realização de parcerias com universidades, centros culturais, museus, escolas e instituições de preservação histórica, ampliando o alcance social das iniciativas e fortalecendo a aproximação entre o TRT-7 e a sociedade. A implementação pode contribuir para reforçar pertencimento institucional, ampliar representatividade, preservar memória organizacional e promover cultura inclusiva no âmbito da Justiça do Trabalho do Ceará.

EIXO VII - Linguagem Simples

"Comunicação é a arte de ser entendido."

Peter Ustinov

A comunicação clara é fundamental para que os cidadãos compreendam seus direitos, acessem serviços públicos e participem da vida em sociedade. Quando documentos e orientações utilizam linguagem excessivamente técnica ou estruturas complexas, criam barreiras que dificultam o acesso à informação.

Nesse contexto, a linguagem simples busca tornar a comunicação pública mais clara, objetiva e acessível, sem comprometer a precisão das informações. Sua adoção contribui para ampliar a transparência, facilitar o acesso aos serviços, reduzir dúvidas e fortalecer a relação entre Estado e sociedade.

Com o avanço da transformação digital, a necessidade de produzir conteúdos compreensíveis tornou-se ainda mais relevante. Diversos órgãos públicos brasileiros já vêm adotando práticas de linguagem simples em documentos, portais e serviços, obtendo ganhos na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários.

Os materiais apresentados a seguir reúnem orientações e referências que podem apoiar a implementação da linguagem simples na Administração Pública.

Documento	Conteúdo	Onde acessar
Manual de Linguagem Simples: Como Planejar, Desenvolver e Testar Textos que Funcionam	Apresenta diretrizes para planejamento, elaboração e avaliação de textos em Linguagem Simples.	https://www.gov.br/gestao/pt-br/acesso-a-informacao/estrategia-e-governanca/estrutura-de-governanca/Manualdelinguagemsimples_comoplanejardesenvolveretestartextosquefuncionam.pdf
Cartilha de Uso da Linguagem Simples nas Comunicações e Atos Administrativos e Judiciais (CNJ)	Reúne orientações para aplicação da Linguagem Simples nas comunicações e atos do Poder Judiciário.	https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/cgj/cartilha_uso_da_linguagem_simples_nas_comunicacoes_e_atos_administrativos_e_judicias_cnj_22_09_2023_00_50_11.pdf
Manual de padronização de ementas - Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples (CNJ)	Orientações para a adoção do novo padrão de ementas	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/08/manual-de-padronizacao-de-ementas-2024.pdf
Apostila do Curso Linguagem Simples no Setor Público	Apresenta conceitos, princípios e orientações práticas para produção de textos claros na administração pública.	https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%cc%81blico.pdf
Guia de Linguagem Simples	Orienta a revisão e simplificação de documentos institucionais para ampliar sua clareza e compreensão.	https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5258/1/Guia-para-revisa%cc%83o-de-documentos.pdf
Guia de Uso da Linguagem Simples para Apresentação de Serviços Públicos	Apresenta orientações para descrição clara e acessível de serviços públicos.	https://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2022/08/Guia-de-Uso-da-Linguagem-Simples-para-Apresentac%CC%A7a%CC%83o.pdf
Checklist para Aplicação da Linguagem Simples	Disponibiliza critérios para avaliar a clareza, organização e acessibilidade de textos.	https://abep-tic.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Guia-Abep-CheckList.pdf
Manual de Redação em Linguagem Simples – Conecta Cidadão: Guia de Serviços Públicos	Estabelece orientações para elaboração de conteúdos claros e padronizados sobre serviços públicos.	https://escritoriodeprocessos.es.gov.br/Media/escritoriodeprocessos/documentos/Manual%20de%20Linguagem%20Simples.pdf
ABNT NBR ISO 24495-1 - Linguagem simples	Documento que estabelece princípios e diretrizes para elaborar documentos em Linguagem Simples	https://mwpt.com.br/wp-content/uploads/2025/11/Linguagem-Simples-ABNT.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em maio/2026)

7. Boas práticas identificadas

7.1 Instituição de Política de Linguagem Simples e Direito Visual

Descrição da prática: Foi identificada a consolidação da linguagem simples como política institucional permanente em diversos órgãos do Poder Judiciário, mediante edição de atos normativos, criação de programas institucionais e estabelecimento de estruturas de governança voltadas à promoção de uma comunicação mais clara, acessível e compreensível. O movimento ganhou impulso a partir do Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples e da Recomendação CNJ nº 144/2023, que orientam os tribunais a incorporar a linguagem simples e o direito visual às comunicações administrativas e judiciais. Entre as iniciativas identificadas, destacam-se programas institucionais permanentes, como o TJDFT+Simples, o Simplificar é Legal, do TJMA, o Programa de Linguagem Simples do CJF, o TRE+Simples e o projeto Descomplique Eleitoral, do TRE-SE. Paralelamente, diversos tribunais passaram a regulamentar formalmente a matéria por meio de atos normativos próprios, como o TJRS, o TJDFT, o TJMG, o TRT da 1ª Região, o TRT da 17ª Região, o TRT da 4ª Região, o TRT da 8ª Região, o TRT da 19ª Região, o TJPE, o TRE-CE e outros órgãos do Judiciário. Os normativos analisados apresentam elementos comuns, como a definição de diretrizes para elaboração de documentos, a criação de instâncias responsáveis pela implementação da política, a produção de manuais e guias institucionais, a realização de ações permanentes de capacitação, a adoção de técnicas de direito visual e a revisão gradual de documentos, formulários, páginas eletrônicas e demais comunicações institucionais. Em diversos casos, a política também é integrada às iniciativas de acessibilidade, inclusão, inovação e transformação digital, ampliando seu impacto sobre a prestação dos serviços públicos.

Referência da boa prática	Onde acessar
Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples	https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/

Programa TJDFT+simples	https://auroralab.tjdft.jus.br/tjdft-mais-simples
TRE-CE - Programa Linguagem Simples	https://www.tre-ce.jus.br/institucional/programas-institucionais/programa-linguagem-simples
TRE-SE - Descomplique Eleitoral: Justiça que fala a sua língua	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FApresentacao-da-Pratica-Descomplique-Eleitoral-Selo-de-Linguagem-Simples-2025.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=4e88762a452ae8b80f8e962018cf1330dc89b59fbbff5f685114a49b5e397d9e https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/conteudo-projetos-e-programas/descomplique-1
TJ-MA - Projeto "Simplificar é Legal"	https://www.tjma.jus.br/hotsite/simplificar
Programa de Linguagem Simples do CJF	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2Feixo-1-formulario.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=4fd2f8966e889781756cadfe4850cd402cff8c4fa70de3c2ab886005609fa1d3 https://onedrive.live.com/?id=%2Fpersonal%2F0cdbc36ad680a614%2FDocuments%2FEixo%201%20Programa%20de%20Linguagem%20Simples&listurl=%2Fpersonal%2F0cdbc36ad680a614%2FDocuments&ithint=folder&e=Tbvlel&migratedtospo=true&redeem=aHR0cHM6Ly8xZHJ2Lm1zL2YvYy8wY2RiYzM2YWQ2ODBhNjE0L0VnenJaa2t5Z0s5TGtUd09BLTRlTVpzQnh5RXk5cUNmR0tfZzFuYUFtRlNXR2c%5FZT1UYnZsZWw&ga=1
TRE-AL + Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FProjeto-Linguagem-Simples-CNJ-versu00e3o-envio-ao-cnj-3.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=2dce5ec92acd0a40099f3b4684143b8ea0a9a8a9c2b4fae0fa8b7a6d7b947b29 https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FProjeto-Simplificando-o-Cerimonial-TRE-AL-22-08-25-versu00e3o-envio-ao-CNJ2.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=0af92ca63016ee81a0ecba342787e180932076927cdb587a48f198258ec0a2c2
TJ-AL - Projeto Simplifica, Precatórios: comunicação acessível e empática	https://www.tjal.jus.br/noticia/tjal-desenvolve-projetos-sobre-linguagem-simples-e-combate-a-desinformacao/visualizar
Projeto de Linguagem Simples do TRE-RR	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-1-Cartilha-LS.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=c68b7302d8cb6b9f8a78ac4a4a6bfe259af898287b6c204415ff9c5a5c74a69f

TRE-AP - Programa Simplifica TRE-AP	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-1_Selo-Linguagem-Simples_Linguagem-Simples-nos-Atos-Judiciais-e-Administrativos.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=2dcf918097fd31bfe0cee6e0733f11e5094977390586c86cf83df54cd278d531 https://www.tre-ap.jus.br/institucional/laboratorio-de-inovacoes/programa-simplifica-tre-ap/projeto-linguagem-simples-nos-atos-judiciais-e-administrativos?tab=ancora-1
TRE-RR e TJRR - Justiça 360º - Conectando o Acesso à Informação no Poder Judiciário	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-4-360o.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=f2e386ae38cd19e29d6ae7528e36edbd38a3fd5cced8bd878c0cad7e03b9218a
TRT-4 - Projeto acesso à justiça	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/acesso-a-justica
TRT-4 e TJ/RS - Justiça mais acessível	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FSelo-Linguagem-Simples-2025-Eixo-5-Justiu00e7a-Mais-Acessu00edvel.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=b9ae8522f48f0f1ac2a8472c570f9eccff1095afb05d32e842b9f3f4bf6534a5
Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul (PGE-MS) - Projeto Simplifique	https://www.pge.ms.gov.br/programas-e-projetos/projeto-simplifique/
TJ-RO - Resolução Nº 337/2024 - Institui a Política e o Programa de Linguagem Simples do Poder Judiciário do Estado de Rondônia	https://atos.tjro.jus.br/detalhar/1109 https://atos.tjro.jus.br/files/original080640202411266745b9d0f0ce3.pdf https://atos.tjro.jus.br/files/compilado080641202411266745b9d10357f.pdf
TRT-1 - Projeto Simplifica e Simplifica 2.0	https://www.trt1.jus.br/documents/d/spr/projeto-simplifica-pdf https://www.trt1.jus.br/documents/d/spr/simplifica-2-0-resumos-de-atos-administrativos-em-linguagem-simples-v2
TRT-1 - ATO Nº 40/2024 - Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual	https://bibliotecadigital.trt1.jus.br/jspui/html/1001/4016926/Ato2024-0040-C.htm?utm_source=chatgpt.com
TRT-5 - Projeto “Como é que é?”	https://www.trt5.jus.br/linguagem-simples/projeto-como-que
TRT-9 - Projeto piloto de linguagem simples	https://www.trt9.jus.br/portal/noticias.xhtml?id=8829011 https://www.trt9.jus.br/portal/noticias.xhtml?id=8827579

TRT-3 - Instrução Normativa Conjunta n. 138/2025 - Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual	https://sistemas.trt3.jus.br/bd-trt3/handle/11103/92229
TRT-4 - Resolução Administrativa nº 21/2026 - Institui a Política de Linguagem Simples da Justiça do Trabalho da 4ª Região, estabelece diretrizes para sua implementação e define responsabilidades institucionais	https://www.trt4.jus.br/portais/documento-ato/1066361/RA%2021-2026.pdf
TRT-5 - Ato 260/2025 - Dispõe sobre o uso de linguagem simples e de direito visual	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/normas/2025-06/0260-2025_uso_de_linguagem_simples_e_de_direito_visual_no_trt5.pdf
TRT-8 - Resolução 2/2024 - Institui a Política de Linguagem Simples	https://drive.google.com/file/d/1hn7kmLpyebeql6Bd8D7pFigWy23K_sNj/view
TRT-11 - Nota Técnica 10/2024 - Linguagem Simples	https://portal.trt11.jus.br/images/Nota_Tecnica_10.2024._Linguagem_Simples._Com_assinatura.pdf
TRT-11, TJAM, TRE-AM - Portaria Conjunta nº 3/2024 - Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual	https://consultasaj.tjam.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=16&nuDiario=3753&cdCaderno=8&nuSeqpagina=1
TRT-17 - ATO Nº 63/2024 - Regulamenta o uso de linguagem simples no Tribunal	https://app.trt17.jus.br/principal/publicacoes/leitor/589735087?Formato=pdf
TRT-19 - ATO N.º 145/2025 - Institui o Observatório de Linguagem Simples	https://asp1.trt19.jus.br/docspdf/rhdocs/BOLETIM_20250822151100580.PDF
TRT-19 - Ato 133/2024 - Regulamenta o uso de linguagem simples	https://asp1.trt19.jus.br/docspdf/rhdocs/BOLETIM_20240731125307374.PDF
TJ-PE - Instrução Normativa N° 19/2025 - Regulamenta o uso da Linguagem Simples no Poder Judiciário de Pernambuco.	https://portal.tjpe.jus.br/documents/d/portal/instrucao_normativa_n-19-2025-pdf
TJ-RS - ATO Nº 024/2022-P - Institui a Política de utilização de Linguagem Simples no Poder Judiciário Estadual	https://www.tjrs.jus.br/static/2022/08/Ato-24-2022-P-Guia-da-linguagem-simples.pdf
TJDFT - PORTARIA CONJUNTA 91/2021 - Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visua	https://bernardodeazevedo.com/wp-content/uploads/2021/09/Portaria-Conjunta-91.2021.pdf?utm_source=chatgpt.com
TJ-MG - PORTARIA CONJUNTA Nº 1391/PR/2022 - Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual	https://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/pc13912022.pdf?utm_source=chatgpt.com

TJ-MA - PORTARIA CONJUNTA Nº 42/2023 - Regulamenta o uso de "Linguagem Simples" e de "Direito Visual"	https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/portarias/portaria_conjunta_42_de_4_de_outubro_de_2023_consolidada_27_09_2024_30_09_2024_18_58_30.pdf
TRE-CE - RESOLUÇÃO Nº 1.015/2024 - Institui a Política de Linguagem Simples	https://www.tre-ce.jus.br/legislacao/compilada/resolucao/2024/resolucao-no-1-015-de-18-de-abril-de-2024
TRE-AP - Resolução nº 598/2024 - Institui a Política de Linguagem Simples	https://www.tre-ap.jus.br/legislacao/compilada/resolucoes/2024/resolucao-no-598-de-19-de-junho-de-2024
TRE-AP - Portaria nº 172/2025 - Constitui grupo de trabalho para implementação do projeto linguagem simples nos atos judiciais e administrativos	https://www.tre-ap.jus.br/institucional/laboratorio-de-inovacoes/arquivos-1/tre-ap-portaria-presidencia-no-172-2025/@@display-file/file/tre-ap-portaria-presidencia-172-2025.pdf
TRE-PR - PORTARIA Nº 448/2022 - Institui a Política de Linguagem Simples	https://www.tre-pr.jus.br/comunicacao/noticias/arquivos/portaria-no-448-2022/@@display-file/file/Portaria%25204482022.pdf
TJMT - Portaria-Conjunta n. 16/2022 - Regula o uso da linguagem simples no Poder Judiciário de Mato Grosso	https://share.google/UKv1JtEanvumLYyTF
TRE-AL - Resolução 16.418/2024 - Institui a Política de Linguagem Simples	https://drive.google.com/file/d/1h7rwhl6JHWjFxECCssbQ9v7RyQVuVQjn/view
TRE-AL - Resolução 16.486/2025 - Adoção de autodescrição pelos membros do Pleno durante as sessões e eventos institucionais	https://drive.google.com/file/d/1-SCtc4aoymbp1xebzAqiqqFxmQ2jUyAs/view
TRE-AL - Resolução 16.517/2025 - diretrizes para a organização de eventos e cerimônias com base em linguagem simples e acessibilidade.	https://drive.google.com/file/d/1nMpU2AerVFfQG5Fz3fERATMwpSy4PnCO/view

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)



Eixos do Programa de Linguagem Simples do TRE-SE. Fonte: https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/conteudo-projetos-e-programas/descomplique-1, acesso em julho/2026

Diferencial: A institucionalização da linguagem simples por meio de política formal e programa permanente transforma iniciativas isoladas de comunicação em uma diretriz institucional de caráter contínuo. Sem regulamentação própria, ações relacionadas à simplificação da linguagem, ao direito visual, à capacitação de servidores e à revisão de documentos permanecem dependentes de projetos pontuais ou da iniciativa de cada unidade administrativa, sem garantia de continuidade ao longo das gestões. Para o TRT-7, a edição de ato normativo instituindo a Política de Linguagem Simples e Direito Visual, acompanhada da criação de programa institucional permanente (**Anexo XXXV** e **Anexo**

XXXVI), permitiria estabelecer responsabilidades, mecanismos de governança e diretrizes uniformes para a elaboração de documentos, atos normativos, conteúdos digitais e comunicações institucionais. A medida contribuiria para ampliar a transparência, a acessibilidade informacional e a compreensão das informações pelos usuários, além de alinhar o Tribunal às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça e às práticas já consolidadas em diversos órgãos do Poder Judiciário.

7.2 Portal institucional dedicado à Política de Linguagem Simples

Descrição da prática: Diversos órgãos do Poder Judiciário disponibilizam portais institucionais específicos para concentrar informações, orientações e recursos relacionados à Linguagem Simples, reunindo em um único ambiente conteúdos destinados a magistrados, servidores, colaboradores e cidadãos. Entre os exemplos identificados estão os portais do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1), do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4), do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) e do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE). Em geral, esses ambientes disponibilizam conceitos e princípios de Linguagem Simples, Legal Design e Visual Law, legislação e atos normativos, manuais, cartilhas, guias, modelos de documentos, checklists, glossários, materiais de capacitação, notícias, campanhas institucionais, referências técnicas e informações sobre os projetos desenvolvidos pelos respectivos tribunais. A adoção de portais tem se consolidado como mecanismo de apoio à implementação das políticas de Linguagem Simples, promovendo a gestão do conhecimento, a padronização das orientações e a ampla disseminação das boas práticas.

Referência da boa prática	Onde acessar
Portal de Linguagem Simples do TRT-1	https://www.trt1.jus.br/linguagem-simples
Portal de Linguagem Simples do TRT-4	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/linguagem-simples
Portal de Linguagem Simples do TRT-5	https://www.trt5.jus.br/linguagem-simples
Portal de Linguagem Simples do TJRS	https://www.tjrj.jus.br/linguagem-simples2?utm_source=chatgpt.com

Portal de Linguagem Simples do TJPE	https://portal.tjpe.jus.br/web/linguagem-simples?utm_source=chatgpt.com
Portal de Linguagem Simples do TRE-AL	https://www.tre-al.jus.br/institucional/linguagem-simples?tab=ancora-1
Portal de Linguagem Simples do Governo Federal	https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/laboragov/curadoria-tematica/linguagem-simples#:~:text=Linguagem%20Simples%20aproxima%20o%20governo,maneira%20simples%2C%20objetiva%20e%20inclusiva.&text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20n%C3%A3o%20%C3%A9%20o%20que,V%C3%A1%20direto%20ao%20ponto

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)



Página do TRT-1 sobre Linguagem Simples. Fonte:https://www.trt1.jus.br/linguagem-simples, acesso em julho/2026



Página do TRT-4 sobre Linguagem Simples. Fonte: https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/linguagem-simples, acesso em junho/2026



Página do TRT-5 sobre Linguagem Simples. Fonte: https://www.trt5.jus.br/linguagem-simples, acesso em julho/2026

Diferencial: A criação de um portal institucional dedicado à Política de Linguagem Simples permitiria ao TRT-7 concentrar, em ambiente único, todas as informações, materiais e iniciativas relacionadas ao tema, conferindo maior organização, padronização e facilidade de acesso. Sem um espaço institucional específico, conteúdos como normativos, guias, modelos, capacitações e orientações tendem a permanecer dispersos em diferentes páginas e sistemas, dificultando sua localização, atualização e utilização pelas unidades do Tribunal. A implantação de um portal próprio fortaleceria a governança da política institucional, apoiaria a capacitação contínua de magistrados e servidores, ampliaria a transparência das ações desenvolvidas e disponibilizaria um repositório permanente de conhecimento, contribuindo para a uniformização da comunicação institucional e para a consolidação da Linguagem Simples como prática permanente no âmbito do TRT-7.

7.3 Guia institucional de Linguagem Simples

Descrição da prática: Diversos órgãos do Poder Judiciário e da Administração Pública elaboraram manuais, guias e cartilhas institucionais para orientar magistrados, servidores e colaboradores na aplicação da Linguagem Simples em documentos, comunicações e serviços públicos. Foram identificados materiais produzidos pelo Conselho da Justiça Federal (CJF), pelos Tribunais Regionais do Trabalho da 1ª, 2ª, 5ª, 6ª, 15ª, 17ª, 18ª, 22ª e 24ª Regiões, pelos Tribunais de Justiça do Paraná, Maranhão, Rio de Janeiro, Goiás e Rio Grande do Sul, pelos Tribunais Regionais Eleitorais do Ceará, Paraná e Roraima, além de iniciativas desenvolvidas por outros órgãos da Administração Pública. A análise desses materiais evidencia elevado grau de convergência quanto aos conteúdos abordados. Em geral, os documentos apresentam conceitos e princípios da Linguagem Simples, técnicas de redação clara, orientações para simplificação de textos administrativos e jurídicos, exemplos comparativos de textos revisados, recomendações sobre acessibilidade comunicacional, Legal Design e Direito Visual, modelos de documentos, checklists de revisão, glossários, referências bibliográficas e orientações específicas para diferentes contextos institucionais, como eventos, comunicação digital e atendimento ao cidadão. A elaboração desses materiais tem

se consolidado como importante instrumento de implementação das políticas de Linguagem Simples, promovendo a padronização das comunicações, apoiando a capacitação contínua dos servidores e disseminando boas práticas de redação em todo o Poder Judiciário.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
CJF - Guia de Linguagem Simples	https://www.cjf.jus.br/cjf/ipe-lab/copy2_of_04_24_Guia_de_Linguagem_Simples.pdf
TRT-1 - Guia prático de como criar documentos de textos acessíveis	https://www.trt1.jus.br/documents/d/spr/guia-pratico-para-elaborar-documento-de-texto-acessivel
TRT-1 - Linguagem simples em solenidades e eventos	https://trt1.jus.br/documents/d/cagi/cartilha-linguagem-simples-em-solenidades-e-eventos-pdf
TRT-2 - Guia para redação de documentos administrativos (linguagem simples)	https://basis.trt2.jus.br/bitstream/handle/123456789/14189/GuiaReda%C3%A7%C3%A3oDocsAdm_TRT2_2aEdi%C3%A7%C3%A3o_2.pdf?sequence=10&isAllowed=y
TRT-5 - Guia de Linguagem Simples do TRT5	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/documentos/guia_linguagem_simples_2025_revisaob_11jun2025.pdf
TRT-6 - Cartilha Linguagem simples na Justiça do Trabalho	https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/cartilha_linguagem_simples_versao_final.pdf
TRT-6 - Acessibilidade Comunicacional - Cartilha de Ações Básicas para Gestores e Gestoras de Eventos do TRT6	https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/acessibilidade_comunicacional_trt6__1.pdf
TRT-15 - Cartilha Linguagem Simples – Sugestões para Eventos	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1810 https://drive.google.com/file/d/12WstGSSCk0G0xkeoXVFo4tcaeBzQUX_5/view
TRT-17 - Manual de linguagem simples para uso de servidores e magistrados do TRT17	https://app.trt17.jus.br/principal/publicacoes/leitor/178723284?Formato=pdf
TRT-18 - Guia de Linguagem Simples do TRT-GO	https://www.trt18.jus.br/portal/arquivos/2024/12/Cartilha-de-Linguagem-Simples-FINAL-2.pdf
TRT-22 - Cartilha Aplicando a linguagem simples	https://drive.google.com/file/d/171OrxDSyCf33EwqjMe8fMz0RBYuygWFp/view
TRT-24 - Portaria 2/2025 - Cartilha sobre Linguagem Inclusiva	https://www.trt24.jus.br/documentViewer-1.0.0/PDFViewer?tipo=ASSINATURA&id=2448046

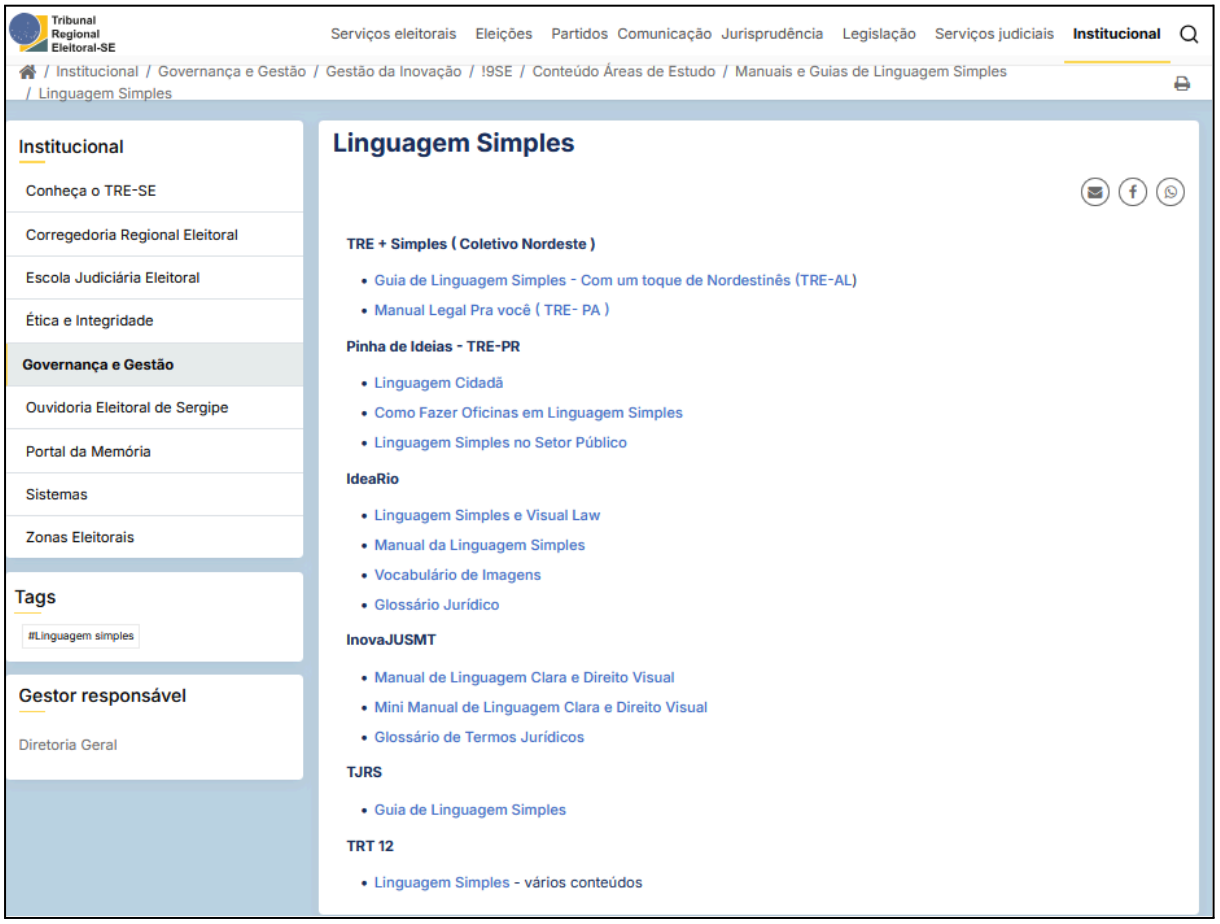
TJPR - Manual de linguagem acessível	https://inovacao.tjpr.jus.br/documents/d/inovacao/manual_de_linguagem_acessivel?_gl=1*1rmmwes*_ga*MzEzNDIxMzg2LjE3NTQzMTM3OTA.*_ga_3436Q8QMWW*czE3ODI4MjkxMjEkbzE2JGcwJHQxNzgyODI5MTIxJGo2MCRsMCRoMA
TJ-MA - Guia Perguntas & Respostas sobre Linguagem Simples	https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/cgj/perguntas_e_respostas_simplificar_e_legal_v7_12_11_2025_09_38_33.pdf
TJ-RO - Manual de Linguagem Simples	https://www.tjro.jus.br/novodiario/2025/20250723814-NR134.pdf
TJ-RJ - Manual da Linguagem Simples	https://portaltj.tjrj.jus.br/documents/10136/182315962/Manual_da_Linguagem_Simples.pdf/
TJ-GO - Guia de Linguagem Simples	https://docs.tjgo.jus.br/institucional/gestaoestrategica/guia_simples_facil.pdf
TJRS - Guia de Linguagem Simples	https://www.tjrs.jus.br/static/2022/07/Guia-de-Linguagem-Simples-TJRS.pdf
TRE-CE - Guia de introdução à linguagem simples	https://apps.tre-ce.jus.br/tre/consultas/publicacoes/doc-publicacao.php?doc=2024%7Cguia-de-introducao-a-linguagem-simples-sensibilizacao%7Carquivo%7CGuia_de_Introducao_a_Linguagem_Simples___Sensibilizacao__2_.pdf
TRE-AL - Guia de linguagem simples com um toque nordestinês	https://drive.google.com/file/d/1TXVaaFAwXY9H_OEJg58WPRPQ0-4s45cd/view
TRE-AL - Cartilha linguagem simples	https://drive.google.com/file/d/1OJBL6jYuKo2ptXcUAYo0Aq-FTBqNinR-/view
TRE-PR - Cartilha Linguagem Cidadã	https://www.tre-pr.jus.br/comunicacao/noticias/arquivos/2024-03-001-cartilha-linguagem-simples/@@display-file/file/Diagramacao%2520Digital_2024%2520corre%25C3%25A7%25C3%25A3o%252013.06.pdf
TRE-PR - Manual de Redação e Estilo em Linguagem Simples	https://www.tre-pr.jus.br/servicos-eleitorais/arquivos/tre-pr-manual-de-redacao-e-estilo-em-linguagem-simples/@@display-file/file/tre-pr-manual-redacao-estilo-linguagem-simples.pdf
TRE-BA - Guia de linguagem simples	https://www.tre-ba.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/arquivos/sustentabilidade-acessibilidade-inclusao/linguagem-simples/tre-ba-guia-de-linguagem-simples/@@display-file/file/TRE-BA-14-08-2025-guia-de-linguagem-simples.pdf

	https://www.tre-ba.jus.br/legislacao/compilada/portaria-da-presidencia/2025/portaria-no-529-de-12-de-agosto-de-2025
TRE-AP - Manual de linguagem simples	https://www.tre-ap.jus.br/institucional/laboratorio-de-inovacoes/arquivos-1/tre-ap-manual-linguagem-simples/@@display-file/file/MANUAL%2520LINGUAGEM%2520SIMPLES%2520TRE.pdf
TRE-RR - Manual de linguagem simples	https://sei.tre-rr.jus.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?yPDszXhdoNcWQHJaQlHJmJIqCNXRK_Sh2SMdn1U-tzOexRvuB3GcrEw7lfQAGzvEoA0Wiak7STX9XhytA4w2B_1OR587g0URlz8r5_y6Rm4Ci47Qiyuh72Tp4Zcc9tbG
Prefeitura do Rio de Janeiro - Linguagem e Design Simples: guia com orientações para aplicação da linguagem simples e do design simples	https://smpd.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/33/2023/12/Guia_linguagem-e-design-simples_FINAL.pdf
Prefeitura de São Paulo - Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público	https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf
CGE-CE - Cartilha Como usar a linguagem simples	https://www.ce.gov.br/cge/cartilha-como-usar-a-linguagem-simples/

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)



Guia de linguagem simples do TRE-AL. Fonte: https://drive.google.com/file/d/1TXVaaFAwXY9H_OEJg58WPRPQ0-4s45cd/view, acesso em julho/2026



Lista de manuais disponibilizados na página de linguagem simples do TRE-SE. Fonte: https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/conteudo-areas-de-estudo/linguagem-simples/copy_of_linguagem-simples, acesso em julho/2026

Diferencial: A elaboração de manual ou cartilha institucional de Linguagem Simples (**Anexo XXXVII**) proporcionaria ao TRT-7 um referencial único para orientar a produção de documentos administrativos, atos normativos, comunicações institucionais e conteúdos digitais, promovendo maior uniformidade na aplicação da política institucional. Sem orientações padronizadas, a adoção da Linguagem Simples tende a ocorrer de forma heterogênea entre as unidades, com diferentes critérios de redação, estrutura e apresentação das informações. A disponibilização de material orientativo próprio, alinhado às diretrizes do CNJ e às melhores práticas observadas em outros tribunais, contribuiria para apoiar magistrados e servidores na elaboração de textos mais claros, acessíveis e compreensíveis, além de facilitar ações de capacitação, fortalecer a identidade institucional

da Política de Linguagem Simples e conferir maior consistência à comunicação do Tribunal com os públicos interno e externo.

7.4 Programa Permanente de Capacitação em Linguagem Simples para Magistrados(as) e Servidores(as)

Descrição da prática: Os tribunais que vêm implementando políticas de linguagem simples têm adotado a capacitação contínua como instrumento estruturante para consolidar a mudança cultural e assegurar a aplicação uniforme das diretrizes de comunicação clara. O Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3) estruturou programa específico de capacitação em Linguagem Simples, coordenado pela Escola Judicial, com planejamento pedagógico próprio. O programa tem como objetivo desenvolver competências para produção de textos claros, coesos e adequados aos diferentes públicos, abordando princípios da linguagem simples, acessibilidade, comunicação pública, técnicas de redação e atividades práticas de revisão e reescrita de documentos institucionais. Além da formação básica, o tribunal promove cursos voltados à formação de multiplicadores e ao aprofundamento das competências dos participantes. O Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4) mantém trilha permanente de capacitação sobre linguagem simples em seu portal institucional, reunindo cursos com diferentes níveis de aprofundamento, desde formações introdutórias até capacitações mais abrangentes voltadas à aplicação da linguagem simples na comunicação pública e na produção de documentos judiciais e administrativos. As capacitações integram a estratégia institucional de disseminação da política de linguagem simples entre magistrados(as) e servidores(as). No Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), a Escola Superior da Magistratura oferece cursos específicos voltados à elaboração de sentenças e acórdãos em linguagem simples, direcionados à atividade jurisdicional. As capacitações buscam aperfeiçoar a redação das decisões judiciais, conciliando precisão técnica, clareza e compreensão pelo cidadão, em consonância com a Recomendação CNJ nº 144/2023.

Referência da boa prática	Onde acessar
TRT-3 - Programa De Capacitação Em Linguagem Simples	https://portal.trt3.jus.br/escola/institucional/formacao-de-servidores/linguagem-simples-escola-judicial-planejamento-pedagogico-docx.pdf
TRT-4 - Página com indicação de Capacitação Em Linguagem Simples	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/linguagem-simples-capacitacoes
TRT-6 - Curso EAD Autoinstrucional em linguagem simples	https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2025/08/21/curso-linguagem-simples-aplicada-justica-do-trabalho-em-ead-visa-tornar
TJ-MA - Curso "Linguagem Simples: Produção de Sentenças"	https://www.tjma.jus.br/midia/simplificar/pagina/hotsite/506865/curso-linguagem-simples-producao-de-sentencas-4-17032024
TJ-MA - curso "Linguagem Simples: Elaboração de Sentenças"	https://www.tjma.jus.br/midia/simplificar/pagina/hotsite/507716/curso-de-linguagem-simples-elaboracao-de-acordaos-168-a-192024
TRE-BA - Capacitação em Media Training - Tópicos de Comunicação para Porta-Vozes do TRE-BA	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEIXO-2-ASCOM-APRESENTACAO_DA_PRATICA.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=20d2f2eb861948d1b86bde18285a2919903bd76fc43eb9a8646f070843a6d43d
Enap - Escola Nacional de Administração Pública - Curso EAD Primeiros passos para uso de Linguagem Simples	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315/justrabalho.
Enap - Escola Nacional de Administração Pública - Curso EAD Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332
ALECE - Curso linguagem simples e inclusiva no setor público	https://unipacealece.al.ce.gov.br/cursos/visualizar/linguagem-simples-e-inclusiva-no-setor-publico
ENAJU - Escola Nacional do Judiciário - curso Comunicação Social, Judiciário, Gênero e Diversidade	https://enaju.cnj.jus.br/ead/enrol/index.php?id=350
ENAJU - Escola Nacional do Judiciário - curso Comunicação Social, Judiciário e Diversidade Étnico-Racial	https://enaju.cnj.jus.br/ead/enrol/index.php?id=353

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)

Diferencial: A experiência dos tribunais demonstra que a institucionalização da linguagem simples depende de ações permanentes de capacitação, e não apenas da publicação de normativos ou manuais. A formação continuada cria linguagem institucional padronizada,

reduz diferenças de redação entre unidades, aumenta a qualidade da comunicação com magistrados, servidores, advogados e cidadãos e facilita a incorporação das diretrizes da Recomendação CNJ nº 144/2023 na rotina de trabalho. Para o TRT-7, a implementação de um Programa Permanente de Capacitação em Linguagem Simples (Anexo XXXVIII), coordenado pela Escola Judicial, com oferta periódica de cursos básicos e avançados, oficinas práticas de revisão de documentos e formação de multiplicadores internos, contribuiria para consolidar a política institucional de linguagem simples e garantir sua aplicação uniforme em decisões judiciais, atos administrativos e comunicações institucionais. A iniciativa também fortaleceria a sustentabilidade da política ao incorporar a temática ao processo permanente de formação e aperfeiçoamento de magistrados(as) e servidores(as).

7.5 Oficinas de Capacitação em Linguagem Simples e Cocriação de Soluções

Descrição da prática: Verifica-se a utilização de oficinas práticas como estratégia para implementar a Linguagem Simples, combinando capacitação de servidores, revisão colaborativa de documentos e metodologias de inovação centradas no usuário. O Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4) desenvolveu oficinas para construção do Portal do Cidadão, reunindo equipes de diferentes áreas para mapear a jornada do usuário, identificar dificuldades de acesso à informação e elaborar soluções baseadas em linguagem simples e organização centrada no cidadão. O Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) promoveu a oficina **Descomplica: Comunicação Simples, Visual e Acessível**, destinada à capacitação de magistrados, servidores e colaboradores para aplicação da Linguagem Simples, do Direito Visual e da acessibilidade na elaboração de documentos judiciais, utilizando metodologia colaborativa inspirada em Design Thinking. O Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA) realizou a oficina **Reescrevendo a Justiça**, estruturada em atividades práticas de diagnóstico, reescrita de documentos e aplicação de técnicas de Linguagem Simples, apoiadas por ferramentas de inteligência artificial e materiais de trabalho colaborativo. No Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN), foi criada a iniciativa **Rede Simples Assim**, fruto de parceria entre o tribunal, a OAB/RN e a Universidade Potiguar. Como

primeira ação, foi realizada uma oficina de Linguagem Simples destinada à capacitação de 17 docentes da universidade, voltada à disseminação da comunicação clara na formação jurídica. Também foram identificadas oficinas conduzidas pelo Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), que empregam Design Thinking para compreender as necessidades dos usuários, desenvolver personas, identificar problemas e construir soluções colaborativas voltadas à melhoria da comunicação entre o Judiciário e a sociedade.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-4 - Oficina para construção do Portal do Cidadão	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1938 https://drive.google.com/file/d/18DUK8L4aeMwYy6t5xyqnH1vX59CdYF99/view https://drive.google.com/file/d/1PgBiqWm0HEJNeTbkLGSvSP6AO0GrIqQf/view https://drive.google.com/file/d/1nSWFocTqb1H2K5Js7tmbOc2-Fmb9QR6v/view https://drive.google.com/file/d/1nC9h9mNBNXdBvsSXJ1HnwKzsKi3uzTzf/view https://drive.google.com/file/d/1fNukj4RvdtCw2_WW_qMAxLMUDSpzQ-vP/view
TJ-MG - Oficina Descomplica: Comunicação Simples, Visual e Acessível	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1862 https://drive.google.com/file/d/1KQwMlFavKP7mYHx83_zd-wTioVJbakak/view https://drive.google.com/file/d/1jRbs2EA0LrNRTs26KWZKsAg5BnzAJ_eJ/view https://drive.google.com/file/d/1h7UFICU3CvKVqSHMxWE0nEkENvCFJWt3/view https://drive.google.com/file/d/1uAqOnwiwByZMwtAalwUUR7WxbpBmwIYu/view https://drive.google.com/file/d/1cKcN6bpY07TsoMIT95jCa0VnH9i3xrKu/view

TJ-MA - Oficina de Produção de Atos em Linguagem Simples	https://www.tjma.jus.br/midia/simplificar/pagina/hotsite/508969/oficina-de-producao-de-atos-em-linguagem-simples-17-e-18022025
TJ-MG - Oficina Intimação em Linguagem Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-1_-Projeto-_Linguagem-Simples-em-Documentos-Juridicos.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=4f053125231cba589b37e8aa64915e86950e6a6877fb937161e8479ed2ef08af
TJCE - Oficinas com Design Thinking	https://www.tjce.jus.br/labluz/criatividade/
TRE-PA - Oficina "Reescrevendo a Justiça"	https://drive.google.com/file/d/1geYuySgVDXM4fvWpnbTrBYtlCURvXGff/view https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEIXO-3-Educacao-conscientizacao-e-capacitacao.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=f962e928167a45e95a5aa0471b95a0344ef9a5008de16284f1fed3fc4a5513c9 https://drive.google.com/file/d/1YVZ7ZZyrqIcS0RFWU3BNUi1HbyxQJhwK/view https://drive.google.com/file/d/1aLjit60jZcuajS-41skhAzfkAUtcdEN4/view https://drive.google.com/file/d/13rnYBv15nS6MQFUOw9bYpyZQsKDG8enh/view
TRE-RN - Oficinas em linguagem simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FLinguagem-Simples_Eixo-V_Rede-simples-assim-com-evide%CC%82ncias-3.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=971dc3912119e748b2fdcc7f26baa7897502eac6e035fb53aa2e125b120e4fb9
TRE-RR - Oficina Projeto Botão Linguagem Simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1120

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)

Diferencial: As oficinas permitem que a implementação da Linguagem Simples ocorra de forma prática e colaborativa, aproximando a capacitação da realidade institucional. Em vez de restringir o aprendizado à exposição teórica, os participantes analisam documentos, serviços e fluxos reais do tribunal, identificam dificuldades de compreensão e desenvolvem soluções voltadas às necessidades dos usuários. Para o TRT-7, a realização de oficinas periódicas de Linguagem Simples, associadas a metodologias de inovação como Design Thinking e revisão colaborativa de documentos, pode acelerar a implementação da política

institucional, capacitar multiplicadores internos e produzir melhorias imediatas em documentos, comunicações, páginas eletrônicas e serviços prestados ao cidadão (**Anexo XXXIX**).

7.6 Produção de Documentos Institucionais em Linguagem Simples

Descrição da prática: A análise das iniciativas desenvolvidas pelos órgãos do Poder Judiciário evidencia a expansão da linguagem simples para diferentes espécies de documentos judiciais e administrativos. As práticas identificadas abrangem desde decisões judiciais, mandados, contratos e editais até atas, acórdãos, atos normativos e documentos de gestão, utilizando recursos como reorganização das informações, eliminação de jargões, linguagem cidadã, direito visual, infográficos e elaboração de resumos destinados ao público não especializado. -Na Justiça Eleitoral, o Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR) desenvolveu modelo de **Mandado de Citação** em linguagem simples e direito visual, reorganizando o documento para destacar as informações essenciais ao destinatário, com uso de linguagem clara, perguntas e respostas, destaques visuais e orientações práticas. O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) implantou o projeto **Simplifica Acórdãos**, que produz resumos dos acórdãos em linguagem simples para facilitar a compreensão das decisões judiciais, enquanto o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN) desenvolveu o projeto **Simples Assim: Justiça para Você**, disponibilizando normas e conteúdos jurídicos em linguagem simples destinados ao cidadão. O Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA) implementou o projeto **Contrato Simples**, voltado à simplificação da redação dos contratos administrativos. Na Justiça Federal, o Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2) desenvolveu o projeto **SIMPLIFICA JUS**, que reformulou modelos de mandados utilizando linguagem simples e organização visual das informações. O Tribunal também implantou os projetos **Conciliação e Mediação Descomplicadas**, destinados à simplificação das comunicações relacionadas aos métodos consensuais de solução de conflitos, e **Citação Inclusiva**, voltado à adaptação das comunicações processuais para ampliar sua compreensão pelos jurisdicionados. Na Justiça do Trabalho, observa-se significativa diversidade de

iniciativas. O Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15) implantou os projetos **Decisão Cidadã**, **Simplificação de Documentos na Mediação Trabalhista** e **Nova Ata de Correição Acessível**, voltados à reformulação de decisões judiciais, documentos de mediação e instrumentos de inspeção administrativa em linguagem simples. O Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1) disponibilizou modelos padronizados de acordos, notificações de audiência, resumos de sentenças e acórdãos em linguagem simples, além do projeto **Simplifica 2.0**, que produz resumos acessíveis de atos administrativos estratégicos. O Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21) passou a utilizar sentenças trabalhistas em linguagem simples, enquanto o Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11) inovou ao incorporar infográficos às decisões judiciais para facilitar sua compreensão pelo cidadão. O Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT-20), por sua vez, aprovou versão em linguagem simples de seu Código de Ética. Também merecem destaque as iniciativas desenvolvidas pelos tribunais estaduais. O Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO) passou a divulgar decisões judiciais redigidas em linguagem simples, facilitando o entendimento do conteúdo decisório pelas partes. O Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) implementou o projeto **Sentença Clara**, voltado à produção de decisões judiciais acessíveis ao cidadão. O Tribunal de Justiça Militar de Minas Gerais (TJMMG) desenvolveu versão do Diário da Justiça em linguagem simples, enquanto o Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) implantou modelos de mandados redigidos segundo os princípios da linguagem simples. Para facilitar a compreensão do que foi decidido na reclamação trabalhista, as sentenças judiciais do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6) estão incluindo um resumo, definindo, de forma clara, os direitos e obrigações das pessoas envolvidas no processo. Também alinhado com as recomendações do CNJ, o referido tribunal incentiva o uso de elementos que facilitem a compreensão da informação, com a utilização de infográficos na decisão de alguns recursos.

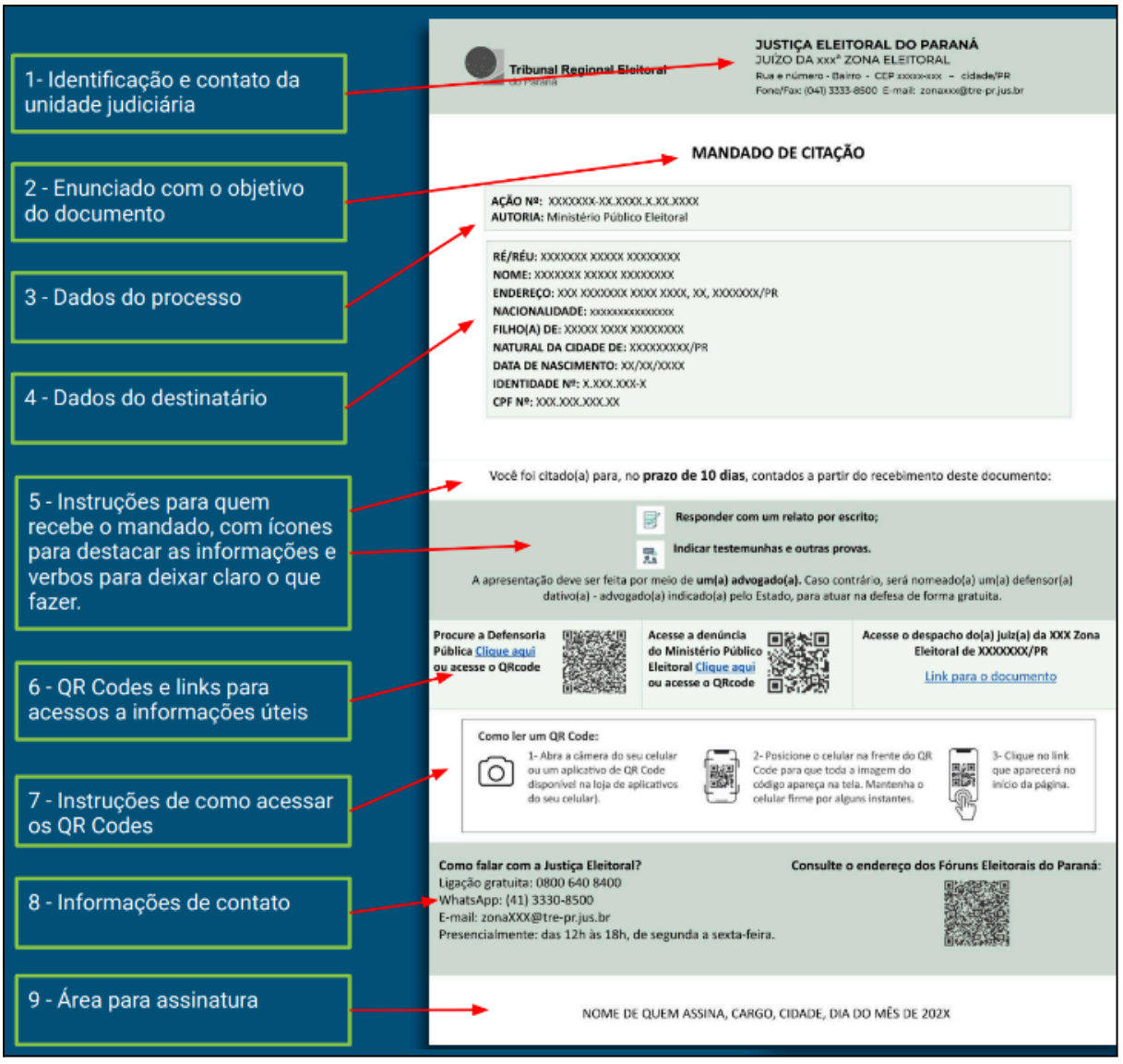
Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRE-PR - Modelo Mandado de Citação utilizando Linguagem Simples e Direito Visual	https://www.tre-pr.jus.br/servicos-eleitorais/arquivos/mandado-de-citacao/@@display-file/file/tre-pr-mandado-de-citacao.pdf

TRF2 - SIMPLIFICA JUS – Modelo de mandado em linguagem simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2Feixo-1-SIMPLIFICA-JUS.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=9bc8ff57d7d46212c916b53e25248be37b21aabaf2cc9f3f01aa123f9bc02d12
TJ-TO - Decisões judiciais escritas em linguagem simples	https://www.tjto.jus.br/comunicacao/noticias/linguagem-simples-tribunal-de-justica-publica-decisoes-judiciais-com-escrita-simplificada-para-facilitar-entendimento-do-caso-julgado
TJMG - Sentença Clara - decisões judiciais em linguagem simples para o cidadão	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2017 https://docs.google.com/document/d/17YIvvYzK2o8O0nWUD3XTaiKGTf98gi0_KcZ1DwsdNo0/edit?tab=t.8018a5v7tose#heading=h.gxyui6i4mc2s
TJMG - Institui modelo padrão de intimação judicial em linguagem simples	https://tjmmg.jus.br/wp-content/uploads/2026/02/Provimento032025.pdf
TRT-15 - Decisão Cidadã	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1899
TRT-15 - Projeto Simplificação de documentos na Mediação Trabalhista	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1888 https://docs.google.com/document/d/1JbnG-uM2-rAk44o6MGtxpBjBX5j2czoI/edit https://docs.google.com/document/d/1nQ9hErtFl10pc_cBhuSesCSq5oUTfoPM/edit https://docs.google.com/document/d/1C-l0THvfeXhWcSrBd3SzBER80aQ9pOEHzgxvp_zSuNY/edit?tab=t.0
TRT-15 - Nova ata de correição acessível	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1107 https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/1107/eUtNNqDW5ZGILVxRIpceX6wOoI42BNdsCep0zyx9.pdf
TRT-21 - Sentença trabalhista simplificada	https://www.trt21.jus.br/noticias/noticia/linguagem-simples-ja-e-usada-em-decisoes-do-trt-rn https://www.trt21.jus.br/sites/default/files/contato/Documento_e78c6ce%20(1).pdf
TRT-9 - Recursos com linguagem simples	https://www.migalhas.com.br/quentes/411192/linguagem-simples-projetos-do-parana-tem-traducao-do-juridiques
TRE-PA - Contrato simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1894 https://drive.google.com/file/d/1OC4hnS_oKzaVdNATQmRsbz5Sav3k949J/view

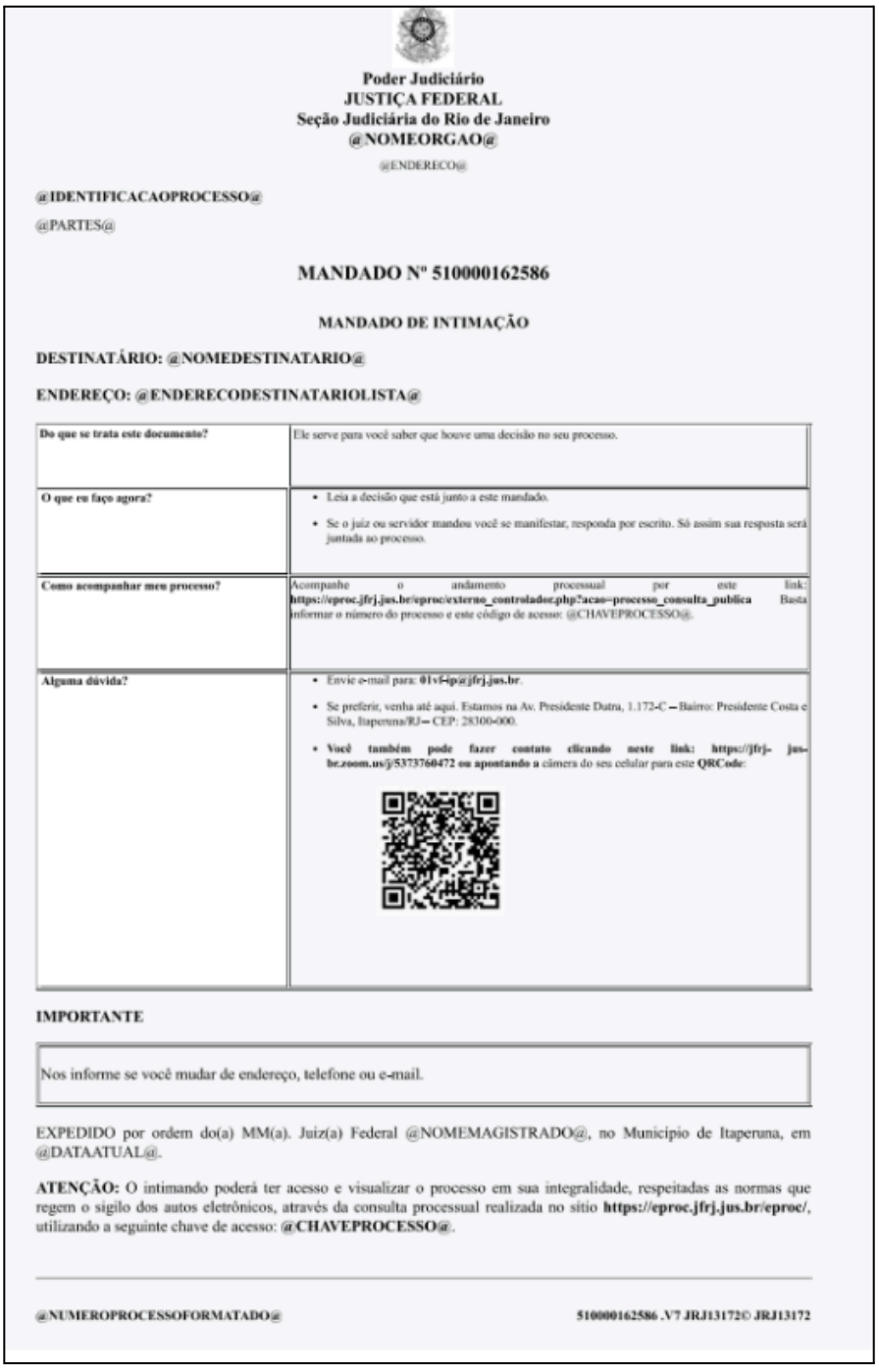
	https://drive.google.com/file/d/18uhAALFtJnbOVPXMKSg0lDbAsjx4oz9a/view https://drive.google.com/file/d/1u-yHB9Furxuqp5B0x1SEdtdBO81S4_9W/view https://drive.google.com/file/d/1nmnRtTarpuGzvs4v2NWJlMg8ppGWuKE_/view
TRE-CE - Simplifica Acórdãos: Projeto para produção de Resumos de Acórdãos em Linguagem Simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1225 https://drive.google.com/file/d/1RuaJRr6C7_LHuCouDDEDuQ9qVxrvRMDs/view
TRE-RN - Simples Assim: Justiça para Você	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1841 https://www.tre-rn.jus.br/legislacao/normas-em-linguagem-simples
TRT-1 - Disponibiliza modelos de documentos em linguagem simples	https://www.trt1.jus.br/web/guest/linguagem-simples/modelos-de-documentos
TRT-1 - Simplifica 2.0: Resumos de Atos Administrativos em Linguagem Simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1823 https://www.trt1.jus.br/documents/d/cagi/pppdp-resumo-em-linguagem-simples https://www.trt1.jus.br/documents/d/cagi/politica-de-governanca-e-gestao-de-processos-resumo-em-linguagem-simples https://www.trt1.jus.br/documents/d/cagi/politica-de-integridade-resumo-em-linguagem-simples
TRT-11 - Sentença trabalhista com linguagem simples e infográfico	https://www.migalhas.com.br/quentes/413576/juiza-do-trt-11-simplifica-linguagem-juridica-em-decisoes-com-graficos
TJMMG - Diário Eletrônico em Linguagem Simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1812
TRE-SE - Banco de documentos com versão original e versão em linguagem simples	https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/conteudo-projetos-e-programas/banco-descomplique/banco-de-documentos
TRF-2 - Conciliação e Mediação descomplicadas	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1806
TRF-2 - Projeto Citação Inclusiva	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/839
TRT-20 - Anexo Código de Ética em Linguagem Simples	https://www.trt20.jus.br/images/RESOLU%C3%87%C3%83O_ADMINISTRATIVA_N%C2%BA_052_2025_Aprova_o_novo_C%C

	3%B3digo_de_%C3%89tica_do_Tribunal_Regional_do_Trabalho_da_20a_Regi%C3%A3opdf.pdf
Universidade Patativa - Edital Simplificado	https://universidadepatativa.com.br/site/wp-content/uploads/2026/05/landing-edital-alece-nivel-medio.html
TJCE - Mandados em Linguagem Simples	https://www.tjce.jus.br/labluz/simplificacao-de-linguagem/

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)



Modelo de intimação do TRE-PR utilizando Linguagem Simples e Direito Visual. Fonte: https://www.tre-pr.jus.br/servicos-eleitorais/arquivos/mandado-de-citacao/@@display-file/file/tre-pr-mandado-de-citacao.pdf, acesso em junho/2026



Poder Judiciário
JUSTIÇA FEDERAL
Seção Judiciária do Rio de Janeiro
@NOMEORGAO@

@ENDERECO@

@IDENTIFICACAOPROCESSO@

@PARTES@

MANDADO Nº 510000162586

MANDADO DE INTIMAÇÃO

DESTINATÁRIO: @NOMEDESTINATARIO@

ENDEREÇO: @ENDERECODESTINATARIOLISTA@

Do que se trata este documento?	Ele serve para você saber que houve uma decisão no seu processo.
O que eu faço agora?	• Leia a decisão que está junto a este mandado. • Se o juiz ou servidor mandou você se manifestar, responda por escrito. Só assim sua resposta será juntada ao processo.
Como acompanhar meu processo?	Acompanhe o andamento processual por este link: **https://eproc.jfrj.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=processo_consulta_publica** Basta informar o número do processo e este código de acesso: @CHAVEPROCESSO@.
Alguma dúvida?	• Envie e-mail para: **01vf-ip@jfrj.jus.br**. • Se preferir, venha até aqui. Estamos na Av. Presidente Dutra, 1.172-C – Bairro: Presidente Costa e Silva, Itaperuna/RJ – CEP: 28300-000. • **Você também pode fazer contato clicando neste link: https://jfrj-jus-br.zoom.us/j/5373760472 ou apontando a** câmera do seu celular para este **QRCode**:

IMPORTANTE

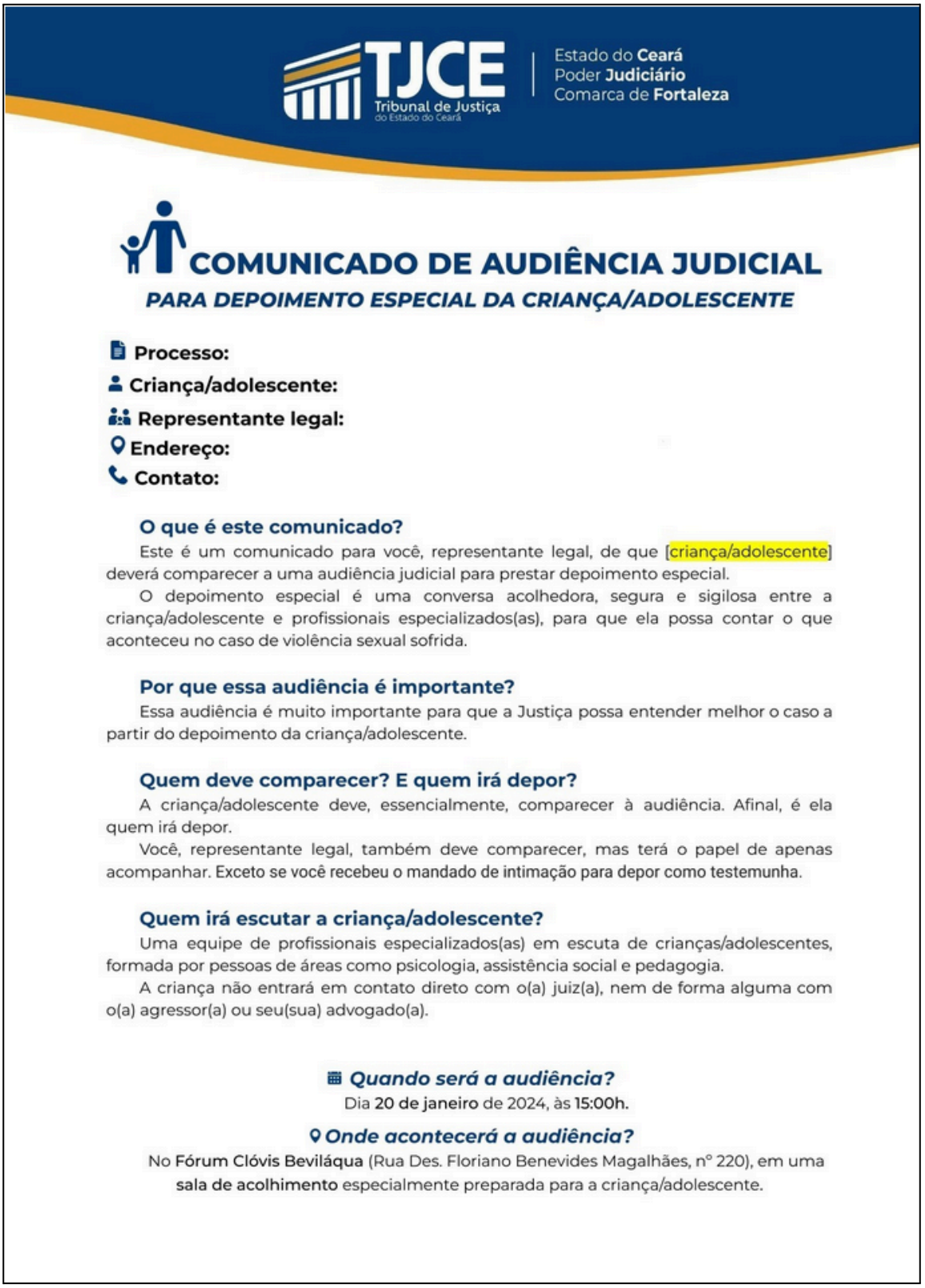
Nos informe se você mudar de endereço, telefone ou e-mail.

EXPEDIDO por ordem do(a) MM(a). Juiz(a) Federal @NOMEMAGISTRADO@, no Município de Itaperuna, em @DATAATUAL@.

ATENÇÃO: O intimando poderá ter acesso e visualizar o processo em sua integralidade, respeitadas as normas que regem o sigilo dos autos eletrônicos, através da consulta processual realizada no sítio **https://eproc.jfrj.jus.br/eproc/**, utilizando a seguinte chave de acesso: **@CHAVEPROCESSO@**.

@NUMEROPROCESSOFORMATADO@ **510000162586 .V7 JRJ13172© JRJ13172**

Modelo de mandado de intimação usando linguagem simples do TJ-RJ. Fonte: https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2Feixo-1-SIMPLIFICA-JUS.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=9bc8ff57d7d46212c916b53e25248be37b21aabaf2cc9f3f01aa123f9bc02d12, acesso em junho/2026



TJCE Tribunal de Justiça do Estado do Ceará | Estado do Ceará, Poder Judiciário, Comarca de Fortaleza

COMUNICADO DE AUDIÊNCIA JUDICIAL

PARA DEPOIMENTO ESPECIAL DA CRIANÇA/ADOLESCENTE

Processo:

Criança/adolescente:

Representante legal:

Endereço:

Contato:

O que é este comunicado?

Este é um comunicado para você, representante legal, de que [criança/adolescente] deverá comparecer a uma audiência judicial para prestar depoimento especial.

O depoimento especial é uma conversa acolhedora, segura e sigilosa entre a criança/adolescente e profissionais especializados(as), para que ela possa contar o que aconteceu no caso de violência sexual sofrida.

Por que essa audiência é importante?

Essa audiência é muito importante para que a Justiça possa entender melhor o caso a partir do depoimento da criança/adolescente.

Quem deve comparecer? E quem irá depor?

A criança/adolescente deve, essencialmente, comparecer à audiência. Afinal, é ela quem irá depor.

Você, representante legal, também deve comparecer, mas terá o papel de apenas acompanhar. Exceto se você recebeu o mandado de intimação para depor como testemunha.

Quem irá escutar a criança/adolescente?

Uma equipe de profissionais especializados(as) em escuta de crianças/adolescentes, formada por pessoas de áreas como psicologia, assistência social e pedagogia.

A criança não entrará em contato direto com o(a) juiz(a), nem de forma alguma com o(a) agressor(a) ou seu(sua) advogado(a).

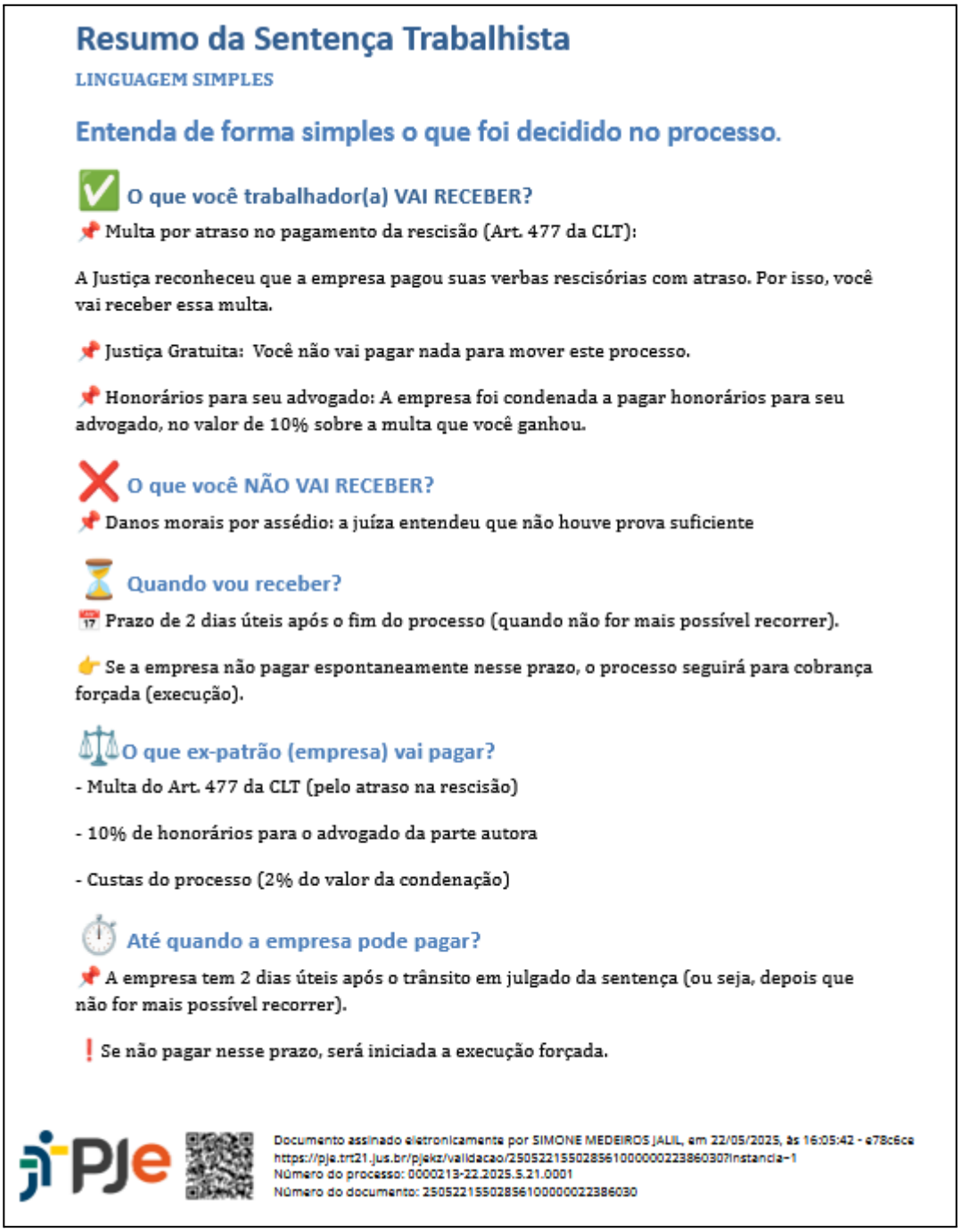
Quando será a audiência?

Dia **20 de janeiro** de 2024, às **15:00h.**

Onde acontecerá a audiência?

No **Fórum Clóvis Beviláqua** (Rua Des. Floriano Benevides Magalhães, nº 220), em uma **sala de acolhimento** especialmente preparada para a criança/adolescente.

Modelo de Comunicado de audiência judicial em linguagem simples do TJCE. Fonte: https://www.tjce.jus.br/labluz/simplificacao-de-linguagem/, acesso em junho/2026



Resumo da Sentença Trabalhista

LINGUAGEM SIMPLES

Entenda de forma simples o que foi decidido no processo.

✅ O que você trabalhador(a) VAI RECEBER?

📌 Multa por atraso no pagamento da rescisão (Art. 477 da CLT):

A Justiça reconheceu que a empresa pagou suas verbas rescisórias com atraso. Por isso, você vai receber essa multa.

📌 Justiça Gratuita: Você não vai pagar nada para mover este processo.

📌 Honorários para seu advogado: A empresa foi condenada a pagar honorários para seu advogado, no valor de 10% sobre a multa que você ganhou.

❌ O que você NÃO VAI RECEBER?

📌 Danos morais por assédio: a juíza entendeu que não houve prova suficiente

⏳ Quando vou receber?

📅 Prazo de 2 dias úteis após o fim do processo (quando não for mais possível recorrer).

👉 Se a empresa não pagar espontaneamente nesse prazo, o processo seguirá para cobrança forçada (execução).

⚖️ O que ex-patrão (empresa) vai pagar?

- Multa do Art. 477 da CLT (pelo atraso na rescisão)

- 10% de honorários para o advogado da parte autora

- Custas do processo (2% do valor da condenação)

⏱️ Até quando a empresa pode pagar?

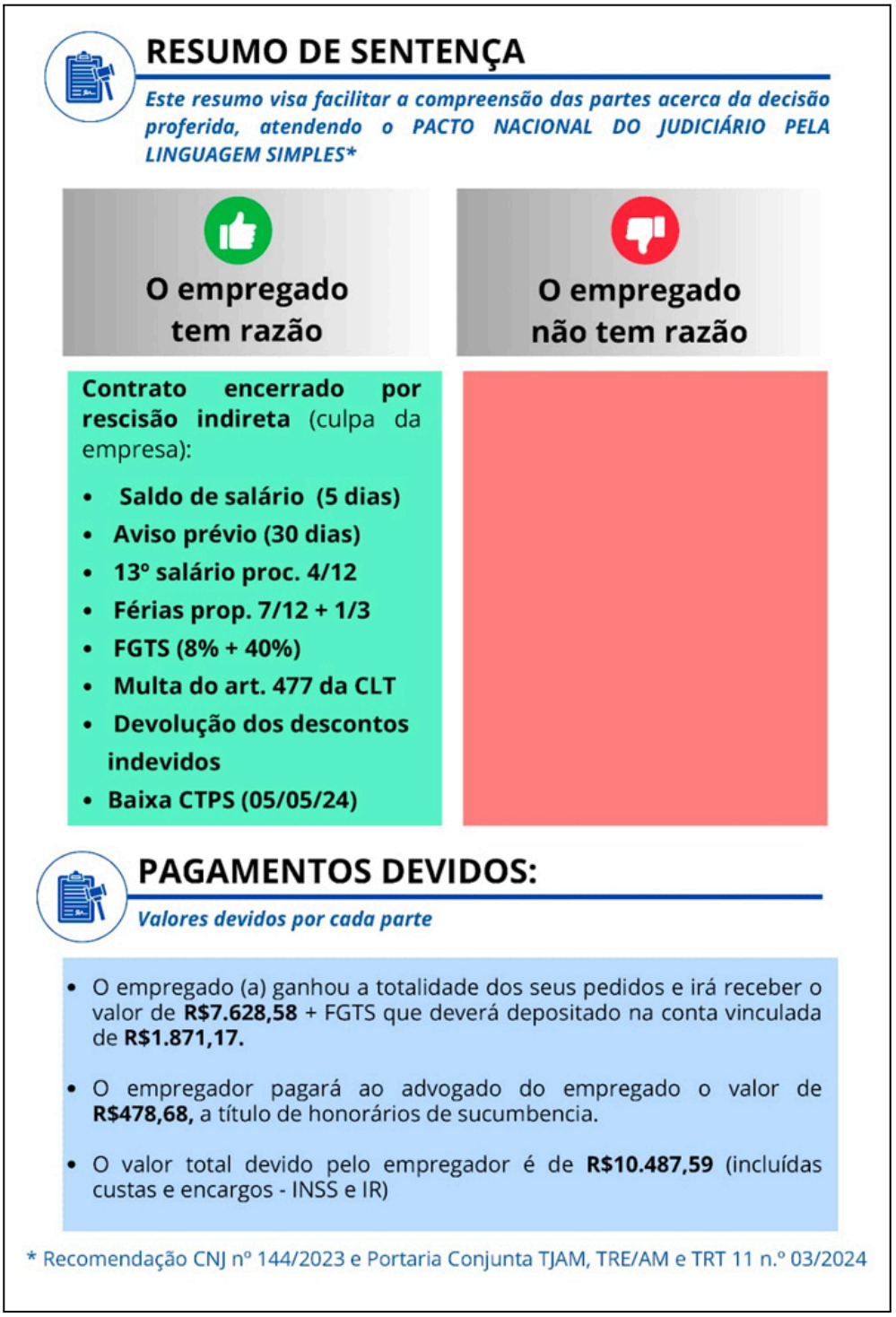
📌 A empresa tem 2 dias úteis após o trânsito em julgado da sentença (ou seja, depois que não for mais possível recorrer).

❗ Se não pagar nesse prazo, será iniciada a execução forçada.

PJe

Documento assinado eletronicamente por SIMONE MEDEIROS JALIL, em 22/05/2025, às 16:05:42 - e78c6ce
https://pje.trt21.jus.br/pjekz/validacao/25052215502856100000022386030?instancia=1
Número do processo: 0000213-22.2025.5.21.0001
Número do documento: 25052215502856100000022386030

Resumo de Sentença Trabalhista em linguagem simples do TRT21. Fonte: https://www.trt21.jus.br/sites/default/files/contato/Documento_e78c6ce%20(1).pdf, acesso em junho/2026



RESUMO DE SENTENÇA

*Este resumo visa facilitar a compreensão das partes acerca da decisão proferida, atendendo o PACTO NACIONAL DO JUDICIÁRIO PELA LINGUAGEM SIMPLES**

O empregado tem razão	O empregado não tem razão
Contrato encerrado por rescisão indireta (culpa da empresa): • **Saldo de salário (5 dias)** • **Aviso prévio (30 dias)** • **13º salário proc. 4/12** • **Férias prop. 7/12 + 1/3** • **FGTS (8% + 40%)** • **Multa do art. 477 da CLT** • **Devolução dos descontos indevidos** • **Baixa CTPS (05/05/24)**	

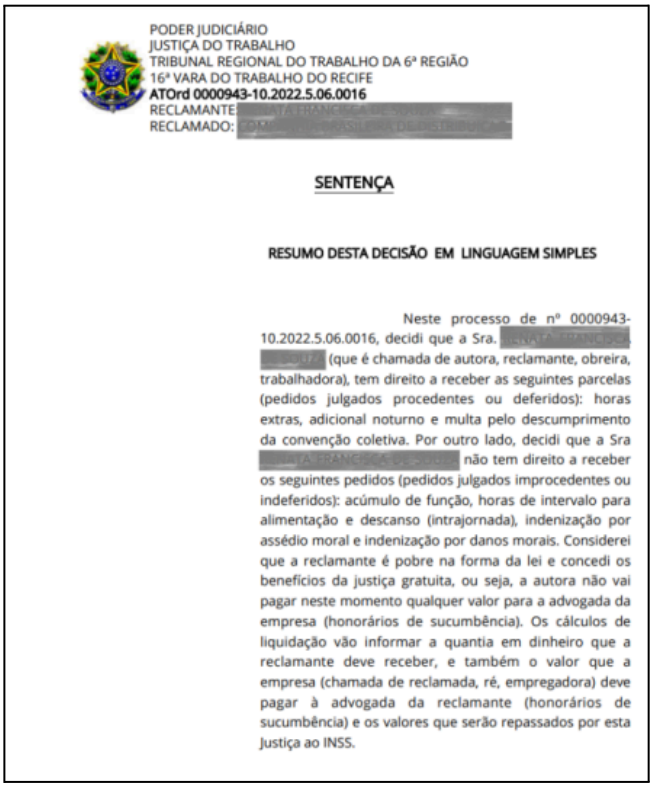
PAGAMENTOS DEVIDOS:

Valores devidos por cada parte

- O empregado (a) ganhou a totalidade dos seus pedidos e irá receber o valor de **R$7.628,58** + FGTS que deverá depositado na conta vinculada de **R$1.871,17.**
- O empregador pagará ao advogado do empregado o valor de **R$478,68,** a título de honorários de sucumbencia.
- O valor total devido pelo empregador é de **R$10.487,59** (incluídas custas e encargos - INSS e IR)

* Recomendação CNJ nº 144/2023 e Portaria Conjunta TJAM, TRE/AM e TRT 11 n.º 03/2024

Sentença trabalhista com linguagem simples e infográficos no TRT-11. Fonte: https://www.migalhas.com.br/quentes/413576/juiza-do-trt-11-simplifica-linguagem-juridica-em-decisoes-com-graficos, acesso em junho/2026



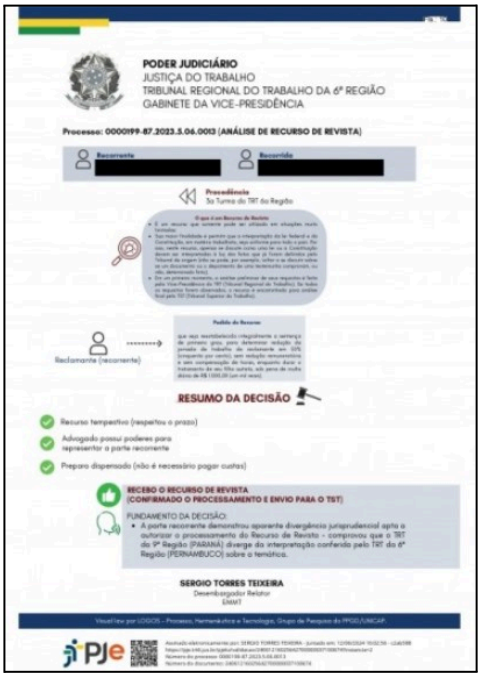
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
16ª VARA DO TRABALHO DO RECIFE
ATOrd 0000943-10.2022.5.06.0016
RECLAMANTE: [redacted]
RECLAMADO: [redacted]

SENTENÇA

RESUMO DESTA DECISÃO EM LINGUAGEM SIMPLES

Neste processo de nº 0000943-10.2022.5.06.0016, decidi que a Sra. [redacted] (que é chamada de autora, reclamante, obreira, trabalhadora), tem direito a receber as seguintes parcelas (pedidos julgados procedentes ou deferidos): horas extras, adicional noturno e multa pelo descumprimento da convenção coletiva. Por outro lado, decidi que a Sra [redacted] não tem direito a receber os seguintes pedidos (pedidos julgados improcedentes ou indeferidos): acúmulo de função, horas de intervalo para alimentação e descanso (intrajornada), indenização por assédio moral e indenização por danos morais. Considerei que a reclamante é pobre na forma da lei e concedi os benefícios da justiça gratuita, ou seja, a autora não vai pagar neste momento qualquer valor para a advogada da empresa (honorários de sucumbência). Os cálculos de liquidação vão informar a quantia em dinheiro que a reclamante deve receber, e também o valor que a empresa (chamada de reclamada, ré, empregadora) deve pagar à advogada da reclamante (honorários de sucumbência) e os valores que serão repassados por esta Justiça ao INSS.

Decisões com Resumo em linguagem simples no TRT-6. Fonte: https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2024/06/25/linguagem-simples-e-indispensavel-nas-comunicacoes-do-trt-6, acesso em julho/2026



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO
GABINETE DA VICE-PRESIDÊNCIA

Processo: 0000199-87.2023.5.06.0003 (ANÁLISE DE RECURSO DE REVISTA)

Recorrente [redacted] Recorrido [redacted]

Precedência
3a Turma do TRT da Região

Reclamante (recorrente)

RESUMO DA DECISÃO

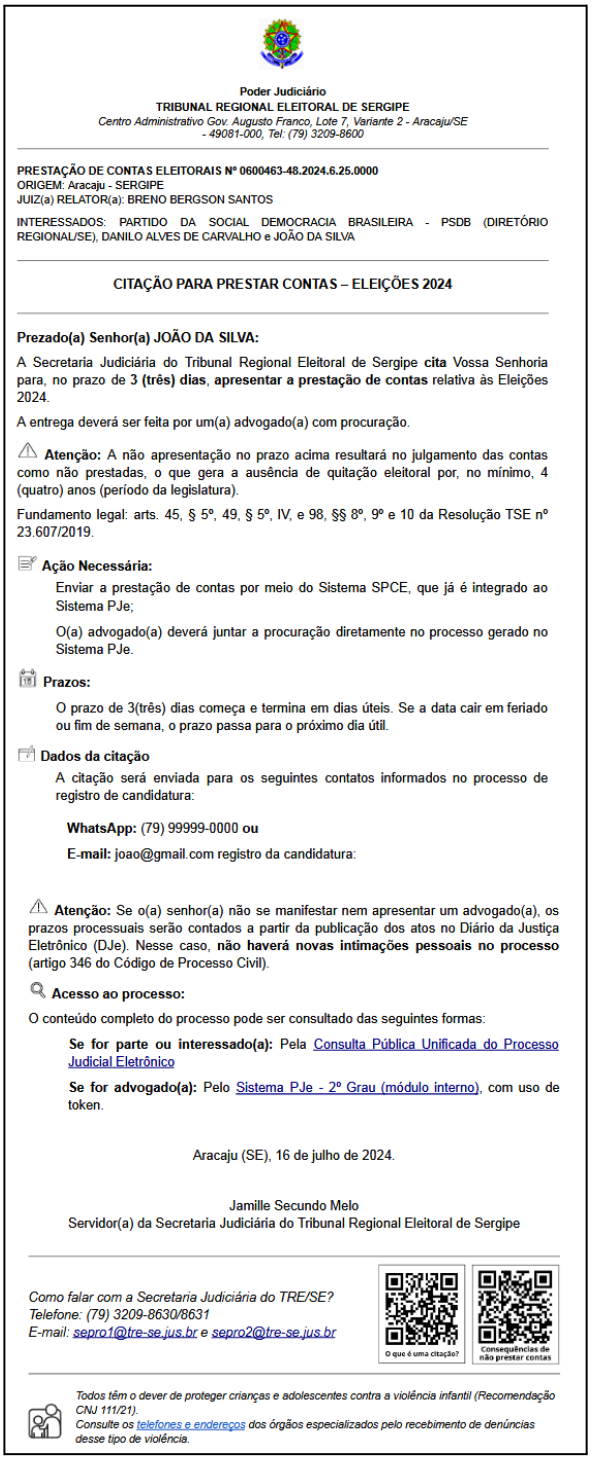
- Recurso tempestivo (respeitou o prazo)
- Advogado possui poderes para representar a parte recorrente
- Preparo dispensado (não é necessário pagar custas)

RECEBO O RECURSO DE REVISTA (CONFIRMADO O PROCESSAMENTO E ENVIO PARA O TST)

FUNDAMENTO DA DECISÃO:
- A parte recorrente demonstrou aparente divergência jurisprudencial apta a autorizar o processamento do Recurso de Revista - comprovou que o TRT da 9ª Região (PARANÁ) diverge da interpretação conferida pelo TRT da 6ª Região (PERNAMBUCO) sobre a temática.

SERGIO TORRES TEIXEIRA
Desembargador Relator

Uso de infográficos em decisão do TRT-6. Fonte: https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2024/06/25/linguagem-simples-e-indispensavel-nas-comunicacoes-do-trt-6, acesso em julho/2026



Poder Judiciário
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
Centro Administrativo Gov. Augusto Franco, Lote 7, Variante 2 - Aracaju/SE - 49081-000, Tel: (79) 3209-8600

PRESTAÇÃO DE CONTAS ELEITORAIS Nº 0600463-48.2024.6.25.0000
ORIGEM: Aracaju - SERGIPE
JUIZ(a) RELATOR(a): BRENO BERGSON SANTOS

INTERESSADOS: PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA - PSDB (DIRETÓRIO REGIONAL/SE), DANILO ALVES DE CARVALHO e JOÃO DA SILVA

CITAÇÃO PARA PRESTAR CONTAS – ELEIÇÕES 2024

Prezado(a) Senhor(a) JOÃO DA SILVA:

A Secretaria Judiciária do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe **cita** Vossa Senhoria para, no prazo de **3 (três) dias**, **apresentar a prestação de contas** relativa às Eleições 2024.

A entrega deverá ser feita por um(a) advogado(a) com procuração.

⚠ **Atenção:** A não apresentação no prazo acima resultará no julgamento das contas como não prestadas, o que gera a ausência de quitação eleitoral por, no mínimo, 4 (quatro) anos (período da legislatura).

Fundamento legal: arts. 45, § 5º, 49, § 5º, IV, e 98, §§ 8º, 9º e 10 da Resolução TSE nº 23.607/2019.

Ação Necessária:

Enviar a prestação de contas por meio do Sistema SPCE, que já é integrado ao Sistema PJe;

O(a) advogado(a) deverá juntar a procuração diretamente no processo gerado no Sistema PJe.

Prazos:

O prazo de 3(três) dias começa e termina em dias úteis. Se a data cair em feriado ou fim de semana, o prazo passa para o próximo dia útil.

Dados da citação

A citação será enviada para os seguintes contatos informados no processo de registro de candidatura:

WhatsApp: (79) 99999-0000 **ou**

E-mail: joao@gmail.com registro da candidatura:

⚠ **Atenção:** Se o(a) senhor(a) não se manifestar nem apresentar um advogado(a), os prazos processuais serão contados a partir da publicação dos atos no Diário da Justiça Eletrônico (DJe). Nesse caso, **não haverá novas intimações pessoais no processo** (artigo 346 do Código de Processo Civil).

Acesso ao processo:

O conteúdo completo do processo pode ser consultado das seguintes formas:

Se for parte ou interessado(a): Pela Consulta Pública Unificada do Processo Judicial Eletrônico

Se for advogado(a): Pelo Sistema PJe - 2º Grau (módulo interno), com uso de token.

Aracaju (SE), 16 de julho de 2024.

Jamille Secundo Melo
Servidor(a) da Secretaria Judiciária do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Como falar com a Secretaria Judiciária do TRE/SE?
Telefone: (79) 3209-8630/8631
E-mail: sepro1@tre-se.jus.br e sepro2@tre-se.jus.br

O que é uma citação?

Consequências de não prestar contas

Todos têm o dever de proteger crianças e adolescentes contra a violência infantil (Recomendação CNJ 111/21).
Consulte os telefones e endereços dos órgãos especializados pelo recebimento de denúncias desse tipo de violência.

Modelo de citação em linguagem simples do TRE-SE. Fonte: https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/9se-arquivos/linguagem-simples-pce-citacao-para-prestar-contas-eleitorais-fora-do-periodo-eleitoral/@@display-file/file/LINGUAGEM%2520SIMPLES%2520-%2520PCE%2520-%2520CITA%25C3%2587%25C3%2583O%2520PARA%2520PRESTAR%2520CONTAS%2520ELEITORAIS%2520FORA%2520DO%2520PER%25C3%258DODO%2520ELEITORAL.pdf, acesso em julho/2026

(Modelo de minuta eproc n. 2125)

INTIMAÇÃO

(Nome da pessoa), o/a senhor/senhora deve comparecer na audiência, como vítima/testemunha, do Processo n. _____. **Sua presença é obrigatória.**

Data:___/__/____

Local: Rua Tomaz Gonzaga, nº 686, __º andar, bairro Lourdes, Belo Horizonte/MG

Instruções: use roupa apropriada e apresente seu documento de identificação com foto. Para mais informações, veja o vídeo acessível pelo QRCODE abaixo.

Importante! O não comparecimento poderá implicar em condução coercitiva e responsabilidade por crime de desobediência.

Dúvidas: Acesse o QRCODE:

Abaixo, o inteiro teor do mandado de intimação.

Modelo de Intimação em linguagem simples padronizada pelo TJMG. Fonte: https://tjmmg.jus.br/wp-content/uploads/2026/02/Provimento032025.pdf, acesso em julho/2026

Diferencial: As experiências analisadas demonstram que a linguagem simples produz resultados mais consistentes quando aplicada diretamente aos documentos utilizados na atividade finalística e administrativa dos tribunais. A revisão estrutural de decisões, mandados, contratos, editais, notificações, acórdãos e atos administrativos amplia a compreensão das informações, reduz dúvidas dos usuários, diminui retrabalho decorrente de pedidos de esclarecimento e fortalece a transparência institucional. A utilização combinada de recursos de direito visual, resumos executivos, infográficos e organização lógica do conteúdo representa uma tendência de evolução da comunicação institucional no Poder Judiciário. Para o TRT-7, a elaboração de um cronograma de oficinas de simplificação de Documentos Judiciais e Administrativos permitiria revisar, de forma gradual, os principais modelos utilizados pelo Tribunal, priorizando aqueles com maior impacto para magistrados, servidores, advogados, partes e cidadãos. A iniciativa poderia contemplar decisões judiciais,

notificações, mandados, acordos, despachos, contratos, editais, atos administrativos e documentos internos, estabelecendo modelos padronizados em linguagem simples e direito visual. Além de alinhar o Tribunal às diretrizes da Recomendação CNJ nº 144/2023, a medida contribuiria para aumentar a efetividade da comunicação institucional, facilitar o acesso à informação e reduzir barreiras de compreensão no âmbito da Justiça do Trabalho.

7.7 Materiais de orientação ao cidadão em Linguagem Simples

Descrição da prática: Diversos órgãos do Poder Judiciário têm produzido materiais institucionais em Linguagem Simples destinados a facilitar a compreensão da atuação da Justiça e aproximar os cidadãos dos serviços judiciais. Foram identificadas iniciativas como a **Cartilha da Justiça Federal**, elaborada pelo Conselho da Justiça Federal (CJF); os **glossários jurídicos** e materiais explicativos produzidos pelos Tribunais Regionais do Trabalho da 1ª, 4ª e 17ª Regiões; a cartilha Seu Trabalho, Seu Direito, do TRT da 2ª Região; o **Guia Simples para Entender o Processo Trabalhista** e o **Glossário das Palavras da Justiça do Trabalho**, do TRT da 4ª Região; o **banco de verbetes jurídicos Explica Aí**, do Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP); e o **Guia Prático de Violência Política de Gênero em Linguagem Simples**, elaborado pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN). Em conjunto, esses materiais apresentam informações sobre direitos, procedimentos judiciais, etapas processuais, terminologia jurídica e serviços oferecidos pelos tribunais, utilizando linguagem clara, recursos visuais, exemplos práticos, perguntas frequentes, glossários e ilustrações para facilitar a compreensão do público não especializado. A elaboração de materiais informativos em Linguagem Simples tem se consolidado como importante instrumento de educação em direitos, promoção do acesso à Justiça e fortalecimento da transparência e da comunicação institucional no Poder Judiciário.

Referência da boa prática	Onde acessar
CJF - Cartilha Da Justiça Federal	https://www.cjf.jus.br/publico/jf-mais-perto-de-voce/
TRT-1 - Glossário do Processo Trabalhista	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/entenda-seu-processo

TRT-1 - Glossário Jurídico	https://www.trt1.jus.br/web/guest/glossario-juridico
TRT-2 - Cartilha informativa: Seu Trabalho, Seu Direito	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F07%2FII-Anexo_Apresentacao-da-pratica.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=0cd380aeadffc4a788a4d462fade862ed407f8a7b1a1c32b7f56fa493edacae9
TRT-4 - Guia simples para entender o processo trabalhista	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FSelo-Linguagem-Simples-2025-Eixo-1-Guia-simples-para-entender-o-processo-trabalhista.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=e2657ddc59462ac151af1864230fb613482e749f6e4054e4f602b0d36de8a2ad https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/entenda-seu-processo
TRT-4 - Glossário das palavras da Justiça do Trabalho	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/glossario
TRT-17 - Vocabulário da Linguagem Simples para uso do público em geral	https://app.trt17.jus.br/principal/publicacoes/leitor/178723284?Formato=pdf
TRE-AP - Explica aí - Banco de verbetes jurídicos em linguagem simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-5_Selo-Linguagem-Simples.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=4bb70f8f20e712a68c3f5551d05cea6056905a29024e8d8606f61e82850a5f29 https://www.tre-ap.jus.br/institucional/laboratorio-de-inovacoes/explica-ai
TRE-RN - Guia Prático de Violência Política de Gênero em linguagem simples	https://www.tre-rn.jus.br/institucional/laboratorio-de-inovacao/arquivos-do-liods/guia_fala_mulher_resumida/@@display-file/file/guia_fala_mulher_resumida.pdf https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FLinguagem-Simples_Eixo-I_Guia-simplificado_Viole%CC%82ncia-Poli%CC%81cia-de-Ge%CC%82nero-com-Evide%CC%82ncias.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=f99401d6d3e3eb785e451712ab291293d406efb2e1265124929474f947b25a61 https://estatico.tre-rn.jus.br/simples/guia_fala_mulher.html
TRE-BA - Glossário de linguagem simples	https://www.tre-ba.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/arquivos/sustentabilidade-acessibilidade-inclusao/linguagem-simples/tre-ba-glossario-de-linguagem-simples/@@display-file/file/TRE-BA-glossario-de-linguagem-simples.pdf https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEIXO-1-ASSINC-APRESENTACAO_DA_PRATICA1.pdf&f

	orm-id=809&field-id=68&hash=ef3d70d38f260cdd5ed219f2a6f9b56e5d4af8053b9cc53750fd7787c3efb93e

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)

Diferencial: A elaboração de materiais institucionais em Linguagem Simples (**Anexo XL**) permitiria ao TRT-7 ampliar a compreensão dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho, traduzindo informações técnicas e jurídicas para uma linguagem mais clara e acessível aos diversos públicos atendidos pelo Tribunal. Sem materiais específicos destinados ao cidadão, informações sobre direitos trabalhistas, procedimentos processuais, termos jurídicos e formas de acesso aos serviços permanecem dispersas ou excessivamente técnicas, dificultando o exercício de direitos e aumentando a demanda por esclarecimentos junto às unidades de atendimento. A produção de cartilhas, guias, glossários e materiais explicativos próprios contribuiria para fortalecer a transparência, a educação em direitos e a comunicação institucional, além de apoiar a implementação da Política de Linguagem Simples e reduzir barreiras de compreensão entre o Tribunal e a sociedade.

7.8 Protocolos Institucionais para Simplificação de Eventos e Cerimônias Oficiais

Descrição da prática: A adoção de protocolos específicos para eventos institucionais vem se consolidando como uma estratégia para incorporar os princípios da linguagem simples às atividades de cerimonial do Poder Judiciário. As iniciativas identificadas estabelecem diretrizes para simplificar roteiros, reduzir formalidades excessivas, padronizar pronunciamentos, racionalizar nominatas e ampliar a acessibilidade das solenidades, tornando a comunicação institucional mais objetiva e compreensível. O Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) revisou seus procedimentos de cerimonial por meio da Resolução TRF4 nº 226/2022, restringindo a nominata às autoridades que compõem a mesa diretora ou fazem uso da palavra, substituindo agradecimentos individualizados por agradecimentos gerais e determinando a aplicação uniforme dessas regras em todas as solenidades da Justiça Federal da 4ª Região. O Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN) desenvolveu protocolo específico para eventos internos após capacitação da equipe em linguagem simples. O documento reúne orientações para utilização de linguagem

clara, interpretação em Libras, audiodescrição do ambiente, autodescrição dos palestrantes, roteiros padronizados e checklist de acessibilidade, além de estabelecer metas para redução da duração das solenidades e padronização dos eventos internos. No Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP), o **Protocolo Simples para Eventos e Cerimoniais**, instituído pela Portaria nº 131/2024, integra a Política de Linguagem Simples do Tribunal e estabelece orientações para simplificação dos protocolos oficiais, eliminação de formalismos, padronização das falas, elaboração de cartilha orientativa e utilização de recursos de acessibilidade, como Libras, legendas e audiodescrição. Na Justiça do Trabalho, o Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3) desenvolveu a iniciativa **Cerimonial Comunica Simples**, composta por um conjunto de diretrizes para reduzir formalidades, limitar a composição das mesas de honra, comunicar previamente a duração dos eventos, incentivar pronunciamentos breves e incorporar práticas de acessibilidade. A proposta prevê, ainda, a inclusão dessas diretrizes na regulamentação interna sobre linguagem simples do Tribunal. Também merece destaque a iniciativa do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR), que estruturou protocolo de comunicação clara para eventos institucionais voltado à redução de formalismos, utilização de linguagem cidadã, produção de materiais orientativos e capacitação das equipes responsáveis pelo cerimonial, com previsão de aplicação em todos os eventos oficiais promovidos pela Presidência.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRE-RR - Protocolo de Comunicação Clara em Eventos Institucionais	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-2-Cerimonial-1.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=7b4afb2c2c8011d054f6bb72630b98d75e186858be58270d81e3d8ceacd7d1fd https://drive.google.com/drive/folders/15dnyOVa4EpJuas2ozS4QTNexHVX_JbqG https://www.tre-rr.jus.br/institucional/eventos/arquivos/cartilha/cartilha-carimonial/@@display-file/file/Cartilha%2520Cerimonial.pdf

TJ-MG - Protocolo de cerimonial para uso de Linguagem Simples em eventos institucionais	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-2_-Projeto-_Protocolo-para-Eventos.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=fb017d540efebe63a015c0c8a4734f1b3161a74be7f51e4517097fe1db3cfe4c
TRT-3 - Cerimonial Comunica Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FIniciativa-Eixo-2-Brevidade-nas-Comunicacoes.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=7cf975726bd8fc94f7d6f74137fa61ffdd2d92f3ee389843649bbf3402397d59 https://drive.google.com/file/d/1Zuq28sEKEX4eqbazttNgdzJH8XXEE49e/view
TRE-AL - Manual de Cerimonial com linguagem simples e acessível	https://static.tre-al.jus.br/portal/o-tre/linguagem-simples/boas-praticas/tre-al-manual-de-cerimonial.pdf
TRE-AP - Protocolo Simples para Eventos e Cerimoniais	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-2_Selo-Linguagem-Simples_Criacao-de-Protocolos.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=261932c55560bb756dbfedfb27b3f74ac8f668ffff31dabbfbb8df5f422c739e
TRF4 - Protocolo de Cerimonial Simplificado em Eventos do TRF4	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo_2___Pratica_Protocolo_de_Cerimonial_Simplificado.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=02fd0942b66be3d9fafbb2870e4f483ac77a3ad9f4d675b5c2d8a88eba211f95
TRE-RN - Protocolo de Linguagem Simples para Cerimonial de Eventos Internos	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FLinguagem-Simples_Eixo-II_Protocolo-cerimonial-FINAL-41.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=32d7b750f2d6b79ea6d83ced31e440cce916055d1d4ba7ab3190fabbddb1a85e
TRE-AL - Manual de cerimonial com linguagem simples e acessível	https://drive.google.com/file/d/17J2hHfQacH4w-tbR1iX6pXs3emckZC31/view
TRE-AL - Orientações para comunicação em eventos. Simplificando o cerimonial	https://drive.google.com/file/d/1PmowTt0ba59Qwfs1n4g97PHXgJIqIOAc/view

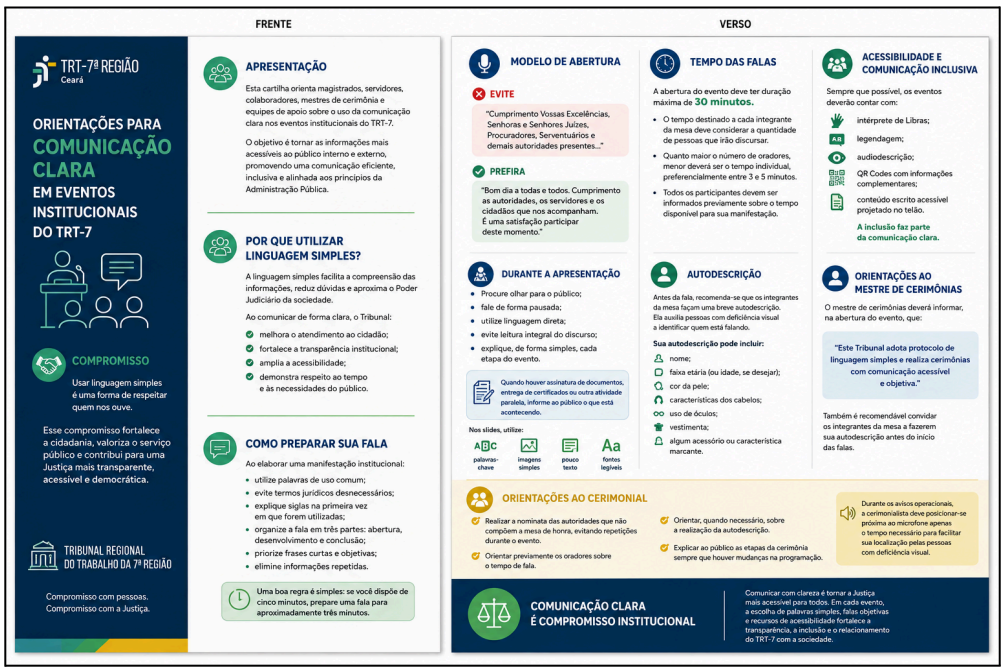
Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)





Cartilha de protocolo de comunicação clara em eventos institucionais do TRE-RR. Fonte: https://www.tre-rr.jus.br/institucional/eventos/arquivos/cartilha/cartilha-carimonial/@@display-file/file/Cartilha%2520Cerimonial.pdf, acesso em julho/2026

Diferencial: As experiências analisadas demonstram uma evolução da política de linguagem simples para além da redação de documentos, alcançando também os ritos e procedimentos do cerimonial institucional. A adoção de protocolos específicos permite padronizar eventos oficiais, reduzir formalidades desnecessárias, estabelecer limites para pronunciamentos, racionalizar a composição das mesas de honra e incorporar, de forma sistemática, recursos de acessibilidade e comunicação inclusiva. O resultado é a realização de solenidades mais objetivas, previsíveis, acessíveis e centradas na compreensão do público, sem comprometer a solenidade própria dos atos oficiais. Para o TRT-7, a elaboração de orientações para Eventos e Cerimônias em Linguagem Simples permitiria estabelecer diretrizes uniformes para convites, roteiros, discursos, nominatas, composição das mesas de honra, tempo de pronunciamentos e utilização de recursos de acessibilidade, alinhando as atividades do Cerimonial às diretrizes da Recomendação CNJ nº 144/2023 e às práticas já adotadas por outros órgãos do Poder Judiciário. A iniciativa contribuiria para padronizar a comunicação institucional, melhorar a experiência dos participantes e fortalecer a imagem do Tribunal como instituição comprometida com a comunicação clara, a acessibilidade e a inovação administrativa.



Modelo de folder com orientações para comunicação clara em eventos institucionais do TRT-7. Fonte: Elaboração própria com uso de inteligência artificial em junho/2026

7.9 Articulação Interinstitucional para Promoção da Linguagem Simples

Descrição da prática: Diversos órgãos do Poder Judiciário vêm fortalecendo a implementação da linguagem simples por meio da celebração de acordos de cooperação técnica, protocolos de intenções e parcerias institucionais voltados ao intercâmbio de conhecimentos, desenvolvimento de projetos conjuntos, capacitação de magistrados(as) e servidores(as), produção de materiais técnicos e disseminação de boas práticas. No Ceará, o Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) e a Justiça Federal no Ceará (JFCE) formalizaram parceria para desenvolver ações conjuntas de incentivo à linguagem simples, incluindo eventos, intercâmbio de experiências e iniciativas voltadas à ampliação do acesso à Justiça por meio da comunicação clara. No mesmo estado, o Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) firmou Acordo de Cooperação Técnica com o Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará (ÍRIS Lab), prevendo a articulação de projetos nas áreas de linguagem simples, design de serviços, inovação pública e melhoria da comunicação institucional. Na Região Nordeste, o Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL) e a Justiça Federal em Alagoas (JFAL) celebraram Acordo de Cooperação Técnica para desenvolver ações integradas relacionadas à linguagem simples, compartilhando metodologias, materiais e experiências entre as instituições. O Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) e o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) também firmaram acordo de cooperação destinado ao intercâmbio de conhecimentos, tecnologias e práticas voltadas ao aperfeiçoamento da comunicação institucional e da produção de documentos em linguagem simples. Em âmbito nacional, diversos tribunais e o Conselho da Justiça Federal (CJF) aderiram ao Protocolo de Intenções nº 003/609/2024, estabelecendo compromisso conjunto para promover ações colaborativas relacionadas à linguagem simples, acessibilidade, comunicação pública e inovação no Poder Judiciário. Entre os signatários encontram-se tribunais estaduais, eleitorais, militares e diversos Tribunais Regionais do Trabalho, evidenciando a consolidação de uma rede nacional de cooperação sobre o tema. Na Justiça do Trabalho, destacam-se ainda iniciativas voltadas à aproximação com instituições de ensino superior. O Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3) firmou parceria com a Faculdade de Direito da

Universidade Federal de Minas Gerais para desenvolver pesquisas, capacitações e projetos de extensão destinados ao aperfeiçoamento da linguagem utilizada em documentos jurídicos. De forma semelhante, o Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5) celebrou Protocolo de Intenções com a Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia (UFBA), prevendo a realização de ações conjuntas de pesquisa, formação, produção de conhecimento e difusão da linguagem simples no âmbito do Judiciário.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRE-BA e CNJ - Acordo de Cooperação Técnica para Promoção das Ações do Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples.	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/sei-1841131-acordo-de-cooperacao-tecnica-079-2024-1.pdf
TRE-CE e JFCE firmam parceria para fomento do uso da linguagem simples	https://www.tre-ce.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Junho/tre-ce-e-jfce-firmam-parceria-para-fomento-do-uso-da-linguagem-simples
LABORATÓRIOS DE INOVAÇÃO DOS TRE-AL; TRE-BA; TRE-CE; TRE-MA; TRE-PB; TRE-PE; TRE-PI e TRE-SE - Adesão à Rede Nordeste de Inovação	https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/conteudo-areas-de-estudo/linguagem-simples/arquivos-linguagem-simples/acordo-de-cooperacao-tecnica/@@display-file/file/Acordo%2520de%2520Coopera%25C3%25A7%25C3%25A3o%2520T%25C3%25A9cnica.pdf
TJ-CE e Laboratório ÍRIS de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará - Acordo de Cooperação para articular ações nas áreas de linguagem simples	https://portal.tjce.jus.br/uploads/2022/01/act-no-002-2022-iris.pdf
TRE-AL e JFAL - Acordo de Cooperação Técnica	https://downloads.jfal.jus.br/portal-doc/linguagem-simples/Acordo_de_cooperacao_publicado.pdf
TJDFT E TJ-MA - Acordo De Cooperação Técnica	https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/cgj/acordo_de_cooperacao_tecnica_21_03_2024_17_32_45.pdf
TJ-RJ, TJ-AC, TJ-AP, TJ-CE, TJ-GO, TJ-MS, TJ-SE, TJMMG, TRE-AP, TRE-PI, TRE-RS, TRT-1, TRT-10, TRT-11, TRT-12, TRT-15, TRT-22, TRT-23, TRT-24, CJF - Protocolo De Intenções Nº 003/609/2024	https://www.tre-ap.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/arquivos/sei_8982346_protocolo_de_intencoes-1/@@display-file/file/SEI_8982346_Protocolo_de_intencoes%2520%2528 1%2529.pdf
TRT-3 e Faculdade de Direito de Minas Gerais- Promoção de ações visando ao fomento da utilização da linguagem simples em documentos jurídicos	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FIniciativa-Eixo-5-Articulacao-Interinstitucional-e-Social.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=9acfa4d2c290dcd8fd4be20ae3155bae54812b1b4d9e697f3c4ea9a481985313

	https://drive.google.com/file/d/1rfezQqsl1sA1bsyx_CNQjcWZ7dL-9Boq/view https://drive.google.com/file/d/1aUZjLJE2PcGtYmH20ZG7G1B-21KO-Wt9/view https://drive.google.com/file/d/1sokB5W2IudUMOBHQDKlW9ER1ojI3E-Y4/view
TRT-5 e a Faculdade de direito da Universidade Federal da Bahia - Protocolo de Intenções - Ações para promoção da linguagem simples	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/inline_files/2025-06/protocolo_de_intencoes_trt5-ufba_assinado.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)

Diferencial: As experiências identificadas demonstram que a implementação da linguagem simples é potencializada quando desenvolvida em regime de cooperação institucional. A atuação em rede permite compartilhar metodologias, materiais didáticos, experiências exitosas e soluções já testadas, reduzindo custos de implantação, evitando retrabalho e acelerando a disseminação da política entre os órgãos do Judiciário. Além disso, as parcerias com universidades agregam suporte técnico-científico, favorecem pesquisas aplicadas e contribuem para o desenvolvimento de métodos de avaliação e aperfeiçoamento contínuo da comunicação institucional. Para o TRT-7, a celebração de acordos de cooperação com outros tribunais, universidades e instituições públicas, especialmente com órgãos sediados no Ceará, como o TRE-CE, a JFCE, o TJCE, o Laboratório de Inovação ÍRIS e instituições de ensino superior, possibilitaria a construção de projetos conjuntos de capacitação, produção de guias, realização de pesquisas e intercâmbio de boas práticas. A iniciativa fortaleceria a política institucional de linguagem simples, ampliaria a integração entre os órgãos do Sistema de Justiça e posicionaria o Tribunal como participante ativo da rede nacional de cooperação sobre comunicação clara e acesso à Justiça.

7.10 Soluções de Inteligência Artificial para Linguagem Simples

Descrição da prática: A pesquisa identificou que diversos órgãos do Poder Judiciário vêm adotando soluções tecnológicas baseadas em inteligência artificial e outros recursos digitais

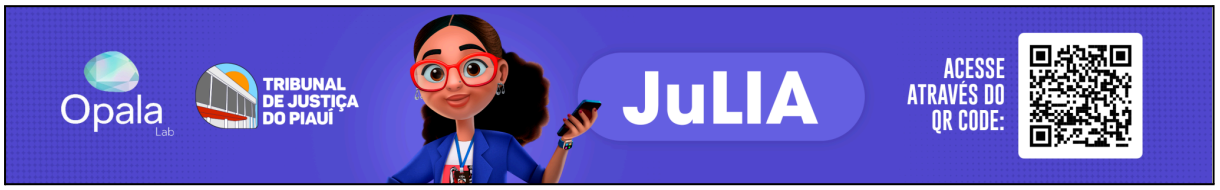
para apoiar a implementação da Política de Linguagem Simples, tanto na produção de documentos institucionais quanto na comunicação com magistrados, servidores, advogados e cidadãos. No âmbito da Justiça do Trabalho, destacam-se ferramentas voltadas ao apoio à produção textual, como o **Apolo**, do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21), que auxilia magistrados(as) e servidores(as) na redação e revisão de normas, decisões, relatórios, manuais e demais documentos institucionais em linguagem simples e inclusiva, e o **E-MENTA**, do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4), que utiliza inteligência artificial generativa para elaborar automaticamente ementas padronizadas de acórdãos, produzindo versões resumidas em linguagem simples em conformidade com a Recomendação CNJ nº 154/2024. Também foram identificadas soluções destinadas à tradução de documentos jurídicos para o cidadão. O Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO) desenvolveu o **Entenda Aqui**, sistema que permite ao próprio jurisdicionado enviar decisões, sentenças, despachos e outros documentos para receber uma versão simplificada em linguagem acessível, adaptada ao seu perfil processual. Na mesma linha, o Tribunal de Justiça Militar do Rio Grande do Sul (TJMRS) criou o **Explica Aí, Tchê!**, plataforma pública que converte decisões judiciais em explicações de fácil compreensão por meio de inteligência artificial generativa. Outra frente identificada corresponde às ferramentas voltadas ao aperfeiçoamento da comunicação institucional. A Justiça Federal do Paraná desenvolveu a **GRALHA-GPT**, solução especializada na transformação de textos técnico-jurídicos em linguagem clara, que aplica automaticamente diretrizes consolidadas de Linguagem Simples e possui caráter pedagógico ao demonstrar as alterações realizadas nos documentos. No relacionamento com os jurisdicionados, o Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP) implantou a **MarIA**, assistente virtual que envia, via WhatsApp, comunicações processuais resumidas em linguagem simples, permitindo que partes e advogados acompanhem o andamento dos processos com maior autonomia e compreensão. Já o Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR) implementou o **Botão da Linguagem Simples**, disponibilizando, durante as sessões de julgamento, um canal de atendimento pelo WhatsApp para esclarecimento, em tempo real, de termos jurídicos e expressões utilizadas nos votos e relatórios, aproximando a comunicação institucional da sociedade. Em conjunto,

essas iniciativas evidenciam uma tendência de utilização de soluções tecnológicas para apoiar diferentes dimensões da Política de Linguagem Simples, abrangendo a redação e revisão de documentos, a produção automatizada de peças judiciais, a tradução de decisões para linguagem acessível, a comunicação processual com os jurisdicionados e o esclarecimento de dúvidas sobre conteúdos jurídicos. Essas experiências demonstram que a tecnologia pode contribuir para ampliar a clareza das comunicações, fortalecer a transparência institucional e facilitar o acesso da sociedade às informações produzidas pelo Poder Judiciário.

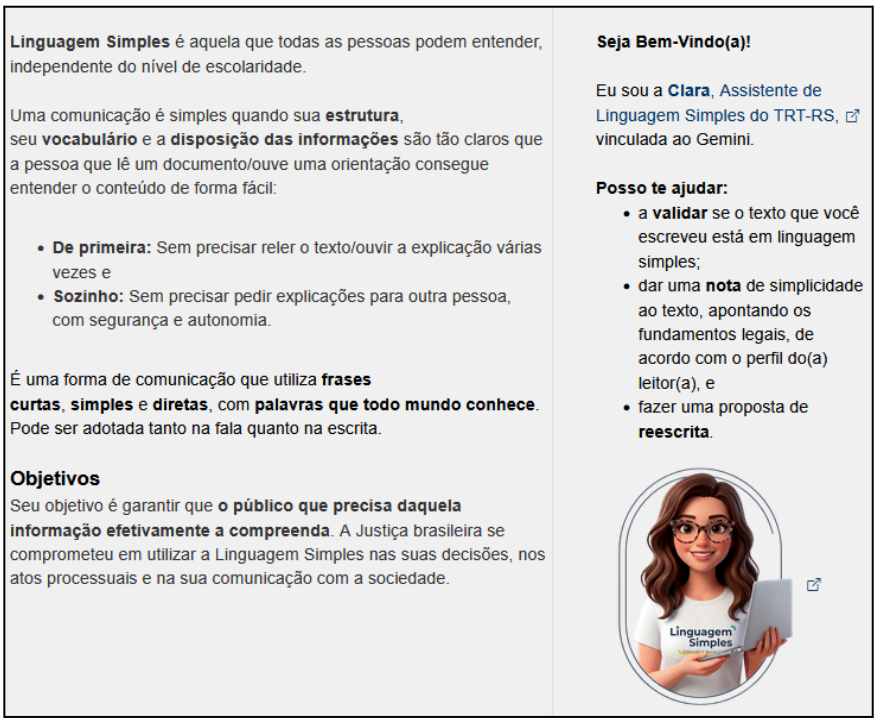
Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-4 - E-MENTA - Assistente para redação de ementas	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FSelo-Linguagem-Simples-2025-Eixo-2-E-menta.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=2b64db525e8b21c1f745a0c107da83091fc657bf606530fd1b4780ea691fd8b4
TRT-1 - Lis - Assistente virtual de linguagem simples	https://www.trt1.jus.br/linguagem-simples/conheca-a-lis-assistente-virtual
TRT-4 - Clara - Assistente de Linguagem Simples do TRT-RS	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/linguagem-simples
TRT-21 - Apolo, assistente de Linguagem Simples e Inclusiva	https://www.trt21.jus.br/noticias/noticia/trt-rn-lanca-assistente-virtual-de-linguagem-simples-e-inclusiva-nos-documentos
TRT-22, TJ-PI e TRE-PI - parceria para expansão da ferramenta JuLIA Explica	https://www.trt22.jus.br/noticia/2025/trt-piaui-se-une-ao-tj-pi-e-tre-pi-em-parceria-para-expansao-da-ferramenta-julia https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/tjpi/noticias-tjpi/selo-linguagem-simples-2025-ferramenta-julia-explica-e-destacada-pelo-cnj/ https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/tjpi/noticias-tjpi/julia-explica-novo-modulo-da-ia-do-tj-pi-simplifica-o-acesso-a-informacoes-processuais/ https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/tjpi/noticias-tjpi/julia-sentinela-tj-pi-concede-primeiras-medidas-protetivas-solicitadas-via-whatsapp/ https://captei.tjpi.jus.br/projects/645/public https://renovajudh.cnj.jus.br/ver-premiacao-interna?premio=18

TJTO - Entenda Aqui — Sistema Inteligente de Simplificação de Documentos Jurídicos para o cidadão	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2059 https://www.entendaaqui.online/
TJRJ - Gerador de Linguagem Simples	https://www3.tjrj.jus.br/dicjud/tradutorDicionario
TJMRS - “Explica aí, tchê"	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1083 https://www.tjmrs.jus.br/explicaai/index.php
TRE-BA - Projeto "ELE.IA"	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEIXO-4-COJUR-APRESENTACAO_DA_PRATICA.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=0b02fe265b90e6956a32e92177d5603d2da8c277bcacc0f273bba5529c450880
TRE-AP - MarIA – Sistema de Comunicação Processual em Linguagem Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-4_MarIA.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=8802635163000acf2fdb403f46e28002e2cd1d40e8479fb3179733395acb52f3
TRF4 - GRALHA-GPT - Gerador de Respostas e Apoio em Linguagem Humanizada e Acessível, uma inteligência artificial especializada em Linguagem Simple	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1752
TRE-RR - Botão da linguagem simples	https://www.tre-rr.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Julho/tre-rr-implementa-botao-de-linguagem-simples-para-facilitar-entendimento-e-acessibilidade

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)



Banner do TJ-PI com QR-Code para acesso ao Julia Explica. Fonte: https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/tjpi/noticias-tjpi/selo-linguagem-simples-2025-ferramenta-julia-explica-e-destacada-pelo-cnj/, acesso em julho/2026



Linguagem Simples é aquela que todas as pessoas podem entender, independente do nível de escolaridade.

Uma comunicação é simples quando sua **estrutura**, seu **vocabulário** e a **disposição das informações** são tão claros que a pessoa que lê um documento/ouve uma orientação consegue entender o conteúdo de forma fácil:

- **De primeira:** Sem precisar reler o texto/ouvir a explicação várias vezes e
- **Sozinho:** Sem precisar pedir explicações para outra pessoa, com segurança e autonomia.

É uma forma de comunicação que utiliza **frases curtas**, **simples** e **diretas**, com **palavras que todo mundo conhece**. Pode ser adotada tanto na fala quanto na escrita.

Objetivos

Seu objetivo é garantir que **o público que precisa daquela informação efetivamente a compreenda**. A Justiça brasileira se comprometeu em utilizar a Linguagem Simples nas suas decisões, nos atos processuais e na sua comunicação com a sociedade.

Seja Bem-Vindo(a)!

Eu sou a **Clara**, Assistente de Linguagem Simples do TRT-RS, vinculada ao Gemini.

Posso te ajudar:

- a **validar** se o texto que você escreveu está em linguagem simples;
- dar uma **nota** de simplicidade ao texto, apontando os fundamentos legais, de acordo com o perfil do(a) leitor(a), e
- fazer uma proposta de **reescrita**.

Clara, assistente virtual de linguagem simples do TRT-4. Fonte: https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/linguagem-simples, acesso em julho/2026



JUSTIÇA DO TRABALHO
TRT da 1ª Região (RJ)

Institucional | Serviços | Notícias | Jurisprudência | Transparência | Legislação | Ouvidoria | Contato

TRT1: Início › Institucional › Programas, Políticas e Ações › Linguagem Simples › Conheça a Lis

Linguagem Simples
Judiciário para Todos

Conheça a Lis

Olá, eu sou a Lis, assistente de linguagem simples do LÍRIO — Laboratório de Inovação do TRT-RJ.

Posso ajudar você a revisar textos, resumir decisões, explicar termos jurídicos e avaliar o quanto usa a linguagem simples.

Acesse o meu espaço no Gemini para conversar comigo agora!

Abrir no Gemini

Vídeos da Lis
Em breve, episódios com dicas de linguagem simples e direito acessível para todos.

Resp.: SPR

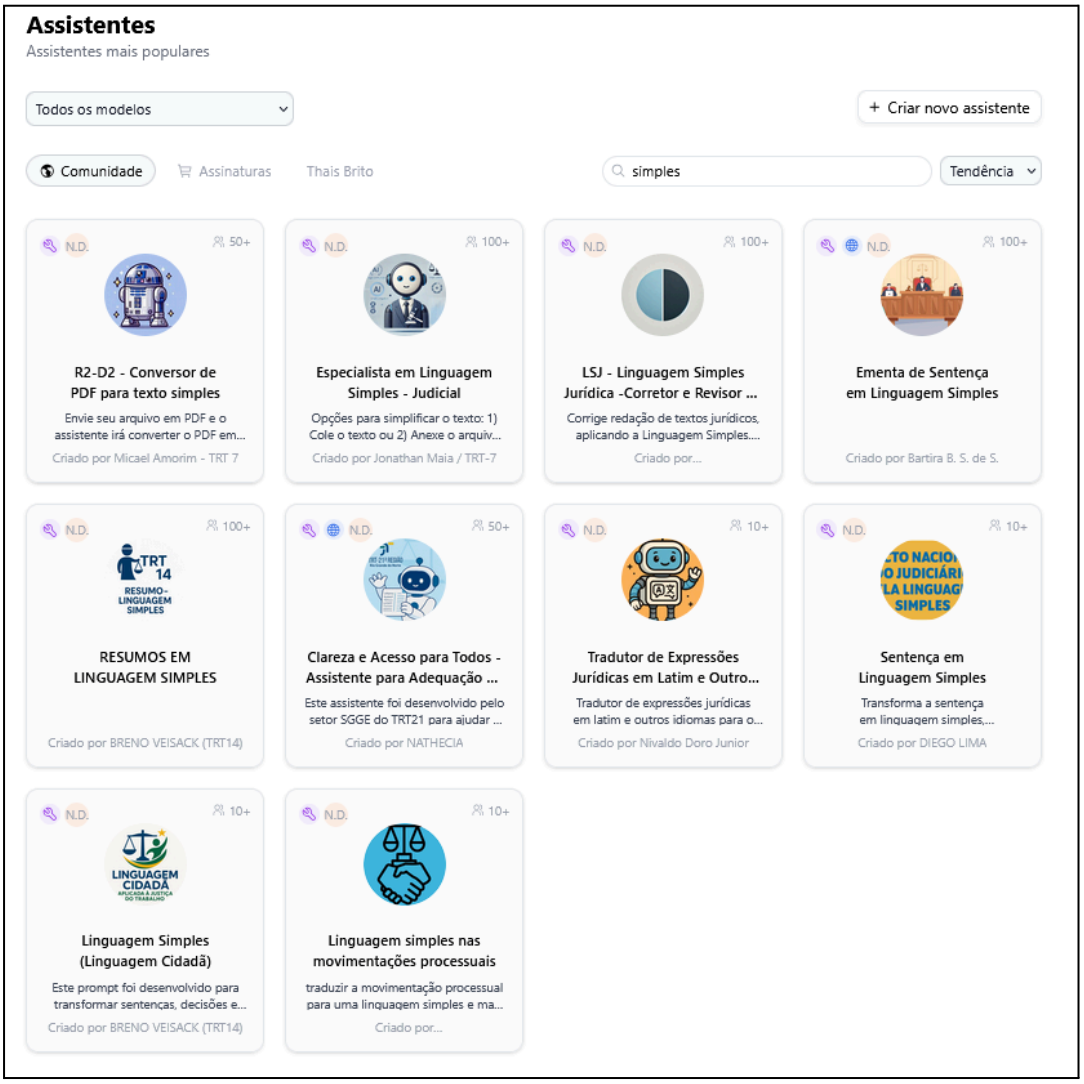
Lis, assistente virtual de linguagem simples do TRT-1. Fonte: https://www.trt1.jus.br/linguagem-simples/conheca-a-lis-assistente-virtual, acesso em julho/2026



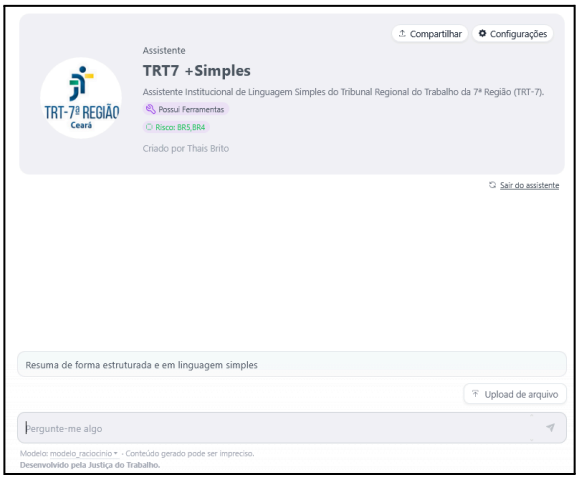
Página do Entenda Aqui do TJTO. Fonte: https://www.entendaaqui.online/, acesso em junho/2026

Diferencial: As experiências identificadas demonstram que a adoção da inteligência artificial para promoção da Linguagem Simples pode ocorrer por diferentes estratégias complementares, não se limitando ao desenvolvimento de novas ferramentas. Para o TRT-7, recomenda-se a implementação de um ecossistema institucional de soluções de inteligência artificial para Linguagem Simples, estruturado em quatro eixos. O primeiro consiste na padronização do uso dos assistentes já disponibilizados pelo Chat-JT, mediante definição de orientações institucionais sobre as ferramentas mais adequadas para atividades como revisão textual, simplificação de documentos, elaboração de ementas, produção de resumos e apoio à redação de comunicações institucionais. O segundo contempla o desenvolvimento de um Assistente Institucional de Linguagem Simples (https://ia.jt.jus.br/chat/assistant/6a4547305746505aafcef77e e https://ia.jt.jus.br/chat/assistant/6a70c67906e5367bc1f00f9a), integrado às diretrizes da Política de Linguagem Simples do TRT-7, destinado a apoiar magistrados(as) e servidores(as) na elaboração, revisão e validação de documentos administrativos e judiciais, bem como na produção de conteúdos para o portal institucional, notícias, campanhas e materiais

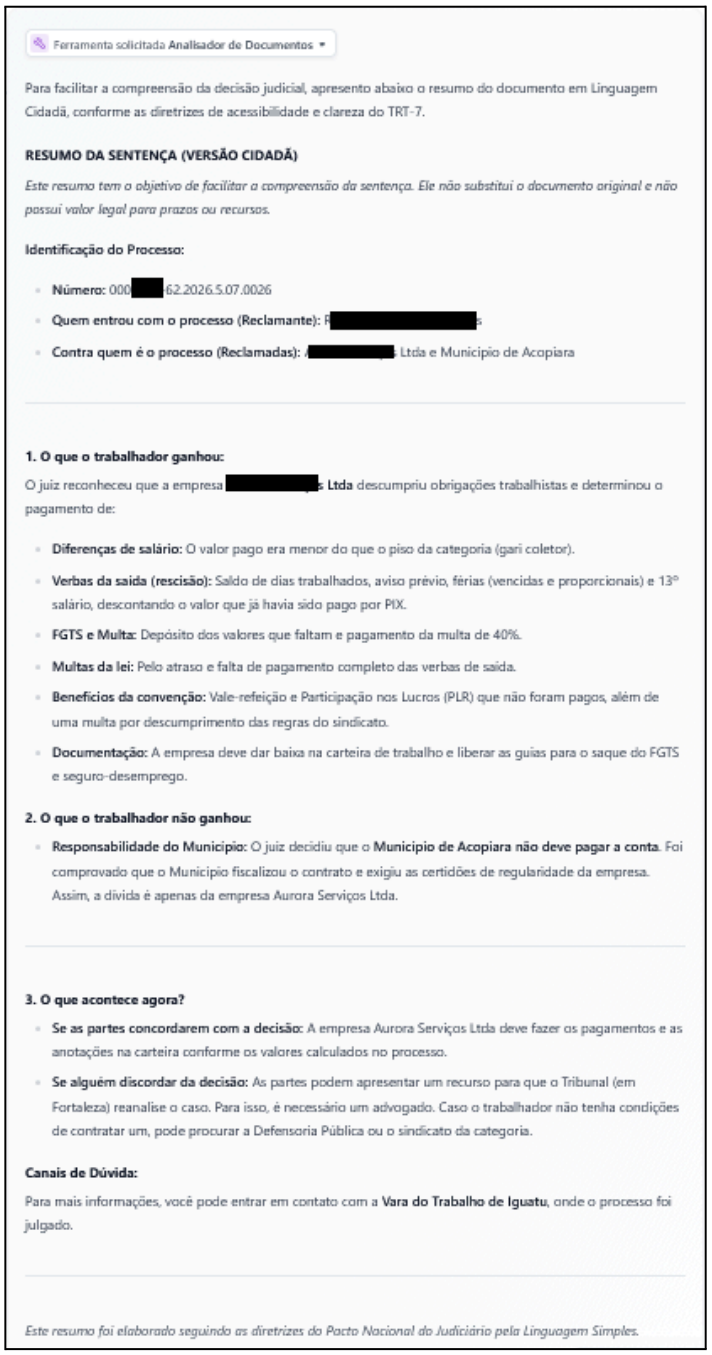
informativos. O terceiro eixo envolve a criação, no Portal Institucional de Linguagem Simples, de um ambiente centralizado para acesso às ferramentas homologadas, reunindo os assistentes recomendados pelo Tribunal, guias de utilização, modelos de prompts, materiais de capacitação e orientações para o uso seguro e responsável da inteligência artificial. O quarto eixo consiste em avaliar a adoção, adaptação ou integração de soluções desenvolvidas por outros órgãos do Poder Judiciário, mediante celebração de acordos de cooperação técnica, compartilhamento de código-fonte, reutilização de soluções públicas ou disponibilização de acesso às ferramentas já existentes. Nesse contexto, poderão ser analisadas iniciativas como sistemas de explicação de decisões e documentos jurídicos em linguagem simples, a exemplo do Entenda Aqui (TJTO) e do Explica Aí, Tchê! (TJMRS); mecanismos de comunicação processual em linguagem acessível, inspirados na MarIA (TRE-AP); ferramentas de apoio à redação e revisão de documentos, como Clara, Apolo e GRALHA-GPT; e soluções de automação para elaboração de ementas e resumos, como o E-MENTA (TRT-4). A adoção integrada dessas iniciativas permitirá ao TRT-7 aproveitar soluções já consolidadas no Poder Judiciário, reduzir custos e esforços de desenvolvimento, evitar a duplicação de iniciativas e ampliar o acesso de magistrados(as), servidores(as) e cidadãos a recursos de Linguagem Simples. Além de fortalecer a implementação da Política Nacional de Linguagem Simples do Poder Judiciário, a iniciativa contribuirá para padronizar a comunicação institucional, aumentar a produtividade na elaboração e revisão de documentos, ampliar a compreensão das informações pelos jurisdicionados e consolidar um ambiente permanente de inovação voltado à transparência, à acessibilidade comunicacional e ao efetivo acesso à Justiça.



Assistentes virtuais especializados em linguagem simples no Chat-JT. Fonte: Chat-JT, em julho/2026



Assistente virtual criado pela SAUDI no Chat-JT. Fonte: https://ia.jt.jus.br/chat/assistant/6a4547305746505aafcef77e, julho de 2026



Ferramenta solicitada **Analisador de Documentos**

Para facilitar a compreensão da decisão judicial, apresento abaixo o resumo do documento em Linguagem Cidadã, conforme as diretrizes de acessibilidade e clareza do TRT-7.

RESUMO DA SENTENÇA (VERSÃO CIDADÃ)

Este resumo tem o objetivo de facilitar a compreensão da sentença. Ele não substitui o documento original e não possui valor legal para prazos ou recursos.

Identificação do Processo:

- **Número:** 000[redacted]62.2026.5.07.0026
- **Quem entrou com o processo (Reclamante):** [redacted]
- **Contra quem é o processo (Reclamadas):** [redacted] Ltda e Município de Acopiara

1. O que o trabalhador ganhou:

O juiz reconheceu que a empresa [redacted] **Ltda** descumpriu obrigações trabalhistas e determinou o pagamento de:

- **Diferenças de salário:** O valor pago era menor do que o piso da categoria (gari coletor).
- **Verbas da saída (rescisão):** Saldo de dias trabalhados, aviso prévio, férias (vencidas e proporcionais) e 13º salário, descontando o valor que já havia sido pago por PIX.
- **FGTS e Multa:** Depósito dos valores que faltam e pagamento da multa de 40%.
- **Multas da lei:** Pelo atraso e falta de pagamento completo das verbas de saída.
- **Benefícios da convenção:** Vale-refeição e Participação nos Lucros (PLR) que não foram pagos, além de uma multa por descumprimento das regras do sindicato.
- **Documentação:** A empresa deve dar baixa na carteira de trabalho e liberar as guias para o saque do FGTS e seguro-desemprego.

2. O que o trabalhador não ganhou:

- **Responsabilidade do Município:** O juiz decidiu que o **Município de Acopiara não deve pagar a conta**. Foi comprovado que o Município fiscalizou o contrato e exigiu as certidões de regularidade da empresa. Assim, a dívida é apenas da empresa Aurora Serviços Ltda.

3. O que acontece agora?

- **Se as partes concordarem com a decisão:** A empresa Aurora Serviços Ltda deve fazer os pagamentos e as anotações na carteira conforme os valores calculados no processo.
- **Se alguém discordar da decisão:** As partes podem apresentar um recurso para que o Tribunal (em Fortaleza) reanalise o caso. Para isso, é necessário um advogado. Caso o trabalhador não tenha condições de contratar um, pode procurar a Defensoria Pública ou o sindicato da categoria.

Canais de Dúvida:

Para mais informações, você pode entrar em contato com a **Vara do Trabalho de Iguatu**, onde o processo foi julgado.

Este resumo foi elaborado seguindo as diretrizes do Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples.

Exemplo de sentença trabalhista resumida em linguagem simples pelo assistente virtual TRT7 +Simples no Chat-JT. Fonte: https://ia.jt.jus.br/chat/assistant/6a4547305746505aafcef77e, julho de 2026

7.11 Estratégias de sensibilização e engajamento para promoção da Linguagem Simples

Descrição da prática: Diversos órgãos do Poder Judiciário vêm desenvolvendo estratégias permanentes de sensibilização e engajamento para disseminar a cultura da Linguagem

Simples entre magistrados(as), servidores(as), colaboradores(as) e cidadãos. As iniciativas identificadas abrangem diferentes formatos de comunicação e aprendizagem, evidenciando que a implementação da Linguagem Simples depende não apenas da edição de normas e da elaboração de manuais, mas também de ações contínuas de conscientização, capacitação e incentivo à mudança cultural. No âmbito da Justiça do Trabalho, destacam-se iniciativas colaborativas como a **Maratona da Linguagem Simples no Judiciário**, promovida conjuntamente pelo TRT da 1ª Região, Tribunal Regional Federal da 2ª Região, Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e TRT da 19ª Região, reunindo desafios, oficinas e atividades voltadas à disseminação da Linguagem Simples. Também merece destaque o **Circuito da Linguagem Simples**, desenvolvido pelos TRTs da 3ª, 10ª e 21ª Regiões em parceria com o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, que promove competições institucionais, como a **Olimpíada de Linguagem Simples** e o **Triatlo Simplifica+**, incentivando equipes a revisar documentos e propor soluções inovadoras para simplificação da comunicação. Foram igualmente identificadas iniciativas voltadas à comunicação institucional em formatos acessíveis e criativos, como a série **Justiça em Quadrinhos**, do TRT da 1ª Região; a série de vídeos **Exercitando a Linguagem Simples**, do TRT da 2ª Região; o **Videocast Estúdio TRT**, do TRT da 4ª Região; a publicação periódica **Na Ponta da Língua**, com dicas mensais de redação jurídica simples; folders e guias rápidos para consulta; além do **Cordel sobre Linguagem Simples**, elaborado pelo TRT da 6ª Região como estratégia de educação e sensibilização. Na Justiça Estadual também foram identificadas experiências voltadas à aproximação da linguagem jurídica da população, como a série **Entenda a Sua Audiência**, do Tribunal de Justiça de Mato Grosso; a série de vídeos **Seu Processo em Linguagem Simples**, do Tribunal de Justiça do Pará; histórias em quadrinhos e tirinhas jurídicas produzidas pelos Tribunais de Justiça de Pernambuco e do Rio de Janeiro; jogos educativos sobre Linguagem Simples desenvolvidos pelo Programa de Eficiência e Racionalização do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PEERJ) e pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT); além do podcast **TRE Explica – Justiça Eleitoral**, produzido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte. As iniciativas analisadas evidenciam que campanhas institucionais, recursos audiovisuais, jogos, desafios, competições, histórias em quadrinhos, podcasts e

outras estratégias de comunicação constituem importantes instrumentos para fortalecer a cultura da Linguagem Simples, estimular a participação das unidades, ampliar o alcance das ações de capacitação e aproximar a linguagem do Poder Judiciário dos diferentes públicos.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-1, TRF-2, TJRJ e TRT-19 - Maratona da Linguagem Simples no Judiciário	https://trt1.jus.br/pt/web/guest/linguagem-simples/maratona-da-linguagem-simples-no-judiciario https://drive.google.com/file/d/1hM9oVl1mNFZTOaIWVdYErdVJXYnJBJCB/view https://docs.google.com/document/d/1iZlM_VZOnhV50Fzh3xqbxt4WkrGlyyVbMbCaJJpmaSU/edit?tab=t.0
TRT-1 - Justiça em quadrinhos	https://www.trt1.jus.br/web/guest/laboratorio-de-inovacao-projetos-no-laboratorio?item=justica-em-quadrinhos
TRT-1 - Vídeo informativo	https://www.youtube.com/watch?v=iXU6CmDwd5w&list=PLdHwD1TdQb_UmWJhWKl-xw6HotTBgp0KG
TRT-2 - Série de vídeos Exercitando a linguagem simples	https://www.youtube.com/watch?v=5WVQRnxkkgA https://www.youtube.com/watch?v=YA2sAMVVVy0 https://www.youtube.com/watch?v=OmfsI40G31E&list=PLXVZOlSpU73Ej3EJGiPYH2qqYkyDTJviP&index=4
TRT-3, TRT-10, TRT-21 e TJMG - Projeto Circuito da Linguagem Simples: Olimpíada de Linguagem Simples e Triatlo Simplifica+	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FIniciativa-Eixo-1-Simplificacao-da-Linguagem-dos-Documentos.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=1f2a1c4605011f9af898f4b77cb4d6f4d837cc3c79a1550d115f2492803f3175 https://sistemas.trt3.jus.br/bd-trt3/bitstream/handle/11103/90573/Edital%20GP%20n.%201%2C%20de%2010%20de%20outubro%20de%202024.pdf?sequence=1&isAllowed=y https://www.youtube.com/watch?v=YvAUT6hNrFM
TRT-3 - Descomplica Cidadão - Simplificação da linguagem do portal institucional com vídeos e resumos em linguagem simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FIniciativa-Eixo-4-Tecnologia-da-Informacao.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=0571aefb2827ce1c1a7199ce6a75f949b66f361a748c41805a61256fd4933f91
TRT-4 - VIDEOCAST ESTÚDIO TRT: LINGUAGEM SIMPLES	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FSelo-Linguagem-Simples-2025-Eixo-4-Videocast-Estudio-TRT_-Episodio-sobre-Linguagem-Simples.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=731f89ddfb563aa836030e98a599f1a728b3433fcddaaf0f96f11e25fb9fe202

TRT-4 - Na Ponta da Língua: Dicas mensais de redação jurídica simples	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/na%20ponta%20da%20l%C3%ADngua/0
TRT-4 - Folder com guia rápido para simplificar a linguagem de textos jurídicos	https://www.trt4.jus.br/portais/media/503617195/Para%20impress%C3%A3o%20-%20Folder%20Sanfona%20%20Linguagem%20Simples%20TRT4.pdf
TRT-4 - Projeto de Sensibilização e Capacitação em Linguagem Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo_3___Pratica_Sensibilizacao_e_Capacitacao_em_Linguagem_Simples.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=131a0e7cb8da0d6dcf6ff0690e6b586c3e9e5d10010387b09ef33d2fbd5cbe0e
TRT-6 - Cordel sobre linguagem simples	https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/cordel_layout_03_0.pdf
TRT-19 - Vídeo Simplifica Precatório	https://site.trt19.jus.br/node/112880
TJMT - série “Entenda a Sua Audiência”	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1861 https://inovacao.tjmt.jus.br/pagina/31
TJ-PA - Série de vídeos: Seu Processo em Linguagem Simples	https://www.youtube.com/playlist?list=PLurooW9bMbkNUcAWHNLSMOaQXEI-jsLY0
TJ-PE - História em quadrinhos sobre linguagem simples	https://portal.tjpe.jus.br/documents/d/linguagem-simples/hq_linguagem_simples_no_tjpe
TJRJ - Tirinhas jurídicas	https://www.tjrj.jus.br/web/guest/tirinhas_juridicas
PEERJ - Jogos lúdicos sobre linguagem simples	https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/jogos_juridicos
TJDFT - Jogo Simplifique	https://auroralab.tjdft.jus.br/simplifique
TRE-RN - podcast "TRE Explica - Justiça Eleitoral"	https://open.spotify.com/show/4fhlZ9J0qByrMD0JHZJ9TF
TRE-BA - implementação de Recursos Multimeios para uma Comunicação com Linguagem Objetiva, Acessível e Simplificada	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEIXO-3-ASCOM-APRESENTAu00c7u00c3O_DA_PRu00c1TICA.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=fa3cb387efc7e6d106e34c74402ba16dc825ac9d111a4a32c9a14c157648afe9

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)



Pilares da Redação Jurídica Simples

Clareza

- **Linguagem acessível:** O vocabulário deve ser compreensível e **conhecido para o público-alvo**.
- **Estrutura lógica:** As ideias devem ser apresentadas em **ordem coerente. O essencial vem primeiro.**
- **Transparência:** É preciso evitar **ambiguidades**, informações **confusas** e termos muito **abstratos**.

Precisão

- **Termos corretos:** É preciso usar palavras e expressões que transmitam **exatamente o sentido pretendido**, da forma mais **clara** possível.
- **Dados exatos:** As informações, os números e os fatos devem ser apresentados **sem distorções**.
- **Evita generalizações:** Não ampliar ou reduzir o sentido de forma indevida. **Evitar termos vagos ou abstratos.**

Concisão

- **Objetividade:** Vá **direto ao ponto**, sem rodeios. Traga a **informação essencial primeiro**, porque é ela que importa.
- **Economia linguística:** Elimine **palavras**, frases ou repetições **desnecessárias**.
- **Foco:** Mantenha apenas o que contribui para a **mensagem central**.

Linguagem Inclusiva de Gênero

Linguagem simples e linguagem inclusiva caminham juntas.

• Evite o masculino como padrão
✗ "Os juízes decidem".
✓ "As juízas e os juízes decidem".

• Prefira termos neutros sempre que possível
✗ "Os trabalhadores da empresa".
✓ "A equipe da empresa" ou "As pessoas que trabalham na empresa"

• Use formas duplas quando necessário
✗ "Os servidores do TRT4"
✓ "Os servidores e as servidoras do TRT4"

Uma comunicação que acolhe a diversidade fortalece o acesso à Justiça.

Ferramentas Úteis

- **Legibilidade**: Para conferir o grau de legibilidade de um texto:
- **Validador de Linguagem Simples, no CHAT-JT:** Assistente criado pelo TRT-RS, para melhorar textos jurídicos:
- **Sinônimos Jurídicos Simples, no Chat-JT:** Para encontrar sinônimos jurídicos simples contextualizados:

JUSTIÇA DO TRABALHO

Linguagem Simples
Entender é Nosso Direito

Guia Rápido para Simplificar a Linguagem de Textos Jurídicos

Este guia foi criado para ajudar você a **escrever textos fáceis de entender**. Linguagem simples é usar **palavras claras**, **frases curtas** e uma **organização lógica**, sem perder a **precisão jurídica**. Consulte-o sempre que precisar!

JUSTIÇA DO TRABALHO
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (RS)

Organização do texto

- **Comece pelo que importa.** Não esconda a informação principal no meio do texto. Apresente-a logo no início, como quem abre a conversa com o ponto mais relevante.
- **Dê respiros ao leitor.** Quebre blocos extensos em partes menores, usando títulos e subtítulos que guiem o raciocínio.
- **Agrupe para clarear.** Sempre que possível, transforme informações dispersas em listas, tabelas ou quadros, para que a pessoa leitora enxergue tudo de forma rápida e ordenada.
- **Destaque com propósito.** Use **negrito**, *itálico* ou sublinhado apenas quando o objetivo for enfatizar algo realmente essencial. Excesso de grifo perde impacto.

Para verificar:

□ Verificar se o texto segue uma **sequência lógica.**
□ Inserir as **informações mais importantes no início**, observando a hierarquia das informações.
□ Quebrar blocos grandes com **títulos e subtítulos.**
□ Usar **listas**, **tabelas**, **quadros** e **marcadores** para agrupar informações.
□ **Grifar** apenas o que é **essencial**.

Estrutura de frases e parágrafos

- **Parágrafos curtos são respiros mentais.** Cada bloco deve conter apenas **uma** ideia central.
- **Frases diretas mantêm o ritmo.** Evite inserir explicações no meio da frase como se fossem apartes intermináveis.
- **Ordem direta é sua melhor aliada.** Sujeito, verbo e complemento: nesta ordem, simples e clara.
- **Voz ativa transmite ação.** "A reclamante ***apresentou*** *os documentos*" é mais confortável e ágil de ler do que *"Os documentos* ***foram apresentados*** *pela reclamante."*
- **Afirme, não negue.** É mais rápido entender *"A reclamante* ***recusou*** *o acordo"* do que *"A reclamante* ***não aceitou*** *o acordo".*

Para verificar:

□ Parágrafos **curtos**, uma ideia por bloco.
□ Frases **diretas**, sem "costuras" desnecessárias. **Máximo de 25 palavras** por frase. Se houver mais de 30 palavras, reescreva o trecho.
□ Ordem direta:
Sujeito → Verbo → Complemento
□ Voz **ativa** sempre que possível.
□ Use **afirmações** em vez de negações.

Escolha das palavras

- **Corte o excesso.** Palavras e expressões desnecessárias só ocupam espaço e atrasam a compreensão.
- **Fale a língua de quem lê.** Prefira palavras mais conhecidas. O cérebro processa melhor assim.
- **Troque o "juridiquês" por compreensão.** Evite estrangeirismos, siglas, jargões e latinismos. Quando não houver alternativa, explique.
- **Traduza o técnico.** Sempre que possível, ao usar um termo jurídico ou especializado, acrescente uma explicação simples. O mesmo vale para as siglas.
- **Respeite o que a lei diz.** Certifique-se de usar expressões e termos exatamente como constam nos textos da lei.
- **Dê vida ao abstrato.** Sempre que possível, substitua termos vagos por verbos claros e objetivos e, de preferência, conjugados. Em vez de "*Houve a* ***comprovação*** *do pagamento*", escreva "*O autor* ***comprovou*** *o pagamento*."

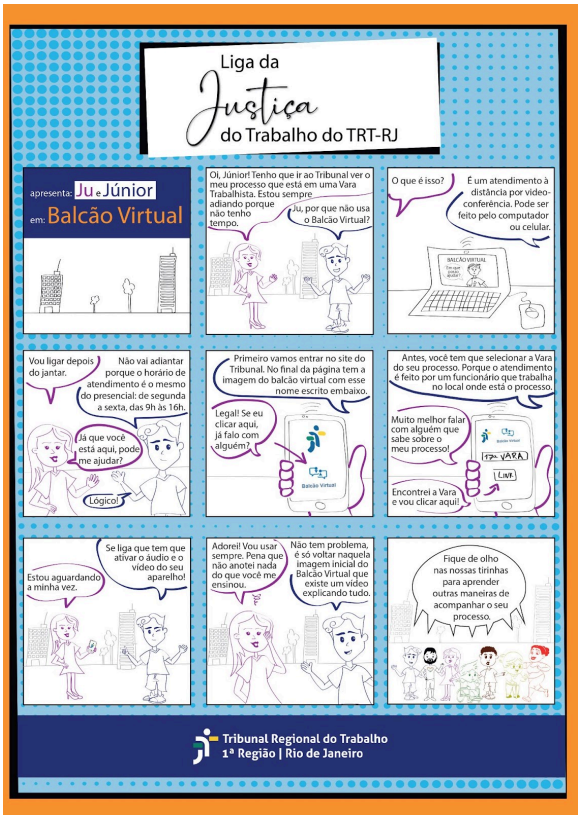
Para verificar:

□ **Cortar** termos e expressões **supérfluos**, que não agregam valor ao texto. Menos é mais.
□ **Substituir** palavras **difíceis** ou muito específicas por palavras **conhecidas**.
□ **Evitar** estrangeirismos, siglas, latinismos e jargões (ou explicá-los).
□ **Explicar siglas** e **termos técnicos** quando necessário.
□ Conferir se as expressões seguem **o texto da lei**. Se não seguirem, substitua por conhecidas.
□ Trocar conceitos vagos por **verbos claros**.

Guia prático do TRT4. Fonte: https://www.trt4.jus.br/portais/media/503617195/Para%20impress%C3%A3o%20-%20Folder%20Sanfona%20%20Linguagem%20Simples%20TRT4.pdf, acesso em junho/2026



Capa do cordel sobre linguagem simples do TRT-6. Fonte: https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/cordel_layout_03_0.pdf , acesso em junho/2026



Quadrinhos do TRT-1. Fonte: https://www.trt1.jus.br/web/guest/laboratorio-de-inovacao-projetos-no-laboratorio?item=justica-em-quadrinhos, acesso em junho/2026

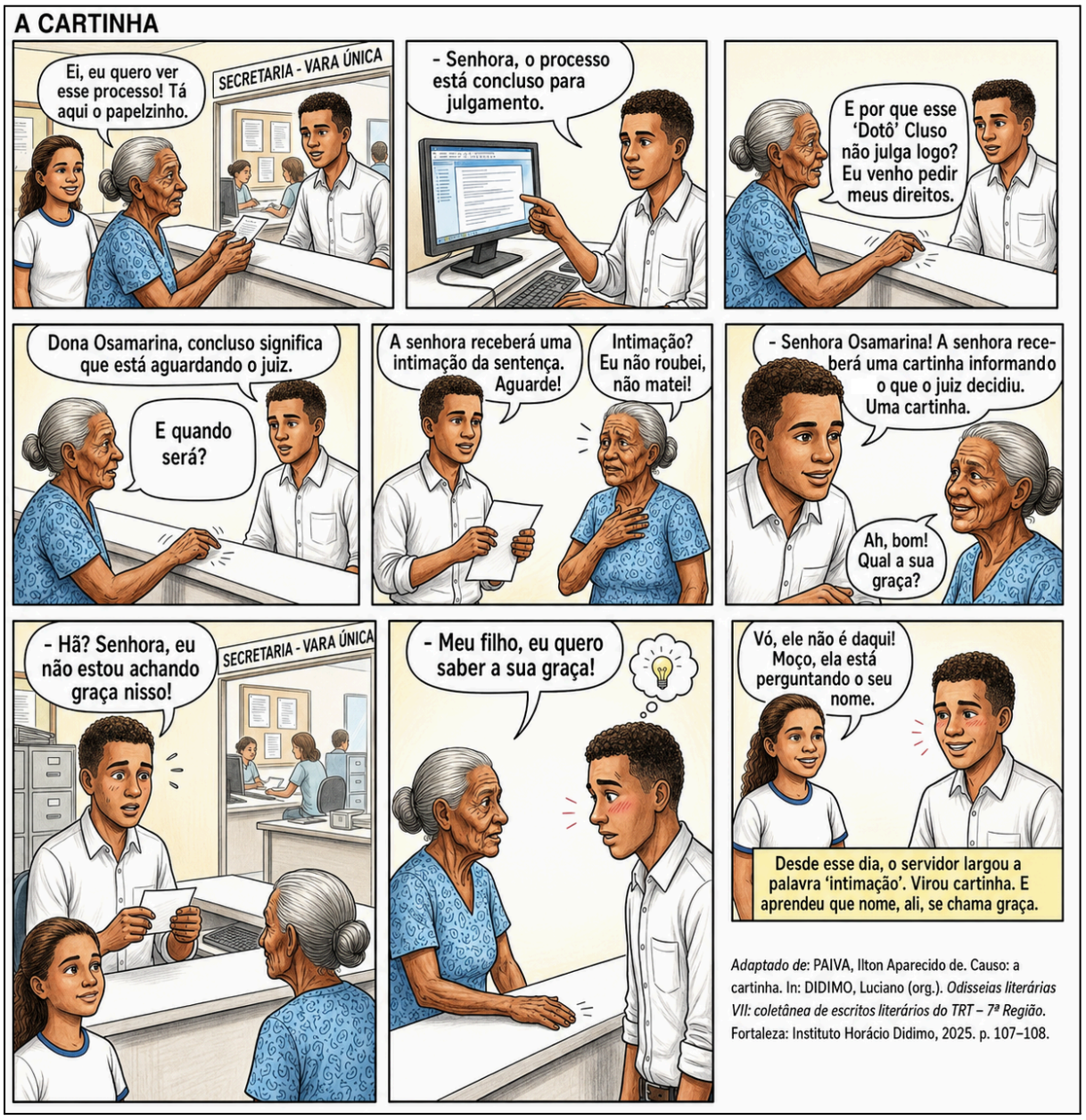


Cartilha com jogos e passatempos sobre linguagem simples do TJRJ. Fonte: https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/jogos_juridicos, acesso em julho/2026



Portal do TRT-3 com opções de Ouça a matéria e Resumo da matéria em texto simplificado. Fonte: https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/risco-biologico-biomedica-receberá-adicional-de-insalubridade-por-procedimentos-esteticos-com-injetaveis-como-o-botox-em-clinica-de-bh, acesso em junho/2026

Diferencial: A implementação da Política de Linguagem Simples depende não apenas da elaboração de normas, guias e capacitações formais, mas também da construção de uma cultura institucional voltada à comunicação clara. Para o TRT-7, a adoção de um Programa Permanente de Sensibilização para a Linguagem Simples permitiria integrar ações de comunicação, educação e inovação em uma estratégia contínua de engajamento dos públicos interno e externo. O programa poderia reunir campanhas periódicas, desafios de simplificação de documentos, maratonas e oficinas colaborativas, produção de vídeos, podcasts, histórias em quadrinhos, cordéis, tirinhas jurídicas, jogos educativos, folders e guias rápidos, além da divulgação mensal de dicas de redação e boas práticas. Também poderia contemplar concursos de boas práticas, reconhecimento das unidades que se destacarem na aplicação da Linguagem Simples e ações voltadas ao cidadão para facilitar a compreensão dos serviços e decisões da Justiça do Trabalho. Destaca-se, ainda, a boa prática do TRT-3, que oferece, em seu site, recursos de acessibilidade, como a possibilidade de ouvir as matérias em áudio e acessar uma versão do texto em linguagem simplificada. A institucionalização dessas iniciativas contribuiria para ampliar a adesão à Política de Linguagem Simples, fortalecer a capacitação continuada, estimular a inovação, consolidar a mudança cultural necessária à implementação da política e aproximar o TRT-7 da sociedade por meio de uma comunicação mais clara, acessível e humanizada.



História em quadrinhos desenvolvida a partir de texto da obra VII Odisseias Literárias do TRT-7.[10] Fonte: Elaboração própria com uso de inteligência artificial em junho/2026

7.12 Estruturação Institucional para Obtenção do Selo Linguagem Simples do CNJ

Descrição da prática: A criação do **Selo Linguagem Simples**, instituído por meio da Portaria CNJ nº 351/2023, passou a estimular os órgãos do Poder Judiciário a estruturarem políticas

[10] Adaptado de: PAIVA, Ilton Aparecido de. Causo: A cartinha. In: DIDIMO, Luciano (org.). Odisseias Literárias VII: coletânea de escritos literários do TRT - 7ª Região. Fortaleza: Instituto Horácio Dídimo, 2025. p. 107-108.

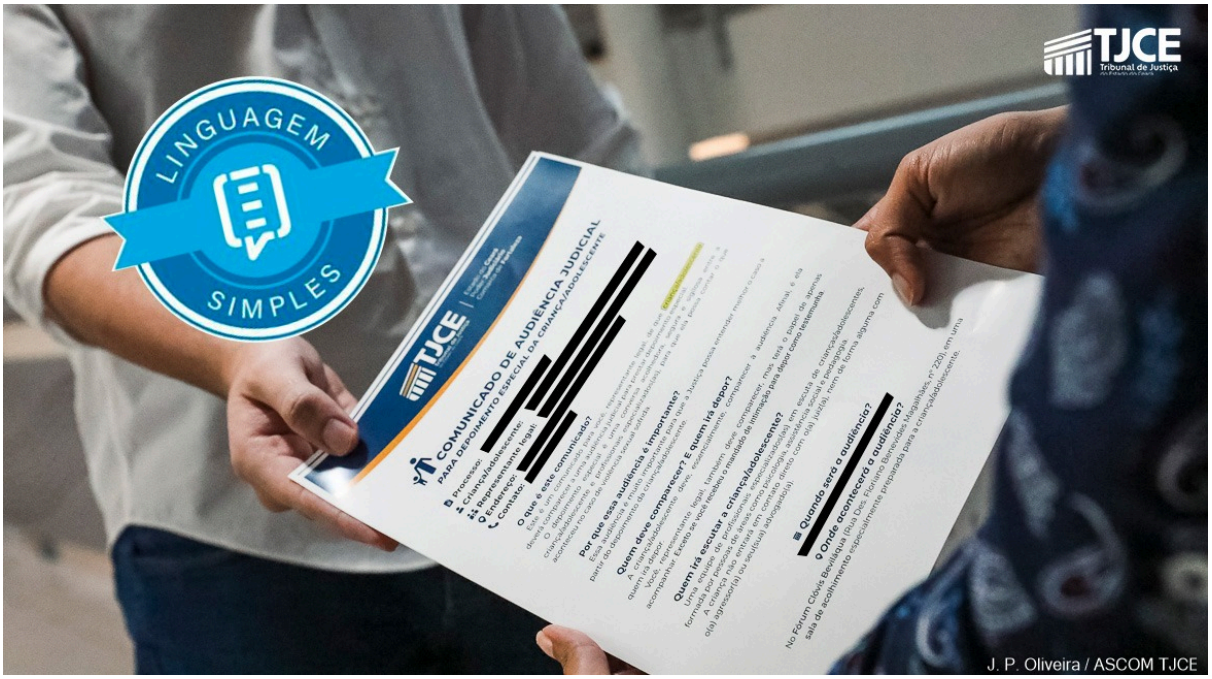
institucionais voltadas à simplificação da comunicação com a sociedade. A certificação reconhece tribunais que implementam ações alinhadas aos cinco eixos de avaliação do programa, abrangendo governança, simplificação de documentos, comunicação institucional, capacitação e disseminação da cultura da linguagem simples. Os resultados observados demonstram crescente adesão dos tribunais à iniciativa. O Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) obteve pontuação nos cinco eixos de avaliação do Selo, consolidando um conjunto de ações que inclui simplificação de documentos, capacitação, inovação e comunicação institucional. O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) também foi certificado em reconhecimento às iniciativas desenvolvidas para implementação da linguagem simples. No âmbito da Justiça do Trabalho, diversos Tribunais Regionais do Trabalho passaram a integrar o rol de instituições certificadas. Os Tribunais Regionais do Trabalho da 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 6ª, 8ª, 9ª, 11ª, 12ª, 15ª, 16ª, 17ª e 22ª Regiões receberam o Selo Linguagem Simples em diferentes edições da premiação, evidenciando a consolidação da temática como política institucional na Justiça do Trabalho. Destaca-se o TRT da 8ª Região, que recebeu a certificação pelo segundo ano consecutivo. As iniciativas desenvolvidas por esses órgãos incluem elaboração de normativos internos, revisão de documentos judiciais e administrativos, desenvolvimento de modelos em linguagem simples, capacitação de magistrados e servidores, utilização de direito visual, criação de laboratórios de inovação, produção de materiais educativos e implementação de projetos voltados ao aprimoramento da comunicação institucional, atendendo aos critérios estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça para a concessão da certificação.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
Justiça cearense é reconhecida com o Selo Linguagem Simples do CNJ	https://www.tjce.jus.br/noticias/tjce-conquista-selo-linguagem-simples-do-cnj-e-obtem-pontuacao-nos-cinco-eixos-de-avaliacao/ https://www.tjce.jus.br/noticias/justica-cearense-e-reconhecida-com-o-selo-linguagem-simples-do-cnj/
TRE-CE recebe selo de certificação pelo uso de linguagem simples	https://www.tre-ce.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Outubro/tre-ce-recebe-selo-de-certificacao-pelo-uso-de-linguagem-simples-em-cerimonia-no-stf

TRT-1 é reconhecido com o Selo Linguagem Simples	https://www.trt1.jus.br/web/guest/busca-de-noticias?p_p_id=com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_ZcnamdiMJKdT&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_ZcnamdiMJKdT_mvcPath=%2Fview_content.jsp&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_ZcnamdiMJKdT_redirect=%2Fweb%2Fguest%2Fbusca-de-noticias%3Fq_noticias%3Dselo%26delta%3D20%26start%3D2&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_ZcnamdiMJKdT_assetEntryId=30653670&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_ZcnamdiMJKdT_type=content&p_l_back_url=%2Fweb%2Fguest%2Fbusca-de-noticias%3Fq_noticias%3Dselo%26delta%3D20%26start%3D2&termoBusca=selo
TRT-2 recebe Selo Linguagem Simples 2025	https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/trt-2-recebe-selo-linguagem-simples-2025-em-cerimonia
TRT-3 recebe selo Linguagem Simples 2025 do CNJ	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/trt-mg-recebe-selo-linguagem-simples-2025-do-cnj
TRT-4 recebe Selo Linguagem Simples 2025	https://share.google/CcEoK73qgBedHQBMV
TRT-6 recebe oficialmente Selo da Linguagem Simples	https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2025/12/16/trt-6-recebe-oficialmente-selo-da-linguagem-simples-em-cerimonia-no-cnj
TRT-8 recebe Selo Linguagem Simples do CNJ pelo segundo ano consecutivo	https://www.trt8.jus.br/noticias/2025/trt-8-recebe-selo-linguagem-simples-do-cnj-em-brasilia-pelo-segundo-ano-consecutivo
TRT-9 recebe Selo Linguagem Simples por ações realizadas em 2025	https://www.cnj.jus.br/trt-pr-recebe-selo-linguagem-simples-por-acoes-realizadas-em-2025/
TRT-11 é contemplado com Selo de Linguagem Simples	https://portal.trt11.jus.br/index.php/comunicacao/9708-tribunal-regional-do-trabalho-da-11-regiao-e-contemplado-com-selo-de-linguagem-simples-2024
TRT-12 é reconhecido com Selo Linguagem Simples 2025	https://portal.trt12.jus.br/noticias/trt-sc-e-reconhecido-com-selo-linguagem-simples-2025
TRT-15 recebe Selo Linguagem Simples 2025 do CNJ	https://trt15.jus.br/noticia/2025/trt-15-recebe-selo-linguagem-simples-2025-do-cnj
TRT-16 conquista, pela primeira vez, o Selo Linguagem Simples do CNJ	https://www.trt16.jus.br/noticias/trt-16-conquista-pela-primeira-vez-o-selo-linguagem-simples-do-cnj

TRT-17 - conquista Selo de Linguagem Simples 2024 do CNJ	https://www.trt17.jus.br/web/comunicacao/w/n977-trt-17-conqui sta-selo-de-linguagem-simples-2024-do-cnj
TRT-22 conquista Selo Linguagem Simples do CNJ	https://www.trt22.jus.br/noticia/2025/trt-piaui-conquista-selo-linguagem-simples-do-cnj

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)



Comunicado de audiência judicial em linguagem simples do TJCE. Fonte: https://www.tjce.jus.br/noticias/justica-cearense-e-reconhecida-com-o-selo-linguagem-simples-do-cnj/, acesso em junho/2026

Diferencial: A obtenção do Selo Linguagem Simples representa o reconhecimento institucional de que a política de linguagem simples foi incorporada de forma estruturada à gestão do tribunal. Diferentemente de iniciativas isoladas, a certificação pressupõe a implementação coordenada de ações em múltiplas áreas da organização, envolvendo governança, capacitação, revisão documental, inovação, comunicação institucional e monitoramento de resultados. Esse processo contribui para consolidar a linguagem simples como política permanente, e não apenas como projeto pontual. Para o TRT-7, a definição da obtenção do Selo Linguagem Simples do CNJ como objetivo estratégico institucional poderia funcionar como elemento integrador das diversas iniciativas previstas neste relatório. A adoção de um plano de ação orientado pelos critérios da certificação permitiria organizar

prioridades, estabelecer metas, acompanhar indicadores e coordenar a atuação das unidades envolvidas, aumentando as possibilidades de reconhecimento nacional e fortalecendo a imagem institucional do Tribunal como referência em comunicação clara, acessibilidade e inovação no âmbito da Justiça do Trabalho.

EIXO VIII - Capacitação em Atendimento ao Cidadão

"Ninguém ignora tudo. Ninguém sabe tudo. Todos nós sabemos alguma coisa. Todos nós ignoramos alguma coisa. Por isso aprendemos sempre."

Paulo Freire

A qualidade do atendimento ao cidadão depende não apenas da existência de canais de comunicação, procedimentos padronizados e recursos tecnológicos adequados, mas também da capacidade dos profissionais responsáveis pelo atendimento de compreender as necessidades dos usuários e responder a elas de forma eficiente, respeitosa e acessível.

A capacitação dos agentes públicos é essencial para a qualidade do atendimento ao cidadão. Além do conhecimento técnico, o atendimento exige competências relacionadas à comunicação clara, escuta ativa, acessibilidade, proteção de dados, resolução de problemas e uso de tecnologias digitais.

A formação continuada contribui para aprimorar a experiência dos usuários, fortalecer a confiança nas instituições e disseminar boas práticas alinhadas aos princípios da Administração Pública.

Os materiais apresentados a seguir reúnem referências e orientações que podem apoiar a estruturação de ações de capacitação voltadas ao atendimento ao cidadão.

Documento	Conteúdo	Onde acessar

Apostila do Curso Excelência no atendimento ao cidadão do Governo do Distrito Federal	Conceitos de atendimento ao cidadão, qualidade no serviço público, postura profissional, comunicação, ética, relações interpessoais, gestão de conflitos e excelência no atendimento.	https://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/03/Apostila-1.pdf
Apostila do Curso Atendimento ao Cidadão da ENAP	Visão sistêmica do atendimento, conceitos de Estado e serviço público, eficiência, eficácia e efetividade, diferença entre atendimento e tratamento, foco no cidadão e melhoria da prestação de serviços públicos.	https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1685/1/M%C3%B3dulo_1.pdf
Comunicação humanizada no atendimento ao público	Princípios da comunicação humanizada, linguagem simples, escuta ativa, empatia, acolhimento, comunicação inclusiva, acessibilidade, atendimento respeitoso e fortalecimento da relação entre instituições públicas e cidadãos.	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/09/comunicacao-humanizada-tre-pr.pdf

Fonte: Elaboração própria, março de 2026.

8. Boas práticas identificadas

8.1 Programa institucional de capacitação em atendimento humanizado, inclusivo e acessível

Descrição da prática: A pesquisa identificou que diversos órgãos do Poder Judiciário vêm estruturando programas permanentes de capacitação voltados à qualificação do atendimento ao cidadão, abrangendo competências relacionadas ao atendimento humanizado, comunicação acessível, inclusão, linguagem simples, acessibilidade, atendimento a públicos vulneráveis e proteção de dados pessoais. No âmbito da Justiça Estadual, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) consolidou uma política institucional de atendimento humanizado, promovendo ações permanentes de sensibilização e capacitação de magistrados, servidores e colaboradores. As iniciativas incluem palestras sobre novas perspectivas de humanização no atendimento, disseminação de boas práticas entre todas as comarcas do Estado e compartilhamento da metodologia adotada pelo Tribunal com outras instituições públicas, como a Justiça do Trabalho e o Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran-CE), evidenciando o reconhecimento

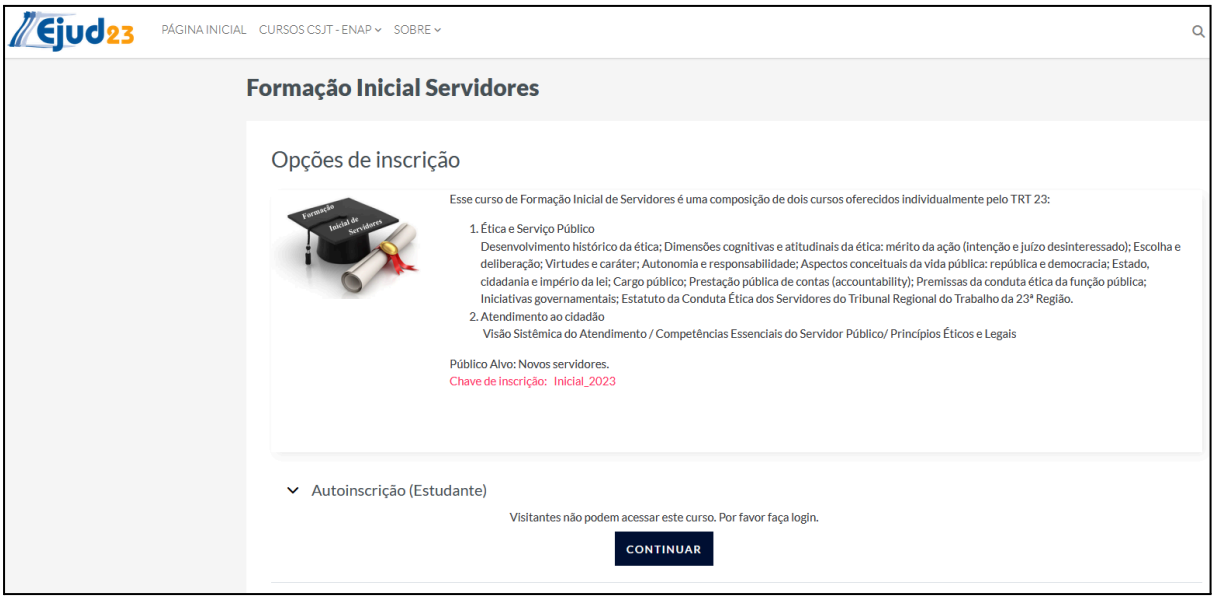
da experiência desenvolvida e sua capacidade de replicação em outros órgãos públicos. No âmbito da Justiça Eleitoral, o Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), por meio do projeto *Atendimento Cidadão: da calçada ao guichê*, desenvolveu iniciativa de inovação voltada à melhoria da experiência do usuário desde sua chegada às unidades de atendimento até a conclusão do serviço, utilizando metodologias de escuta dos usuários, observação da jornada do cidadão e redesenho dos processos de atendimento. Na Justiça do Trabalho, o Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23) adotou abordagem estruturada de desenvolvimento de competências, disponibilizando cursos permanentes sobre atendimento ao cidadão, Libras aplicada à Justiça do Trabalho e formação inicial de servidores, além de prever, em seu Plano Anual de Capacitação de 2026, ações específicas sobre excelência no atendimento ao cidadão, linguagem clara, atendimento a povos indígenas, atuação junto às comunidades quilombolas, proteção de dados pessoais (LGPD e LAI), Legal Design, Visual Law e Língua Brasileira de Sinais (Libras). Também foram identificadas iniciativas em outros tribunais voltadas ao fortalecimento da cultura do atendimento humanizado e inclusivo, como cursos específicos sobre atendimento ao cidadão (TRT-2), programas de capacitação das centrais de atendimento (TRT-4), ações de sensibilização sobre atendimento humanizado (TJMG), capacitação para atendimento às pessoas com deficiência (TJMA), cursos de qualidade no atendimento ao público (TJAM) e programas nacionais da Escola Nacional de Administração Pública (Enap) voltados ao desenvolvimento das competências de atendimento ao cidadão.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TJCE - Atendimento humanizado	https://www.tjce.jus.br/noticias/modelo-de-atendimento-humanizado-do-tjce-e-apresentado-a-representantes-da-justica-do-trabalho/ https://www.tjce.jus.br/noticias/modelo-de-atendimento-humanizado-do-tjce-e-apresentado-a-servidores-do-detran-ce/ https://www.tjce.jus.br/noticias/tjce-promove-palestras-sobre-novas-perspectivas-de-humanizacao-no-atendimento/ https://www.tjce.jus.br/noticias/judiciario-cearense-prioriza-atendimento-humanizado-em-todas-as-comarcas-do-estado/

	https://drive.google.com/drive/folders/1oTMhRUwc1mdZEiTVXbUzJ07-gM0HoKHF
TRE-CE - Projeto Atendimento cidadão: da calçada ao guichê	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=492
TRT-23 - Curso Autoinstrucional para novos servidores abordando atendimento ao cidadão	https://moodle.trt23.jus.br/enrol/index.php?id=1001
TRT-23 - Curso Autoinstrucional em Libras básico para a Justiça do Trabalho	https://moodle.trt23.jus.br/enrol/index.php?id=965
TRT-23 - Curso Atendimento ao cidadão	https://moodle.trt23.jus.br/enrol/index.php?id=963
TRT-23 - Plano Anual de Capacitação da Escola Judicial 2026 com previsão do curso Excelência no atendimento ao cidadão e ao público interno na Administração Pública; Linguagem Clara ou Simples; Direito de Acesso ao Judiciário de Pessoas e de Povos Indígenas; Formação para atuação da JT nas comunidades quilombolas; Proteção de dados pessoais - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e Lei de Acesso à Informação (LAI); Legal Design e Visual Law na Prática Trabalhista; Língua Brasileira de Sinais (Libras)	https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/ejud/Normativos-Ejud/pac_2026_ejud_-_versao_final.docx_.pdf
TRT-2 - Curso: Noções básicas de atendimento ao cidadão	https://ww2.trt2.jus.br/institucional/o-trt-2/escola-judicial/eventos-ejud/evento-ejud/curso-nocoes-basicas-de-atendimento-ao-cidadao-ead-1-2023
TRT-4 - Projeto CAP 360 - Ações de capacitação para as Centrais de Atendimento ao Público	https://cjud.tjrs.jus.br/pluginfile.php/29581/course/summary/PPC%20Resumido%20%20-%20%20Projeto%20CAP%20360.pdf
TJMG - Curso sobre atendimento humanizado	https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/curso-conscientiza-colaboradores-do-tjmg-sobre-atendimento-humanizado.htm
TJ-MA - Capacitação voltada para a melhoria do atendimento às pessoas com deficiência	https://www.tjma.jus.br/midia/portal/noticia/508004/tjma-discute-melhorias-no-atendimento-as-pessoas-com-deficiencia
TJMG - Atendimento humanizado é tema de reunião de trabalho	https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/atendimento-humanizado-e-tema-de-reuniao-de-trabalho-no-forum-lafayette-8ACC808B9881B19901989B22F96563CA-00.htm

Enap - Escola Nacional de Administração Pública - Programa Atendimento ao Cidadão	https://www.escolavirtual.gov.br/programa/189
Enap - Escola Nacional de Administração Pública - Curso Noções básicas de atendimento ao cidadão	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1349
TRT-1 - Portal com cursos de capacitação em acessibilidade	https://www.trt1.jus.br/web/guest/recursos-e-ferramentas-de-acessibilidade
TJ-AM - curso "Qualidade no Atendimento ao Público"	https://www.tjam.jus.br/index.php/ejud/noticias/14962-ejud-realiza-curso-qualidade-no-atendimento-ao-publico

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em julho/2026)



Curso autoinstrucional do TRT-23 para novos servidores com conteúdo sobre atendimento ao cidadão. Fonte: https://moodle.trt23.jus.br/enrol/index.php?id=1001, acesso em julho/2026.

Diferencial: As experiências identificadas demonstram que a excelência no atendimento ao cidadão é resultado de uma política permanente de desenvolvimento de competências, construída de forma contínua e alinhada às necessidades institucionais. Além da oferta de cursos internos, observa-se que diversos órgãos já dispõem de conteúdos e metodologias consolidados, passíveis de compartilhamento por meio de cooperação institucional. Para o TRT-7, uma estratégia de rápida implementação consiste na celebração de acordos de cooperação técnica com órgãos que apresentam maior maturidade na temática. Nesse contexto, o Tribunal poderá solicitar ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) e ao

Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE) a realização de palestras, oficinas ou ações de capacitação conduzidas por equipes que já atuam com atendimento humanizado, experiência do usuário, acessibilidade e inovação no atendimento ao público, aproveitando a expertise desenvolvida por essas instituições. Da mesma forma, o TRT-7 poderá solicitar ao TRT da 23ª Região a disponibilização de seus cursos autoinstrucionais, especialmente aqueles voltados à formação inicial de novos servidores, atendimento ao cidadão e Libras, para utilização como referência na adaptação de conteúdos à realidade institucional do Tribunal. Essa estratégia reduz tempo e custos de desenvolvimento, evita retrabalho e permite incorporar práticas já validadas por outro órgão da Justiça do Trabalho. A adoção dessas parcerias possibilita ao TRT-7 estruturar, em curto prazo, um Programa Permanente de Capacitação em Atendimento ao Cidadão, contemplando temas como atendimento humanizado, linguagem simples, acessibilidade, Libras, proteção de dados pessoais, atendimento a públicos vulneráveis e qualidade dos serviços prestados, fortalecendo a cultura institucional de atendimento centrado no cidadão. Como medida complementar, recomenda-se a instituição de uma Trilha de Capacitação em Atendimento ao Cidadão (**Anexo XLI**), a ser disponibilizada na página da Escola Judicial. A trilha poderá reunir, em um percurso formativo único, os cursos produzidos pelo próprio Tribunal e aqueles obtidos por meio das cooperações institucionais, organizados conforme o nível de complexidade e o perfil dos participantes. Sua estrutura permitirá que servidores recém-ingressos realizem a formação inicial de maneira padronizada, ao mesmo tempo em que oferecerá oportunidades de atualização contínua aos demais públicos internos. Além de facilitar o acesso aos conteúdos, a trilha contribuirá para a gestão do conhecimento institucional, para a padronização das práticas de atendimento e para o desenvolvimento progressivo das competências essenciais ao atendimento de excelência, constituindo um instrumento permanente de fortalecimento da cultura organizacional voltada ao cidadão.

8.2 Protocolo institucional de atendimento humanizado

Descrição da prática: A humanização do atendimento tem sido incorporada pelos órgãos públicos como diretriz para a prestação de serviços centrados nas necessidades do cidadão.

As iniciativas identificadas vão além da cordialidade no atendimento e estabelecem protocolos institucionais voltados ao acolhimento, à escuta qualificada, à comunicação respeitosa, à não discriminação e ao atendimento adequado de pessoas em situação de vulnerabilidade. No âmbito do Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) publicou os *Protocolos para o Atendimento da População em Situação de Rua no âmbito do Poder Judiciário*, estabelecendo diretrizes para assegurar o acesso à justiça por esse público, com orientações sobre acolhimento, escuta qualificada, articulação interinstitucional e superação de barreiras de acesso aos serviços judiciais. O Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) desenvolveu protocolo específico para o atendimento humanizado na Central de Atendimento Judicial (CAJ), padronizando condutas e disseminando práticas voltadas ao acolhimento, à empatia e à melhoria da experiência do usuário durante o atendimento. Também foram identificadas iniciativas voltadas a públicos específicos, como o Programa Atendimento Humanizado do TJDFT, direcionado às áreas da infância e juventude, e o protocolo do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC) para a escuta humanizada que não revitimize mulheres em situação de violência. O Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO), por sua vez, destaca o atendimento humanizado como elemento central das ações da Justiça Itinerante, aproximando a prestação jurisdicional das comunidades atendidas. Além do Poder Judiciário, outros órgãos públicos vêm adotando instrumentos semelhantes, como o Guia Básico de Acolhimento do Ministério de Minas e Energia, evidenciando uma tendência de institucionalização de práticas de acolhimento e atendimento orientadas pela dignidade da pessoa, pelo respeito às diferenças e pela melhoria da experiência do usuário.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
CNJ - Protocolos para o atendimento da população em situação de rua no âmbito do poder judiciário	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/10/livro-pop-rua-17-09-2024.pdf
Protocolo de Atendimento Humanizado da CAJ do TJCE	https://www.youtube.com/watch?v=_ySW6zuIRZA https://drive.google.com/drive/folders/1oTMhRUwc1mdZEiTVXbUzJ07-gM0HoKHF

TJDFT - Programa atendimento humanizado	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/infancia-e-juventude/programas-e-projetos/programa-atendimento-humanizado
TRE-RJ - Manual de atendimento humanizado	https://share.google/dYSX9TnZHLROVqLEG
TJGO - Justiça Itinerante: atendimento humanizado é diferencial	https://www.tjgo.jus.br/index.php/agencia-de-noticias/noticias-ccs/20-destaque/26392-justica-itinerante-atendimento-humanizado-e-diferencial-em-edicao-realizada-em-cavalcante
TJSC - Protocolo com orientações para a escuta humanizada e não revitimizadora da mulher em situação de violência	https://www.tjsc.jus.br/documents/3380888/11509652/Protocolo+com+orienta%C3%A7%C3%B5es+para+a+escuta+humanizada+e+n%C3%A3o+revitimizadora+da+mulher+em+situa%C3%A7%C3%A3o+de+viol%C3%AAncia+-+vers%C3%A3o+final+-+diagramado-compactado.pdf/b6d8735f-e756-5894-dbbb-902386a74a76?t=1628787707647
TRE-RJ - Manual de atendimento humanizado	https://share.google/dYSX9TnZHLROVqLEG
TRE-RJ - Protocolo de atendimento humanizado e em linguagem simples - Balcão virtual	https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/protocolo_de_atendimento_-balcao_virtual
TRE-RJ - Protocolo de atendimento humanizado e em linguagem simples - Presencial	https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/protocolo_de_atendimento_presencial
Ministério de Minas e Energia - Guia Básico de Acolhimento	https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/conselhos-e-comites/cogemmev/biblioteca/prevencao-e-enfrentamento-de-quaisquer-violencias-no-trabalho/publicacoes/guia_basico_acolhimento_web1.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em julho/2026)

Diferencial: As experiências analisadas demonstram que o atendimento humanizado deixa de depender exclusivamente da postura individual do servidor quando passa a ser orientado por protocolos institucionais claros, acompanhados de capacitação contínua e mecanismos de monitoramento. Essa abordagem contribui para reduzir assimetrias no atendimento, aumentar a confiança do cidadão e fortalecer a imagem institucional do órgão. Para o TRT-7, a elaboração de um Protocolo Institucional de Atendimento Humanizado (**Anexo XLII**) permitiria estabelecer diretrizes comuns para todas as unidades de atendimento, contemplando princípios como acolhimento, escuta ativa, linguagem simples, respeito à diversidade, acessibilidade, comunicação não violenta e atendimento adequado às pessoas em situação de vulnerabilidade. O documento também poderá prever procedimentos

específicos para o atendimento presencial, telefônico e virtual, alinhando a atuação dos servidores às recomendações do CNJ e às boas práticas já adotadas por outros tribunais. A implementação dessa iniciativa poderá ser apoiada por cooperação técnica com instituições que já desenvolveram protocolos consolidados, como o TJCE, permitindo o intercâmbio de experiências, metodologias e materiais de capacitação. Além de reduzir o tempo de implantação, essa estratégia favorece a adoção de soluções já testadas e adaptáveis à realidade do TRT-7, contribuindo para consolidar uma cultura institucional de atendimento centrada no cidadão e orientada pela excelência na prestação dos serviços.

8.3 Manuais de capacitação em atendimento

Descrição da prática: Os órgãos públicos têm adotado manuais, cartilhas e protocolos institucionais como instrumentos de padronização do atendimento ao cidadão. Esses documentos estabelecem orientações para a atuação dos servidores, uniformizam procedimentos nos diferentes canais de atendimento e difundem princípios relacionados à humanização, linguagem simples, acessibilidade, inclusão e qualidade na prestação dos serviços públicos. No Poder Judiciário, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) desenvolveu um Manual de Atendimento em Linguagem Simples e Humanizado, complementado por protocolos específicos para o atendimento presencial e para o Balcão Virtual, com orientações voltadas à comunicação clara, ao acolhimento do cidadão e à padronização das rotinas de atendimento. Na Justiça do Trabalho, o TRT da 8ª Região (TRT-8) publicou Cartilha de Boas Práticas destinada ao aprimoramento dos serviços prestados ao público, enquanto o TRT da 3ª Região (TRT-3) e o TRT da 1ª Região (TRT-1) elaboraram manuais específicos para o atendimento humanizado de pessoas em situação de rua, contemplando diretrizes para promoção do acesso à justiça e respeito às condições de vulnerabilidade social. A adoção de materiais dessa natureza também foi observada em outros órgãos da Administração Pública, como a Defensoria Pública do Distrito Federal, o Ministério Público do Estado do Amapá, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, universidades e administrações municipais,

demonstrando uma tendência de institucionalização de padrões de atendimento orientados pela experiência do usuário e pela melhoria contínua dos serviços públicos.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TJRS - Manual de atendimento em linguagem simples e humanizado	https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/manual_de_atendimento_em_linguagem_simples
TRE-RJ - Manual de atendimento humanizado	https://share.google/dYSX9TnZHLROVqLEG
TRE-RJ - Protocolo de atendimento humanizado e em linguagem simples - Balcão virtual	https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/protocolo_de_atendimento_-balcao_virtual
TRE-RJ - Protocolo de atendimento humanizado e em linguagem simples - Presencial	https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/protocolo_de_atendimento_presencial
TRT-8 - Cartilha de boas práticas	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca/cartilha_boas_praticas_-_final.pdf
TRT-3 - Manual de atendimento humanizado: acesso à justiça para pessoas em situação de rua	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/downloads/manual-de-atendimento-humanizado-digital-v2-1.pdf
TRT-1 - Manual básico de atendimento a pessoas em situação de rua	https://ensino.trt1.jus.br/ej/pluginfile.php/53307/mod_resource/content/2/Manual%20Pessoas%20em%20Situac%CC%A7a%CC%83o%20de%20Rua.pdf
TJDFT - Manual de boas práticas em atendimento	https://share.google/nBdZ4YYq178SMmcdC
Ministério Público do Estado do Amapá - Manual de Excelência no atendimento ao cidadão	https://cf-mpap-novo-portal.mpap.mp.br/images/Manual_de_Excel%C3%AAncia_no_Atendimento_ao_Cidad%C3%A3o.pdf
Prefeitura de Vitória - Manual Excelência no atendimento e boas práticas no serviço público	https://gestaopublicaeficiente.com.br/wp-content/uploads/Cartilha-Excelencia-e-Boas-Praticas-Prefeitura-de-Vitoria.pdf
Prefeitura de Mirandela - Manual de boas práticas no atendimento	https://www.cm-mirandela.pt/uploads/writer_file/document/80/13717.pdf
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à fome - Cartilha Atendimento ao Cidadão	https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/cartilhas/cartilha_de_atendimento_ao_cidadao_pt.pdf
Universidade do Estado de Santa Catarina - Manual de Atendimento ao Público	https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf

Defensoria Pública do Distrito Federal - Orientações para o atendimento humanizado	https://www.defensoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2023/01/ORIENTACOES-PARA-O-ATENDIMENTO-1.pdf

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em julho/2026)

Diferencial: A instituição de um Manual de Atendimento proporciona maior uniformidade na prestação dos serviços, reduz diferenças de procedimentos entre unidades e oferece aos servidores um referencial único para atuação em situações rotineiras e excepcionais. Além de apoiar a capacitação inicial, o documento torna-se instrumento permanente de consulta e atualização das equipes de atendimento. Para o TRT-7, a elaboração desse manual poderá ser baseada nas experiências já consolidadas por outros órgãos, adaptando boas práticas à realidade institucional do Tribunal. O documento poderá reunir orientações sobre atendimento presencial, telefônico e virtual, linguagem simples, acessibilidade, atendimento humanizado, tratamento adequado de pessoas com deficiência e de outros públicos em situação de vulnerabilidade, protocolos para o Balcão Virtual e diretrizes de comunicação institucional. A iniciativa também poderá ser viabilizada por meio de cooperação técnica com tribunais que já desenvolveram esses materiais, permitindo o compartilhamento de modelos, metodologias e conteúdos. Essa estratégia reduz custos e tempo de elaboração, facilita a adoção de práticas já validadas e contribui para a construção de um padrão institucional de atendimento alinhado às melhores práticas da Administração Pública e do Poder Judiciário.

8.4 Campanhas institucionais de valorização da cultura do atendimento

Descrição da prática: Além da elaboração de normativos, manuais e programas de capacitação, alguns órgãos públicos promovem campanhas institucionais voltadas à valorização da qualidade do atendimento ao cidadão. Essas iniciativas buscam sensibilizar magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e colaboradores sobre a importância do acolhimento, da cordialidade, da empatia e da excelência na prestação dos serviços públicos, fortalecendo a cultura organizacional orientada ao cidadão. O Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) realizou a campanha "Atendimento Legal", conduzida pela Ouvidoria, com o objetivo

de conscientizar as equipes sobre boas práticas de atendimento e estimular atitudes que contribuam para uma experiência mais positiva do usuário durante sua interação com o Tribunal. No Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), foi promovida campanha voltada aos colaboradores da Comarca de Fortaleza para incentivar a qualidade do atendimento prestado ao público, reforçando a importância do comprometimento de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços judiciais. Também foram identificadas iniciativas de valorização das boas práticas institucionais, como a Semana da Qualidade, promovida pelo Tribunal de Justiça de Roraima (TJRR), que reúne ações de sensibilização, reconhecimento e disseminação de práticas voltadas ao aprimoramento dos serviços oferecidos aos cidadãos.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
Tribunal de Justiça de Sergipe - campanha "Atendimento Legal"	https://pge.se.gov.br/ouvidoria-do-tjse-inicia-campanha-atendimento-legal/
TJCE - Campanha com colaboradores da Comarca de Fortaleza incentiva qualidade no atendimento	https://www.tjce.jus.br/noticias/campanha-com-colaboradores-da-comarca-de-fortaleza-incentiva-qualidade-no-atendimento/
TJRR - Semana da Qualidade	https://www.tjrr.jus.br/index.php/noticias/20444-semana-da-qualidade-valoriza-boas-praticas-com-acoes-em-alusao-ao-dia-mundial-da-qualidade

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em julho/2026)



Cartaz da campanha "Atendimento Legal" do TJSE. Fonte: https://pge.se.gov.br/ouvidoria-do-tjse-inicia-campanha-atendimento-legal/, acesso em julho/2026

Diferencial: As campanhas institucionais complementam as ações de capacitação ao manter o tema do atendimento em evidência no cotidiano organizacional. Diferentemente de treinamentos pontuais, essas iniciativas reforçam continuamente os valores institucionais, estimulam mudanças de comportamento e fortalecem o compromisso coletivo com a excelência no atendimento ao cidadão. Para o TRT-7, a realização de campanhas periódicas poderá consolidar uma cultura organizacional centrada no cidadão, envolvendo magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e demais colaboradores. As ações podem ser desenvolvidas em datas estratégicas, como a Semana Nacional da Conciliação, a Semana da Qualidade, a Semana da Pessoa com Deficiência ou o Dia do Servidor Público, utilizando cartazes, vídeos, mensagens na intranet, peças para televisão corporativa, divulgação de boas práticas, reconhecimento de iniciativas exitosas e ações de sensibilização promovidas pelas unidades responsáveis pelo atendimento. A iniciativa poderá ser implementada em parceria com a Assessoria de Comunicação Social, a Escola Judicial, a Ouvidoria e a Secretaria de Governança, contribuindo para fortalecer a identidade institucional do TRT-7 como órgão comprometido com um atendimento humanizado, acessível, inclusivo e orientado à melhoria contínua da experiência do cidadão.

8.5 Gamificação

Prática identificada: Órgãos do Poder Judiciário e da Administração Pública vêm adotando estratégias de gamificação como instrumento de aprendizagem interativa, engajamento institucional, conscientização temática e fortalecimento da cultura organizacional. As experiências identificadas utilizam quizzes, desafios colaborativos, jogos digitais, rankings, simulações e trilhas de aprendizagem para ampliar a participação, a retenção de conteúdo e o envolvimento dos usuários em ações institucionais. As iniciativas mapeadas demonstram aplicações em diferentes contextos institucionais. Parte delas concentra-se na capacitação e ambientação de magistrados, servidores e colaboradores. Outras utilizam mecânicas gamificadas para conscientização em temas como segurança da informação, proteção de dados pessoais, inclusão digital e simplificação da linguagem institucional. No âmbito da

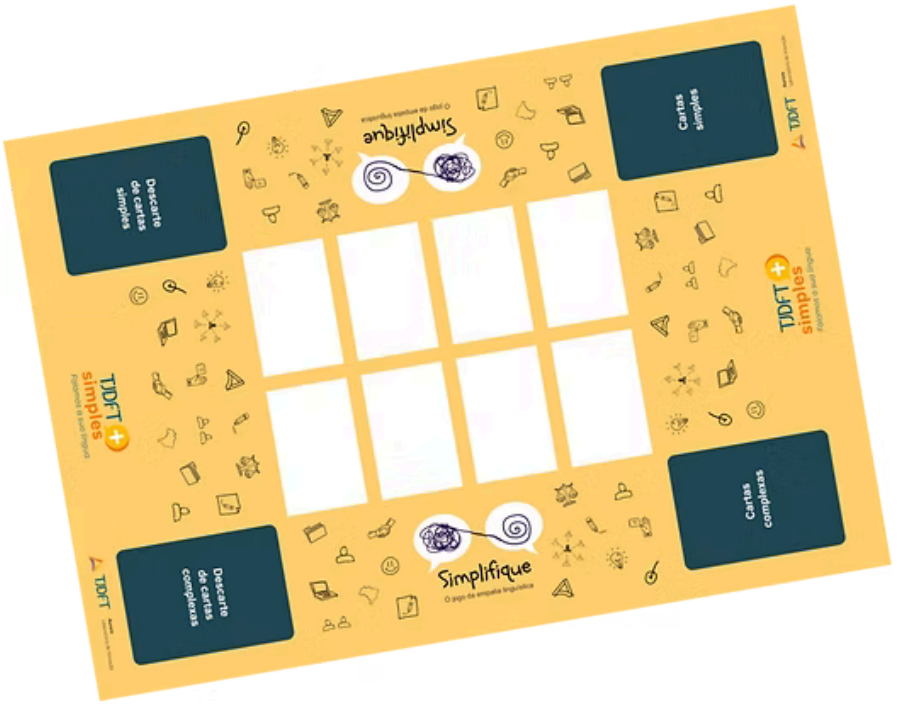
capacitação interna, destacam-se experiências como o projeto “Percepções em Jogo”, do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJ-GO), voltado ao desenvolvimento de competências comportamentais por meio de quizzes, missões e desafios colaborativos; o game “Mestres da Justiça”, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJ-RS), baseado em linguagem de RPG para treinamento em gestão, sistemas judiciais e normativas do CNJ ; e a experiência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que utilizou gamificação em curso de ambientação online para novos servidores. No campo do engajamento institucional, o TRT-18 instituiu, por meio da Portaria nº 1392/2025, a iniciativa “Liga dos Diamantes”, estruturada como sistema gamificado de reconhecimento e incentivo ao desempenho de unidades e equipes. O TRT-4 também passou a discutir a aplicação da gamificação no contexto da inovação institucional e do Direito do Trabalho. As referências identificadas também demonstram expansão da gamificação para ações de conscientização digital e educação cidadã. O Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJ-SC) adotou estratégias gamificadas em campanhas de cibersegurança; o Conselho da Justiça Federal (CJF) lançou curso gamificado voltado à resposta institucional a incidentes digitais; e o Governo Federal disponibilizou jogos educativos relacionados à privacidade, segurança da informação e prevenção de fraudes eletrônicas. Além disso, algumas experiências identificadas já se encontram disponíveis em plataformas digitais acessíveis ao público ou podem ser objeto de cooperação institucional entre órgãos públicos. É o caso do jogo “Simplifique”, do TJDFT, e de iniciativas disponibilizadas em ambientes web ou aplicativos institucionais. Esse cenário amplia a possibilidade de reaproveitamento, adaptação e compartilhamento de soluções já desenvolvidas, reduzindo custos de implementação e acelerando a adoção de estratégias gamificadas no setor público. As experiências analisadas demonstram que a gamificação pode ser aplicada de forma escalável e com baixo custo tecnológico, utilizando plataformas já existentes, ambientes virtuais de aprendizagem, intranets, aplicativos institucionais e ferramentas digitais simples. Os resultados observados apontam aumento de participação, maior retenção de conteúdo, fortalecimento da aprendizagem ativa e ampliação do engajamento institucional.

Links de Referência

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJ-GO) - Projeto “Percepções em Jogo”	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1466 https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/1466/BBodW34lz9k5sLVmTNNHhVlckSUNpH8wzUCS1UY6.pdf https://revistaowl.com.br/index.php/owl/article/view/576
TRT-18 - PORTARIA Nº 1392/2025 - Institui a premiação denominada “Liga dos Diamantes”, uma iniciativa de gamificação	https://bibliotecadigital.trt18.jus.br/bitstream/handle/bdtrt18/33931/Port_2025_01392_Port_2025_02096.pdf?sequence=5&isAllowed=y
TRT-4 - Informativo Gamificação e Direito do Trabalho	https://www.trt4.jus.br/portais/media/3063247/2024-08-2-Informativo%20Especial-Gamifica%C3%A7%C3%A3o.pdf
TJDFT - Jogo Simplifique	https://auroralab.tjdft.jus.br/simplifique
TJ-RS - RPG Mestres da Justiça	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/890
STJ - Experiência De Gamificação Em Curso De Ambientação Online Para Novos Servidores	https://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/106.pdf
PJSC - Gamificação em cibersegurança	https://www.tjsc.jus.br/web/tecnologia-da-informacao/gamificacao-em-ciberseguranca
CJF- Cibersegurança em jogo	https://www.cjf.jus.br/cjf/noticias/2026/janeiro/ciberseguranca-em-jogo-cjf-lanca-curso-gamificado-para-fortalecer-a-resposta-a-incidentes-nos-trfs?utm_source=chatgpt.com
TRF-2 - Jogo Questão de Ordem	https://www.trf2.jus.br/trf2/noticia/2025/questao-de-ordem-aplicativo-de-jogo-com-questoes-juridicas-ja-pode-ser-baixado?utm_source=chatgpt.com
Governo Federal - Jogos Educativos	https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/centro-de-excelencia-em-privacidade-e-seguranca/jogos
CNJ - RenovaJud - Plataforma gamificada de formação em inovação pública	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2088

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em julho/2026)





Jogo Simplifique do TJDFT. Fonte: https://auroralab.tjdft.jus.br/simplifique, acesso em maio/2026.



Jogo Mestres da Justiça do TJ-RS. Fonte: https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/890/pKQfn0yqRzsfI3GfDNqBHA5IAq9XT4vf86thSNq6.pdf, aceso em maio de 2026.

Diferencial: Para o TRT7, a principal vantagem da gamificação está na possibilidade de ampliar o engajamento institucional e a efetividade de ações de capacitação, conscientização e inclusão digital sem necessidade de soluções tecnológicas complexas ou desenvolvimento

integral próprio. As experiências identificadas demonstram que mecanismos simples, como quizzes temáticos, trilhas de aprendizagem, rankings colaborativos, selos digitais e desafios interativos, podem aumentar significativamente a adesão a iniciativas institucionais relacionadas à linguagem simples, proteção de dados pessoais, segurança da informação, acessibilidade, uso adequado de sistemas institucionais e atendimento ao cidadão. Outro diferencial relevante é a possibilidade de utilização direta, adaptação ou compartilhamento de soluções já desenvolvidas por outros órgãos públicos, mediante acordos de cooperação, cessão institucional, parcerias técnicas ou disponibilização pública das plataformas. Parte das iniciativas mapeadas já opera em ambientes digitais acessíveis e replicáveis, permitindo ao TRT7 reduzir custos de implementação, acelerar projetos-piloto e concentrar esforços na adaptação do conteúdo às suas necessidades institucionais. Nesse contexto, a gamificação apresenta potencial não apenas como ferramenta de capacitação interna, mas também como instrumento de inclusão digital, educação institucional e aproximação do cidadão com os serviços públicos digitais da Justiça do Trabalho (**Anexo XLIII**).

EIXO IX - Avaliação Continuada dos Serviços

"Melhoria contínua é melhor do que perfeição atrasada."

Mark Twain

A avaliação continuada dos serviços públicos é fundamental para identificar oportunidades de melhoria e aperfeiçoar o atendimento ao cidadão. Pesquisas de satisfação, consultas aos usuários e análise de manifestações permitem compreender a percepção dos usuários e apoiar a tomada de decisões baseada em evidências.

No Poder Judiciário, essas ferramentas contribuem para monitorar a qualidade dos serviços e aprimorar aspectos como acessibilidade, clareza das informações e efetividade do atendimento.

Os materiais apresentados a seguir reúnem fundamentos e orientações que podem

apoiar a implementação de práticas de avaliação continuada dos serviços públicos.

Documento	Conteúdo	Onde acessar
Manual de Avaliação dos Serviços Públicos do Poder Executivo do Estado do Ceará	Apresenta as diretrizes, metodologia, critérios, instrumentos e procedimentos para a realização da avaliação dos serviços públicos. O manual orienta a aplicação de pesquisas de satisfação, a análise dos resultados e a utilização das informações para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.	https://www.ce.gov.br/cge/wp-content/uploads/sites/71/2025/03/Manual-2a-edicao.pdf
Avaliação da Gestão da Qualidade de Serviços Públicos - Um modelo estatístico para a avaliação de serviços públicos federais.	Apresenta um modelo estatístico desenvolvido para mensurar a qualidade dos serviços públicos federais com base na percepção dos usuários.	https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6625/5/Material%20complementar%20-%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20da%20gest%C3%A3o%20da%20qualidade%20de%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos%20-%20Um%20modelo%20estat%C3%ADstico%20para%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos%20federais.pdf
PORTARIA SGD/ME Nº 548, DE 24 DE JANEIRO DE 2022	Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.	https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-548-de-24-de-janeiro-de-2022-375784151
Fiscalizando com o cidadão no foco. Um guia para auditores	Apresenta orientações para que auditorias governamentais incorporem a perspectiva do cidadão na avaliação de políticas públicas e serviços públicos.	https://portal.tcu.gov.br/publicacoes-institucionais/cartilha,%20manual%20ou%20tutorial/fiscalizando-com-o-cidadao-no-foco-um-guia-para-auditores

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)

9. Boas práticas identificadas

9.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Prática identificada: Diversos órgãos do Poder Judiciário vêm estruturando sistemas permanentes de avaliação da satisfação dos usuários como instrumento de gestão, governança e melhoria contínua dos serviços prestados. As experiências identificadas

demonstram uma evolução em relação aos modelos tradicionais de pesquisa, que deixam de ser iniciativas isoladas ou eventuais para integrar um conjunto permanente de mecanismos de escuta e monitoramento da experiência do usuário. As iniciativas observadas abrangem diferentes modalidades de pesquisa, adaptadas às características dos serviços avaliados. Além das pesquisas institucionais periódicas voltadas ao público externo, diversos órgãos passaram a adotar pesquisas contínuas disponíveis em seus portais eletrônicos, pesquisas pós-atendimento, avaliações de serviços digitais, pesquisas de satisfação em conciliação e mediação, avaliações de canais de atendimento e levantamentos temáticos relacionados à linguagem simples, acessibilidade e acesso à justiça. O Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2) destaca-se pela diversidade de instrumentos de avaliação implementados, incluindo pesquisas periódicas com usuários externos, pesquisas da Ouvidoria, avaliações do Balcão Virtual e a Plataforma de Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação (PESC), permitindo o acompanhamento da experiência do usuário em diferentes serviços e etapas de relacionamento com a instituição. O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) também desenvolveu pesquisas eletrônicas específicas para avaliação dos serviços de conciliação e de serviços digitais, utilizando os resultados para subsidiar ações de aperfeiçoamento institucional. Outra característica relevante observada é a disponibilização de canais permanentes de avaliação. O Superior Tribunal de Justiça (STJ), o Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), o Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), o Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM) e o Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2) mantêm páginas específicas destinadas à coleta contínua da percepção dos usuários, permitindo o registro de avaliações ao longo de todo o ano. Em alguns casos, essas páginas reúnem informações metodológicas, formulários eletrônicos, indicadores de desempenho, resultados consolidados e histórico das avaliações realizadas, ampliando a transparência e a prestação de contas à sociedade. Também merecem destaque as iniciativas voltadas à avaliação de aspectos específicos da experiência do usuário. O Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4), por exemplo, realizou pesquisa voltada à compreensão da linguagem utilizada pela instituição e sua relação com o acesso à justiça, reconhecendo que a clareza da comunicação é elemento essencial para a efetividade dos serviços públicos. Já os Tribunais Regionais do

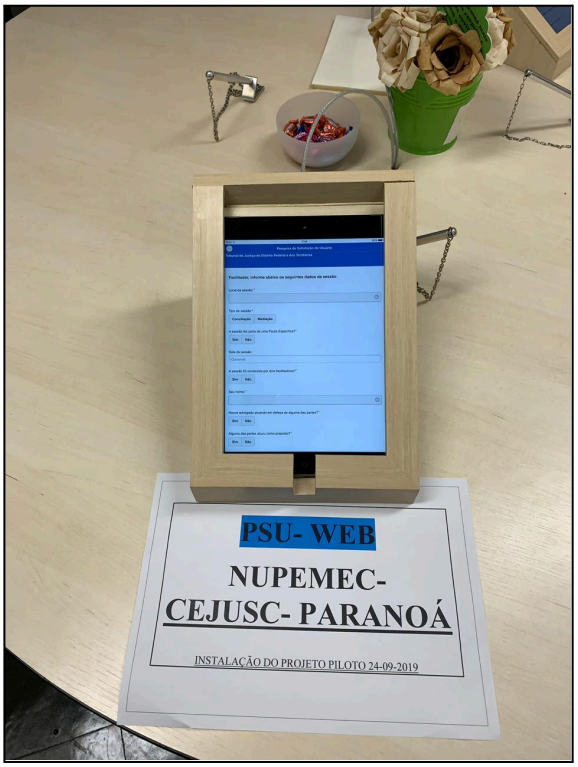
Trabalho da 1ª e da 3ª Região adotaram pesquisas específicas voltadas à avaliação da satisfação dos usuários dos Centros Judiciários de Métodos Consensuais de Solução de Disputas (CEJUSCs), reforçando a importância da experiência do usuário nos processos de conciliação e mediação. As experiências analisadas demonstram que os modelos mais avançados combinam cinco elementos fundamentais: realização periódica de pesquisas estruturadas, disponibilização permanente de canais de avaliação, segmentação dos públicos e serviços avaliados, divulgação transparente dos resultados e utilização sistemática das informações para subsidiar decisões gerenciais e ações de melhoria. Dessa forma, a pesquisa de satisfação deixa de ser apenas um instrumento de consulta e passa a integrar um sistema permanente de monitoramento da qualidade dos serviços, da experiência do usuário e do desempenho institucional.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
STJ – Pesquisa de Satisfação dos Usuários ajudam o STJ a melhorar serviços	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/04042022-Pesquisas-de-satisfacao-ajudam-o-STJ-a-melhorar-servicos--participacao-dos-usuarios-e-fundamental.aspx
STJ – Pesquisas de satisfação	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Pesquisa-de-satisfacao.aspx
TJCE – Gestão da Pesquisa de Satisfação	https://www.tjce.jus.br/transparencia/gestao-pesquisa-de-satisfacao/ https://www.tjce.jus.br/noticias/forum-clovis-bevilaqua-lanca-pesquisa-de-satisfacao-para-avaliar-atendimento-ao-publico/
TJPR – Pesquisa de Satisfação e Transparência	https://www.tjpr.jus.br/pesquisa-de-satisfacao-tranparencia
TJAM – Pesquisa de Satisfação Externa	https://www.tjam.jus.br/index.php/pesquisa-de-satisfacao-externa
TJDFT – Pesquisa avalia satisfação dos usuários com serviços digitais	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2026/junho/pesquisa-avalia-satisfacao-dos-usuarios-com-servicos-digitais-do-tjdft
TJDFT – Pesquisa Eletrônica de Satisfação do Usuário em Conciliação	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/141

TJDFT – Nupemec implanta pesquisa de satisfação do usuário pela web	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2019/setembro/nupemec-implanta-pesquisa-de-satisfacao-do-usuario-pela-web
TJ-PI - Pesquisa de satisfação com o atendimento via QR-Code	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/tjpi/noticias-tjpi/pesquisa-do-tjpi-ouve-sociedade-sobre-sobre-satisfacao-com-o-atendimento/
TJ-RR - Pesquisa de satisfação via QR-Code	https://www.tjrr.jus.br/index.php/noticias/20464-pesquisa-de-satisfacao-2025-consulta-publica-vai-ouvir-a-populacao-e-aprimorar-os-servicos-da-justica-em-roraima
TRF-2 – Pesquisa de Satisfação do Usuário	https://www.trf2.jus.br/jfes/legado/pesquisa-de-satisfacao-do-usuario
TST – Pesquisa para medir nível de satisfação com os serviços	https://www.tst.jus.br/-/tst-inicia-pesquisa-para-medir-nivel-de-satisfacao-com-servicos-em-2025
TRT-1 – Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Centros de Conciliação	https://pesquisas.trt1.jus.br/pesquisas/index.php/887378?lang=pt-BR
TRT-2 - Pesquisa de Satisfação com usuários(as) externos	https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/trt-2-lanca-pesquisa-de-satisfacao-para-usuariosas-externosas-participe https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_Pesq_Satisfacao_2025.pdf https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/ouvidoria/Pesquisa_de_Satisfacao/Relatorio_Pesquisa_de_Satisfacao_Ouvidoria_2021.pdf
TRT-2 – Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação (PESC)	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/425
TRT-2 – Pesquisa de Satisfação do Balcão Virtual	https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/balcao-virtual-nova-pesquisa-aponta-satisfacao-dos-usuarios https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_Pesquisa_de_Satisfacao_Balcao_Virtual-2023.pdf?utm_source=chatgpt.com
TRT-2 – Indicadores institucionais de satisfação (Ouvidoria, CEJUSCs e Balcão Virtual)	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_Pesquisa_de_Satisfacao_Ouvidoria_2022.pdf
TRT-3 – Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Conciliação	https://portal.trt3.jus.br/internet/servicos/conciliacao/pesquisa-de-satisfacao-2
TRT-4 – Pesquisa de Satisfação	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/147985

TRT-4 – Pesquisa de Satisfação em Linguagem e Acesso à Justiça	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50996784 https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfr-3Fey4q0Dh9CDcsSDANgdBDKhnlVdyifNWwg_kmrW1X4-A/viewform
TRT-5 – Relatório da Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços Prestados	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/www/documentos/03_2023/relatorio_da_pesquisa_de_satisfacao_sobre_os_servicos_-_versao_final.pdf
TRT-6 – Pesquisa de Satisfação	https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/apresentacao_-_divulgacao_2_1.pdf https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2024/12/06/participe-da-pesquisa-de-satisfacao-trt-6-2024 https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2017/04/20/trt-pe-divulga-resultado-de-pesquisa-de-satisfacao
TRT-13 – Pesquisa para Melhorar o Atendimento ao Público Externo	https://trt13.jus.br/informe-se/noticias/2018/dezembro/trt-lanca-pesquisa-para-melhorar-o-atendimento-ao-publico-externo
TRT-23 – Pesquisa de Satisfação	https://portal.trt23.jus.br/portal/tags/pesquisa-de-satisfa%C3%A7%C3%A3o
CSJT – Pesquisa de Satisfação dos TRTs e do CSJT	https://www.trt7.jus.br/files/publicacoes/Pesquisa_Satisfac.pdf
Enap - Escola Nacional de Administração Pública - Curso Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368
Enap - Escola Nacional de Administração Pública - Curso Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/331

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)



Uso de *ipads* nas salas de conciliação do TJDFT para aplicação de pesquisa de satisfação. Fonte: https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2019/setembro/nupemec-implanta-pesquisa-de-satisfacao-do-usuario-pela-web, acesso em junho de 2026



Pesquisa de satisfação com o atendimento via QR-Code no TJ-PI. Fonte: https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/tjpi/noticias-tjpi/pesquisa-do-tjpi-ouve-sociedade-sobre-sobre-satisfacao-com-o-atendimento/, acesso em junho de 2026



Pesquisa de satisfação via QR-Code no TJ-RR. Fonte: https://www.tjrr.jus.br/index.php/noticias/20464-pesquisa-de-satisfacao-2025-consulta-publica-vai-ouvir-a-populacao-e-aprimorar-os-servicos-da-justica-em-roraima, acesso em junho/2026

Diferencial: O principal diferencial da prática consiste na transformação da satisfação do usuário em um componente permanente da governança institucional e da gestão baseada em evidências. As experiências mais avançadas identificadas no Poder Judiciário demonstram que a escuta do cidadão deixa de ocorrer apenas por meio de pesquisas eventuais e passa a integrar um sistema contínuo de monitoramento da experiência do usuário, capaz de produzir informações estratégicas para o aperfeiçoamento dos serviços e para a tomada de decisões gerenciais. Outro aspecto relevante é a diversificação dos instrumentos de avaliação. Em vez de depender exclusivamente de pesquisas institucionais anuais ou semestrais, os órgãos mais maduros combinam diferentes mecanismos de coleta de percepção, como pesquisas permanentes disponíveis no portal institucional, avaliações pós-atendimento, pesquisas relacionadas a serviços digitais, levantamentos específicos sobre conciliação e mediação, avaliações da Ouvidoria e pesquisas temáticas voltadas a aspectos como linguagem simples, acessibilidade e acesso à justiça. Essa abordagem permite compreender a experiência do usuário de forma mais abrangente e identificar oportunidades de melhoria em diferentes pontos de contato entre o cidadão e a instituição.

As experiências analisadas também evidenciam a importância da transparência ativa na gestão da satisfação dos usuários. A disponibilização de páginas permanentes de avaliação, painéis de indicadores, séries históricas, gráficos comparativos e relatórios públicos fortalece a prestação de contas à sociedade e permite acompanhar a evolução dos resultados ao longo do tempo. Além disso, a divulgação das melhorias implementadas em decorrência das avaliações recebidas contribui para fortalecer a confiança dos usuários, demonstrando que suas manifestações geram efeitos concretos na gestão institucional. No âmbito do TRT-7, verifica-se a existência de iniciativas relacionadas à avaliação de serviços específicos e à participação em pesquisas coordenadas pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho. Contudo, identifica-se oportunidade para consolidar uma política institucional integrada de monitoramento da satisfação dos usuários, capaz de reunir, em um único modelo de governança, pesquisas periódicas, avaliações contínuas, pesquisas pós-atendimento e mecanismos de prestação de contas dos resultados obtidos. Nesse contexto, recomenda-se a implantação de um Programa Permanente de Pesquisa de Satisfação do Usuário, coordenado pela Ouvidoria Regional e estruturado em múltiplos canais de escuta (**Anexo XLIV**). O programa poderá contemplar pesquisa institucional anual, formulário permanente disponível no portal do Tribunal, pesquisas específicas para serviços estratégicos, pesquisas pós-atendimento acessíveis por QR Code e painéis públicos de acompanhamento dos indicadores. Os resultados produzidos poderão subsidiar o planejamento institucional, a gestão de riscos, a melhoria dos serviços judiciais e administrativos, o aperfeiçoamento da experiência do usuário e o fortalecimento das políticas de transparência, participação social e governança. Além de atender às diretrizes da Lei nº 13.460/2017, a iniciativa permitirá que o TRT-7 evolua de um modelo baseado em avaliações pontuais para um sistema permanente de escuta ativa, aprendizagem institucional e melhoria contínua, aproximando-se das práticas mais maduras identificadas no Poder Judiciário brasileiro.

9.2 Melhoria do Atendimento ao Usuário por meio de Design Thinking e Gestão Colaborativa

Prática identificada: Diversos órgãos do Poder Judiciário vêm ampliando a utilização de

metodologias de inovação para aperfeiçoar a prestação de serviços e fortalecer a experiência do usuário. Entre essas iniciativas, destaca-se o projeto Melhoria do Atendimento ao Usuário, desenvolvido pelo Laboratório de Inovação Lírio do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1), com o objetivo de aumentar a satisfação dos usuários externos e aprimorar as condições de trabalho dos servidores responsáveis pelo atendimento. A iniciativa adotou a abordagem de Design Thinking como metodologia para compreensão dos problemas e construção colaborativa de soluções. Para tanto, foi constituído um grupo de trabalho multidisciplinar composto por magistrados, servidores, advogados e especialistas de diferentes áreas do Tribunal. O projeto também contemplou a realização de pesquisas com usuários internos e externos, levantamento de dados do Balcão Virtual e da Ouvidoria, análise de demandas recorrentes e aplicação de ferramentas de empatia e redefinição do problema. Os estudos realizados permitiram identificar os principais motivos de atendimento, as expectativas dos usuários, os gargalos operacionais e as oportunidades de melhoria existentes nos canais de relacionamento com o cidadão. Entre os achados identificados destacam-se a elevada demanda por informações processuais, pedidos de conclusão ao magistrado, solicitações relacionadas à expedição de alvarás, necessidade de padronização dos atendimentos e oportunidades para ampliação do uso de recursos digitais e soluções de autoatendimento. A prática evidencia uma mudança de paradigma na gestão dos serviços públicos, substituindo modelos baseados exclusivamente em decisões internas por abordagens centradas no usuário, fundamentadas em dados, participação dos públicos estratégicos e construção colaborativa de soluções. O projeto foi estruturado em etapas de empatia, definição do problema, ideação, prototipação e teste, permitindo que as propostas de melhoria fossem desenvolvidas a partir das necessidades efetivamente identificadas durante o processo de diagnóstico.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
TRT-1 - Laboratório de Inovação Lírio - Oficina de melhoria do atendimento ao usuário	https://www.trt1.jus.br/documents/d/cagi/melhoria-do-atendimento-ao-usuario-do-trt-1-ppt-31-7-2024?utm_source=chatgpt.com

TRE-RR e TJRR - Oficina com Abordagem: Design Thinking	https://sei.tre-rr.jus.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?2kzIdPuJRKzvKvnsxjKKY4M9Ta2XJq5jmjdkRolzLITY71lg1niPF-JB7pziWi6OJOvucOuH7GdJMhqqRE71cUc_RPEK8bvAEC_X5P1KlgqDyhAViYeDqj2otA0Q6jLg https://trerr-my.sharepoint.com/personal/asplan_tre-rr_jus_br/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fasplan%5Ftre%2Drr%5Fjus%5Fbr%2FDocuments%2FRenovajud%202025%2F00%20%2D%20Projeto%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fasplan%5Ftre%2Drr%5Fjus%5Fbr%2FDocuments%2FRenovajud%202025&ga=1
TJ-MT - Oficinas de Escuta Cidadã	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1907
TJMG e TRT3 - Programa Alcance	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1867

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)

Diferencial: O principal diferencial da iniciativa consiste na utilização de metodologias de inovação para estruturar a melhoria dos serviços a partir da experiência dos usuários e da participação ativa dos diversos atores envolvidos no atendimento. Em vez de definir previamente as soluções, o projeto busca compreender as causas dos problemas, mapear a jornada do usuário, identificar pontos críticos e construir alternativas fundamentadas em evidências. Outro aspecto relevante é a integração entre dados quantitativos e qualitativos. As decisões são subsidiadas tanto por indicadores operacionais e estatísticas de atendimento quanto pela percepção de advogados, partes e servidores, permitindo uma compreensão mais ampla dos desafios enfrentados nos canais de atendimento e aumentando a efetividade das soluções propostas. No âmbito do TRT-7, a experiência revela uma oportunidade para que o Laboratório de Inovação do Tribunal promova oficinas envolvendo magistrados, servidores, advogados, representantes da sociedade e demais públicos estratégicos (**Anexo XLV a** e **Anexo XLV b**). Essas oficinas poderão contribuir para a identificação das soluções com maior potencial de impacto, viabilidade e aderência à realidade institucional, auxiliando a Administração na definição de prioridades e na implementação de melhorias voltadas à qualificação da experiência do usuário e ao fortalecimento da cultura de inovação no atendimento ao cidadão.

9.3 Coleta Simplificada de Feedback para Avaliação de Conteúdo Digital

Prática identificada: A coleta simplificada de feedback do usuário é uma prática cada vez mais utilizada em portais de serviços digitais para apoiar a melhoria contínua da informação e da experiência do cidadão. No Governo Federal, por exemplo, diversas páginas da plataforma Gov.br disponibilizam mecanismos que permitem aos usuários avaliar rapidamente a utilidade dos conteúdos e serviços acessados, gerando informações que subsidiam revisões, correções e aperfeiçoamentos dos ambientes digitais. Alinhado a essa abordagem, o Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1) disponibiliza, ao final das páginas de seu portal institucional, a pergunta "As informações desta página foram úteis para você?", acompanhada de opções de resposta positiva e negativa. A funcionalidade permite que o usuário registre sua percepção de forma imediata, intuitiva e sem a necessidade de preencher formulários ou questionários. A prática incorpora ao ambiente de navegação um mecanismo permanente de escuta do usuário, possibilitando a obtenção contínua de dados sobre a efetividade da comunicação institucional. As informações coletadas podem auxiliar na identificação de conteúdos com baixa compreensão, problemas de usabilidade, necessidade de atualização ou oportunidades de simplificação da linguagem. A iniciativa segue tendência observada em diversos órgãos públicos e em canais digitais do Poder Judiciário, que vêm adotando mecanismos de avaliação simplificada para ampliar a participação dos usuários e obter informações qualificadas sobre a prestação de serviços digitais.

Referência da boa prática	**Onde acessar**
Portal Gov.br	https://www.gov.br/pt-br/servicos/cadastrar-recurso-relativo-ao-seguro-desemprego?origem=recom_home
TRT-1 - Portal Institucional	https://www.trt1.jus.br/linguagem-simples

Fonte: Elaboração própria (dados coletados em junho/2026)



Imagem do portal Gov.br Fonte: https://www.gov.br/pt-br/servicos/cadastrar-recurso-relativo-ao-seguro-desemprego?origem=recom_home, acesso em junho/2026

Diferencial: O principal diferencial da prática consiste na integração da avaliação do usuário ao próprio conteúdo consultado, reduzindo significativamente o esforço necessário para participação. Em vez de depender de pesquisas periódicas ou formulários extensos, a instituição passa a receber feedback contínuo e contextualizado sobre cada página ou serviço disponibilizado. Outro aspecto relevante é a geração de indicadores objetivos para gestão do conteúdo digital. Os resultados permitem monitorar o percentual de páginas consideradas úteis pelos usuários, identificar conteúdos com maior volume de avaliações negativas, priorizar ações de revisão e simplificação da linguagem, avaliar a efetividade de melhorias implementadas e acompanhar a evolução da experiência do usuário ao longo do tempo. No âmbito do TRT-7, a adoção de mecanismo semelhante poderia fortalecer as iniciativas de governo digital, linguagem simples e avaliação continuada dos serviços, fornecendo evidências para orientar decisões relacionadas à melhoria dos conteúdos institucionais e da experiência do cidadão nos canais digitais do Tribunal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Guia de Boas Práticas em Atendimento ao Cidadão possui natureza orientativa e foi elaborado com o objetivo de subsidiar a Administração do Tribunal na identificação de oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade. As práticas apresentadas não constituem determinações ou obrigações de implementação imediata, mas referências que podem apoiar a tomada de decisão pelas unidades competentes, observadas as necessidades institucionais, a disponibilidade de recursos e o planejamento estratégico do Tribunal.

Considerando a quantidade e a diversidade das boas práticas reunidas neste Guia, foi elaborada a planilha constante do **Anexo XLVI**, que relaciona as 97 boas práticas identificadas. Para cada prática, são indicadas as unidades técnicas responsáveis por sua implementação, sua aderência aos achados e às recomendações constantes da Ata de Correição da Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho, de fevereiro de 2026, seu alinhamento com os prêmios e selos promovidos pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho, além da existência de anexos com modelos, referências e instrumentos de apoio à implementação.

Após essa análise técnica, recomenda-se que a Administração estabeleça, em conjunto com as unidades envolvidas, a priorização das iniciativas consideradas mais relevantes e viáveis, definindo cronograma, responsáveis, recursos necessários e forma de acompanhamento. Esse processo contribui para que a implementação das boas práticas ocorra de maneira planejada, gradual e alinhada às prioridades institucionais.

Outra proposta para facilitar essa etapa está no **Anexo XLV b**, que apresenta Oficina de Avaliação e Priorização Colaborativa do Guia de Boas Práticas em Atendimento ao Cidadão, concebida para ser conduzida pelo Laboratório de Inovação do Tribunal. A metodologia utiliza técnicas participativas para reunir representantes das unidades técnicas,

permitindo a análise conjunta das recomendações, a identificação das iniciativas de maior valor institucional e a construção consensual de uma agenda de implementação. Em razão da extensão do Guia e da diversidade de temas abordados, a realização dessa oficina pode contribuir para tornar o processo de avaliação mais objetivo, colaborativo e alinhado às necessidades do Tribunal.

A implementação das ações selecionadas deve ser acompanhada de monitoramento periódico, permitindo verificar sua efetividade, identificar dificuldades, promover ajustes e incorporar novas oportunidades de melhoria à medida que surgirem mudanças normativas, tecnológicas ou organizacionais. O aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão é um processo contínuo, que demanda revisão permanente das práticas adotadas e diálogo constante entre as áreas responsáveis pelos serviços.

Espera-se que este Guia contribua para fortalecer uma cultura institucional orientada à qualidade do atendimento, à transparência, à acessibilidade, à inovação e ao foco nas necessidades do cidadão. Mais do que reunir exemplos de boas práticas adotadas por outros órgãos, o documento busca oferecer subsídios para que o TRT da 7ª Região continue aprimorando seus serviços, promovendo soluções cada vez mais simples, inclusivas, eficientes e alinhadas aos princípios da Administração Pública, às diretrizes do Poder Judiciário e às expectativas da sociedade.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD). *Guia orientativo para definições dos agentes de tratamento e do encarregado*. Brasília, DF: ANPD, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/materiais-educativos-e-publicacoes/2021.05.27GuiaAgentesdeTratamento_Final.pdf.

AGÊNCIA PARA A REFORMA TECNOLÓGICA DO ESTADO (ARTE). LABX. *Guia metodológico para (re)desenho e avaliação de serviços públicos.* Lisboa: ARTE, 2026. Disponível em: https://www.arte.gov.pt/wp-content/uploads/2026/05/KITS_Redesenho-Avaliacao-SP-LabX_20260521.pdf.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS ESTADUAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ABEP-TIC). *Checklist para aplicação da linguagem simples.* Brasília, DF: ABEP-TIC, 2023. Disponível em: https://abep-tic.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Guia-Abep-CheckList.pdf.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). *ABNT NBR 15599: acessibilidade: comunicação na prestação de serviços.* Rio de Janeiro: ABNT, 2008. Disponível em: https://drive.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/NBR15599.pdf.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). *ABNT NBR ISO 24495-1: linguagem simples.* Rio de Janeiro: ABNT, 2025. Disponível em: https://mwpt.com.br/wp-ontent/uploads/2025/11/Linguagem-Simples-ABNT.pdf.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Guia de transparência ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal*. Brasília, DF: CGU, 2022. Disponível em: https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/central-de-conteudo/publicacoes/gta-7-guia-de-transparencia-ativa-final.pdf.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Manual de elaboração de planos de dados abertos (PDA).* Brasília, DF: CGU, 2020. Disponível em: https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/transparencia-publica/arquivos/manual-pda.pdf.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Cartas de serviços: guia orientativo ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV).* Brasília, DF: CGU, 2023. Disponível em: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/5749f8ff-bbbc-40b6-9425-464d8410b4fd/content.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *Carta de serviços ao cidadão: guia metodológico.* Brasília, DF: MP, 2009. Disponível em: https://bibliotecadigital.gestao.gov.br/bitstream/777/596/1/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Governo Digital. *Guia de resposta a incidentes de segurança: Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI).* Brasília, DF: Governo Federal, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia_resposta_incidentes.pdf.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal.* Brasília, DF: CGU, 2019. Disponível em:

https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/transparencia-passiva/guias-e-orientacoes/aplicacao_da_lai_2019_defeso-1.pdf.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Ferramentas de resolução de conflitos para as ouvidorias públicas.* Brasília, DF: CGU, 2022. Disponível em: https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/7aeb31ef-bf93-42dd-a1d3-7b1106d1dc28/content.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. *Manual de Ouvidoria Pública.* Brasília, DF: CGU, 2019. Disponível m: https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Governo Digital. *Guia de transformação digital.* Brasília, DF: Governo Federal, 2020. Disponível em: https://www.gov.br/ds/assets/downloads/GovbrManualTransformacaoDigital.pdf.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Governo Digital. *Guia de abertura de dados*. Brasília, DF: Governo Federal, 2020. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/dados-abertos/Guiaaberturadados.pdf.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Governo Digital. *Guia de boas práticas LGPD para o Poder Público*. Brasília, DF: Governo Federal, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/guias/guia_lgpd.pdf.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Governo Digital. *Kit de transformação de serviços públicos: guia referencial.* Brasília, DF: Governo Federal, 2017. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/2017_11_30KitGuiaReferencialv1.14Publicao.pdf.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. *Manual de adaptações de acessibilidade.* Brasília, DF: MDHC, [s.d.]. Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/publicacoes/manual-de-adaptacoes-de-acessibilidade.

BRASIL. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. *eMAG: Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico.* Brasília, DF: Governo Federal, [s.d.]. Disponível em: https://emag.governoeletronico.gov.br/.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *Guia de boas práticas para acessibilidade digital.* Brasília, DF: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, [s.d.]. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital/guiaboaspraaticasparaacessibilidadedigital.pdf.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *Manual de linguagem simples: como planejar, desenvolver e testar textos que funcionam.* Brasília, DF: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/gestao/pt-br/acesso-a-informacao/estrategia-e-governanca/estrutura-de-governanca/Manualdelinguagemsimples_comoplanejardesenvolveretestartextosquefuncionam.pdf.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria de Governo Digital. *Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022.* Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 25 jan. 2022. Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-548-de-24-de-janeiro-de-2022-375784151.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br).* Brasília, DF: CNJ, [s.d.]. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/plataforma-digital-do-poder-judiciario-brasileiro-pdpj-br/.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Programa Justiça 4.0 e Portal Jus.br.* Brasília, DF: CNJ, [s.d.]. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) 2021-2026.* Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/guia-da-entic-jud-res370-2021-10-07-rev2.pdf.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Diagnóstico sobre acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário.* Brasília, DF: CNJ, 2025. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/02/diagnostico-acessibilidade-inclusao-pcd-poder-judiciario.pdf.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Manual de atendimento a pessoas do transtorno do espectro autista.* Brasília, DF: CNJ, 2025. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/09/2-manual-tea-diagramado-simbolo-infinito-final.pdf.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Comunicação humanizada no atendimento ao público.* Brasília, DF: CNJ, 2024. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/09/comunicacao-humanizada-tre-pr.pdf.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Manual de padronização de ementas: Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples.* Brasília, DF: CNJ, 2024. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/08/manual-de-padronizacao-de-ementas-2024.pdf.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Cartilha de uso da linguagem simples nas comunicações e atos administrativos e judiciais.* Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/cgj/cartilha_uso_da_linguagem_simples_nas_comunicacoes_e_atos_administrativos_e_judicias_cnj_22_09_2023_00_50_11.pdf.

CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO (CSJT). *ICPPDU: Índice de Conformidade com a Privacidade e Proteção de Dados dos Usuários*. Brasília, DF: CSJT, [s.d.]. Disponível em: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDM2ODlhMTgtNDYwNS00MGFlLWJkNDYtNmI3ODI1YTc1ZWYxIiwidCI6ImNjZDk5MTdlLWNiNDctNDJhNS1hMjYyLWUyMjcyZGNlZjZhYiJ9.

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO. *Guia prático: Carta de Serviços ao Usuário.* São Paulo: CGE-SP, 2023. Disponível em: https://www.controladoriageral.sp.gov.br/dx/api/dam/v1/collections/d0be4569-1f67-492a-a3d3-447fef15c361/items/d88562c5-1fa5-435f-b1d3-8d34ad4528ed/renditions/0a6de912-c2ce-4298-b532-95f73cf74f18?binary=true.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ (CGE-CE). *Manual de avaliação dos serviços públicos do Poder Executivo do Estado do Ceará.* 2. ed. Fortaleza: CGE-CE, 2025. Disponível em: https://www.ce.gov.br/cge/wp-content/uploads/sites/71/2025/03/Manual-2a-edicao.pdf.

ESCOLA DE DESIGN THINKING (MWPT). *Guia de recomendações para o desenvolvimento de materiais didáticos digitais para o público de baixa visão.* [S. l.]: MWPT, 2022. Disponível em: https://mwpt.com.br/wp-content/uploads/2022/07/Guia-de-recomendacoes-para-o-desenvolvimento-de-materiais-didaticos-digitais-para-o-publico-de-baixa-visao-2.pdf.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). *Apostila do curso Atendimento ao Cidadão.* Brasília, DF: ENAP, 2015. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1685/1/M%C3%B3dulo_1.pdf.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). *Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público.* Brasília, DF: ENAP, 2021. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). *Metodologia de avaliação da qualidade de resposta em ouvidoria.* Brasília, DF: ENAP, 2025. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/8921/1/11246-Texto%20do%20Artigo-35658-1-10-20250630.pdf.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). *Avaliação da gestão da qualidade de serviços públicos: um modelo estatístico para a avaliação de serviços públicos federais.* Brasília, DF: ENAP, 2022. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6625/5/Material%20complementar%20-%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20da%20gest%C3%A3o%20da%20qualidade%20de%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos%20-%20Um%20modelo%20estat%C3%ADstico%20para%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos%20federais.pdf.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). *Guia de linguagem simples.* Brasília, DF: ENAP, 2020. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5258/1/Guia-para-revisa%CC%83o-de-documentos.pdf.

ESCOLA DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL (EGOV-DF). *Apostila do curso Excelência no atendimento ao cidadão.* Brasília, DF: EGOV-DF, 2019. Disponível em: https://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/03/Apostila-1.pdf.

ESCRITÓRIO DE PROCESSOS DO GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO. *Manual de redação em linguagem simples: Conecta Cidadão: guia de serviços públicos.* Vitória: Governo do Estado do Espírito Santo, 2022. Disponível em: https://escritoriodeprocessos.es.gov.br/Media/escritoriodeprocessos/documentos/Manual%20de%20Linguagem%20Simples.pdf.

FUNDAÇÃO FEAC. *Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência comentada.* Campinas: Fundação FEAC, 2017. Disponível em: https://www.feac.org.br/wp-content/uploads/2017/05/Lei-brasileira-de-inclusao-comentada.pdf.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL (IFRS). Centro Tecnológico de Acessibilidade. *Manual de acessibilidade em documentos digitais.* Bento Gonçalves: IFRS, 2023. Disponível em: https://cta.ifrs.edu.br/livro-manual-de-acessibilidade-em-documentos-digitais/.

JUSBRASIL. *Painel LGPD nos Tribunais.* [S. l.], [s. d.]. Disponível em: https://painel.jusbrasil.com.br/.

JUSBRASIL. *Relatório do Painel LGPD nos Tribunais: 4. ed. 2025.* [S. l.]: Jusbrasil, 2025. Disponível em: https://static.jusbr.com/painel-lgpd/edicoes/relatorio-do-painel-lgpd-nos-tribunais-2025.pdf.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ (MPCE). *Guia de uso da linguagem simples para apresentação de serviços públicos.* Fortaleza: MPCE, 2022. Disponível em: https://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2022/08/Guia-de-Uso-da-Linguagem-Simples-para-Apresentac%CC%A7a%CC%83o.pdf.

OLIVEIRA, Magda Rodrigues de. *Transparência no poder público: estudo de caso de dados abertos do Superior Tribunal de Justiça e da Secretaria de Educação do Distrito Federal*. 2024. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2024. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/51796/1/MagdaRodriguesDeOliveira_DISSERT.pdf.

PEREIRA, Lucas Fernandes; SILVA, Thiago Henrique da. *O uso da inteligência artificial no Poder Judiciário brasileiro e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Revista Percurso*, Curitiba, v. 5, n. 44, 2023. Disponível em: https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/view/5545/0.

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS (RENOUV). *Webinar "Carta de Serviços: caminhos e boas práticas para elaboração e atualização".* Brasília, DF: Ouvidorias.gov.br, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/webinar_carta_de_servicos_em_foco.

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS (RENOUV). *Guia de boas práticas na aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nas Ouvidorias Públicas.* 2. ed. Brasília, DF: Ouvidorias.gov.br, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/produtos_da_renouv/guiadeboaspraticasdalgpd2ed.pdf.

SANTOS, Jéssica Pereira dos. *A LGPD no Poder Judiciário: a implementação das medidas referentes ao exercício do direito dos titulares previstas na Resolução CNJ n. 363/2021 nos tribunais*. 2024. Dissertação (Mestrado Profissional) – Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP), Brasília, DF, 2024. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/server/api/core/bitstreams/c43d9ec6-dd5e-4e2e-abee-284de49f9478/content.

SCIENTIFIC SOCIETY. *Desafios para a ampliação do acesso a serviços públicos por meio do governo digital: exclusão digital e coleta de dados. Journal Scientific Society*, [S. l.], 2024. Disponível em: https://journal.scientificsociety.net/index.php/sobre/article/view/1300. Acesso em: 7 jul. 2026.

SOUZA, Marcelo Sant'Ana de. *Metadados para representação de dados abertos: uma proposta para o Portal Brasileiro de Dados Abertos*. 2018. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/server/api/core/bitstreams/99cc1a2d-9631-4a48-9ef7-a0312a7e92f1/content.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). *Como construir um ambiente acessível nas organizações públicas.* Brasília, DF: STJ, [s.d.]. Disponível em: https://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/Paginas/Institucional/Educacao-e-cultura/Eventos/1o-Encontro-Nacional-de-Acessibilidade-e-Inclusao-Chamada-de-Painelistas/ambiente_acessivel_nas_organizacoes_publicas.pdf.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). *Protocolo de tratamento de situações de assédio moral e sexual e todas as formas de violência e discriminação no TCU.* Brasília, DF: TCU, 2024. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/publicacoes-institucionais/cartilha-manual-ou-tutorial/protocolo-de-tratamento-de-assedio-no-tcu.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). *Fiscalizando com o cidadão no foco: um guia para auditores.* Brasília, DF: TCU, 2024. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/publicacoes-institucionais/cartilha,%20manual%20ou%20tutorial/fiscalizando-com-o-cidadao-no-foco-um-guia-para-auditores.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). *Diagnóstico organizacional de equidade e inclusão da diversidade.* Brasília, DF: TJDFT, 2024. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/institucional/governanca/integridade-e-etica/programa-pro-equidade-e-diversidade/relatorio_diversidade.pdf.

APÊNDICE I - Lista de Arquivos Editáveis

Anexo	Descrição	Link de Acesso
I	Minuta de normativo interno sobre política de dados abertos	https://docs.google.com/document/d/1DkAvkbfy2Us5UcHwzXBMZLL4AZMq985fH-uejme_K1A/edit?tab=t.0
II	Minuta de plano de dados abertos (PDA)	https://docs.google.com/document/d/1uU4j-1sknv05RvSSe1GIoUi8LSTr05ScNZotEP3wcWw/edit?tab=t.0
III	Proposta de guia de dados abertos para o cidadão	https://docs.google.com/document/d/16jgsT0uL80xNzgG46zf6-2031NhgEFWGSrB-nwEXrA0/edit?tab=t.0
IV	Proposta de de guia técnico de implementação de política de dados abertos e anonimização	https://docs.google.com/document/d/1COR8zAqYXGCoOBSXDmjf3n3LMvU-vGxSP2yNn7Dj1x8/edit?tab=t.0
V	Proposta de formulário LGPD	https://docs.google.com/document/d/19KZ2O__TinynOIau-r0drYqQq0YTTps49M7U8EsiBgQ/edit?tab=t.0
VI	Padronização de fluxo interno de atendimento LGPD	https://docs.google.com/document/d/1nAnIFl2XimctTwhHtDmWO5QCnJhLOlTPQ4_x0Wcc6-Q/edit?tab=t.0
VII	Proposta de programa de governança em privacidade	https://docs.google.com/document/d/1dTxUAx8Pj5C_3eBXyKnvCPlsgi9wadMNp5zUBLpdG7Y/edit?tab=t.0
VIII	Minuta de normativo interno sobre Programa Permanente de Capacitação em Proteção de Dados Pessoais	https://docs.google.com/document/d/1KK7s8SMxg6bwq-p646VwkwZK0BzhHoX7hbBj9gsyh3o/edit?tab=t.0
IX	Proposta de relatório de impacto à proteção de dados pessoais	https://docs.google.com/document/d/18j6h7HchvZ-VMAXIO0sv2Pzu2InA5cVPWQJ8JA5Nf6o/edit?tab=t.0
X a	Proposta de cartilha do cidadão sobre LGPD	https://docs.google.com/document/d/1yjkmol8Y7KnqBjut2hbdImvCjfuL7iOGLf8ZNsI__vI/edit?tab=t.0
X b	Vídeo sobre LGPD	https://drive.google.com/drive/folders/1AHt4zHu23lG3dEjtICGDdmCZLPEretG-
XI	Recomendações de acessibilidade para a unidade de Ouvidoria	https://docs.google.com/document/d/1V7KC2uCLcsO8Cm6ke4wX8gFyPIm428NsQtJvCclyJ6k/edit?tab=t.0
XII	Proposta de FAQ e cartilha em linguagem simples para a Ouvidoria	https://docs.google.com/document/d/1SI6FHzba4oXQpc-lWC0vaO7_DeHzGvcyy1LKrwKWdUg/edit?tab=t.0
XIII	Guia de linguagem simples para Ouvidoria	https://docs.google.com/document/d/1eK8pTMf9L-uwA9EoSpyz_VwBi3ILiir_CX-shBuT6No/edit?tab=t.0

XIV a	Proposta de programa de justiça itinerante e inclusão digital	https://docs.google.com/document/d/10EKThUuBUajq7iBmo8Ioc0sgWNrdGSzpOlcRzMCxK40/edit?tab=t.0
XIV b	Modelo de matriz de priorização territorial	https://docs.google.com/spreadsheets/d/14xTsd7w0l00AcKPqSv6-X3dFzSTbesn5/edit?gid=389701813#gid=389701813
XV	Exemplos de relatórios da Ouvidoria	https://docs.google.com/document/d/1ma4966txeawa7qlzrRUStGRTa_aZzHqkUywpMi4D1mw/edit?tab=t.0
XVI	Proposta de taxonomia padronizada para Ouvidoria e relatórios gerenciais	https://docs.google.com/document/d/1cixLFbJ56bfZFcViG64uB-99Em1ZfiiciCOfTYd6sxk/edit?tab=t.0
XVII	Proposta de formulário de comunicação de possível fraude, corrupção ou irregularidade	https://docs.google.com/document/d/1fCZ_xtomrYwOl96Z9WxYh9Oj7b4imHET1-qyIMQc57w/edit?tab=t.0
XVIII	Proposta de formulário e relatório de pesquisa de satisfação para Ouvidoria	https://docs.google.com/document/d/1Ap34RNeAwxheps8JkeApFDjk_B2X5TYaZZKHw808JLQ/edit?tab=t.0
XIX	Relatório de avaliação e reestruturação do formulário da Ouvidoria	https://docs.google.com/document/d/1ryHJ1WechPeHLOf57badvHv_W5j6D0BHxx499l0nF8M/edit?tab=t.0
XX	Minuta para acordo de cooperação	https://docs.google.com/document/d/1kQyCs7DzOV8OCSy6A79RoVoyZNW1LpMJrKPGSC4swZs/edit?tab=t.0
XXI	Minutas de normativos internos e cartilha	https://docs.google.com/document/d/1A_TKjq4IlPlnTBkHCgQT5F8nDm0EMNzifKFOGSBZDCs/edit?tab=t.0
XXII a	Proposta de modelo de avaliação de maturidade em Ouvidoria	https://docs.google.com/document/d/1h5KTjc0T1VpZlMXs9aapl7GObIomAZ_A9S7znGnYzRs/edit?tab=t.0
XXII b	Planilha para diagnóstico de maturidade em Ouvidoria	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f-X6P9IdiqzPnBxZDdy1xTdVuo1qQMDe/edit?gid=893203708#gid=893203708
XXIII	Proposta de plano de comunicação para Ouvidoria	https://docs.google.com/document/d/1DGPyg-ytGqt1i1DOuvU9WMEwnPH2ayH3_lpnDbz-NxM/edit?tab=t.0
XXIV	Proposta de Central de Atendimento ao Cidadão	https://docs.google.com/document/d/17nD4fy49P6NBf7Yt9xDbUCxZX5wsiQRurV0T5vK0yvg/edit?tab=t.0
XXV	Proposta de Núcleo de Apoio	https://docs.google.com/document/d/1Zkv3spGzwyhVUTBNl3c5nHeuOO101TFFHtPfb4P0HkA/edit?tab=t.0
XXVI	Proposta de Oficina	https://docs.google.com/document/d/10rm-OSlQkJGyfBxVLtx5hiEP6uQZP3r0wiAHtzmrggY/edit?tab=t.0
XXVII	Modelo de checklist	https://docs.google.com/document/d/1tpitwy9JL5RY3m17wGXQQcj5nD3ZWQ5CCjNsL4WuVM4/edit?tab=t.0

XXVIII	Minuta de normativo interno	https://docs.google.com/document/d/1-KvmiYqIAQyLIa8IkjOTEXU6tY9uFptyD94MQboe3ko/edit?tab=t.0
XXIX	Minuta de normativo interno	https://docs.google.com/document/d/1L7OGixLIZa9HPkaVMDwQEtIzorhpM0zyUMXr6U8akps/edit?tab=t.0
XXX	Proposta de cartilha sobre acessibilidade	https://docs.google.com/document/d/1qmntyjHuV90CmOaz42olwMZ5IH63fhzR3vkuI81bdr0/edit?tab=t.0
XXXI	Proposta de projeto de comunicação alternativa	https://docs.google.com/document/d/1jH0COIlab4wxhVkCopLrbEjmupX78bJkq2s7QWbg7xs/edit?tab=t.0
XXXII	Proposta de cartilha sobre atendimento à pessoa com deficiência	https://docs.google.com/document/d/1CHujWIxc9aMfe_-cSPWK7qSQckhu0gzHX5Q5SC29bg4/edit?tab=t.0
XXXIII	Proposta Programa TRT7 Acolhe	https://docs.google.com/document/d/1ikDEnACHAGCRPeD6t94kopDTQtRP9l3hz2dYSSx7e60/edit?tab=t.0
XXXIV	Mapeamento de redes de apoio	https://docs.google.com/document/d/1pok8wwsoISGhrsteFySkjfk6lDrZ28p3amZMZCQLYzo/edit?tab=t.0
XXXV	Minuta de normativo interno	https://docs.google.com/document/d/1ZPevq2_hUcgMzM3d27DMK7RfUwjl-fUSzpZ7hb8bbwM/edit?tab=t.0
XXXVI	Proposta de Programa TRT7 +Simples	https://docs.google.com/document/d/1L58YFP2_2gmwoJnIM6FXuMgXRrj03PEJ4P668rYgCRM/edit?tab=t.0
XXXVII	Proposta de Guia de Linguagem Simples	https://docs.google.com/document/d/1cHZLfvBCgmDNR6-MpNAS0zEXG-BpkGf2o-UmSyHnl-0/edit?tab=t.0
XXXVIII	Proposta de Programa de Capacitação em Linguagem Simples	https://docs.google.com/document/d/1ep1howTt51SMi84Tfvml9jKlsQW0G99BST-PVWg1yvA/edit?tab=t.0
XXXIX	Proposta de Oficina	https://docs.google.com/document/d/1nyIW8rW79eNouikDraS1i5q1xdBUWnn1twE-0Lz5Zis/edit?tab=t.0
XL	Proposta de materiais de orientação ao cidadão em linguagem simples	https://docs.google.com/document/d/1tolAWmlZcWwnFafpBeIHNvI_Vy7UVo7sjdKV28zDEzI/edit?tab=t.0
XLI	Proposta de trilha de capacitação em atendimento ao cidadão	https://docs.google.com/document/d/1r2oKif8TyHEMtt78SCjCf0AmEk7ZnVzBuQ-VJvHYzsA/edit?tab=t.0
XLII	Proposta de protocolo de atendimento humanizado	https://docs.google.com/document/d/1SmjUfQK3M3aNXZflEnCwz-bym2jzYx4Db-OtsrN6Hdo/edit?tab=t.0
XLIII	Proposta de Oficina	https://docs.google.com/document/d/1H3tC6p9my4ieBBrnLjF_Q_RXc12PmU76vMKBqvh6krI/edit?tab=t.0
XLIV	Proposta de Programa Permanente de Pesquisa de Satisfação do Usuário	https://docs.google.com/document/d/1UPak_HXpa__YuLu_0cmF40Z_djc01WJTPIaN77LzTeg/edit?tab=t.0

XLV a	Proposta de Oficina	https://docs.google.com/document/d/1v4QoneMO3sP_VrF3yzyM4cQ4k9v-ELg5uETfSNgaA4g/edit?tab=t.0
XLV b	Proposta de Oficina	https://docs.google.com/document/d/12LlrVAwB4sy-cRxhKqCSCK74-9Sl42FuAqS-QSvCb6w/edit?tab=t.0
XLVI	Planilha consolidada das boas práticas em atendimento ao cidadão	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kjLryjd2MkYnRMwah1EWNMSDPOXPsDqr/edit?gid=476380344#gid=476380344

APÊNDICE II - Lista de Links de referências das boas práticas

Órgão	Descrição Boa Prática	Link referenciado
Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)	Campanha institucional sobre o papel da Ouvidoria	https://legismap.com.br/conteudos/artigos-e-noticias/ans-realiza-campanha-sobre-o-papel-da-ouvidoria
Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)	Guia de Diversidade e Inclusão	https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-lanca-publicacao-sobre-diversidade-e-inclusao/copy_of_GuiaANSdediversidadeeincluso.pdf?utm_source=chatgpt.com
Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)	Relatório de Gestão da Ouvidoria (Demonstra como as manifestações dos usuários subsidiam o aprimoramento da gestão e dos serviços públicos.)	https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/Relatrio_de_Gesto_da_Ouvidoria_2025__1_.pdf?utm_source=chatgpt.com
Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)	Relatório Trimestral da Ouvidoria (Exemplo de divulgação periódica dos resultados das manifestações e das melhorias propostas a partir da análise dos dados.)	https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-divulga-relatorio-trimestral-da-ouvidoria-1?utm_source=chatgpt.com
Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (ALECE)	Campanha de divulgação das atividades da Ouvidoria Parlamentar	https://portaldoservidor.al.ce.gov.br/noticias/ouvidoria-parlamentar-iniciara-campanha-de-divulgacao-das-atividades
Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (ALECE)	Curso linguagem simples e inclusiva no setor público	https://unipacealece.al.ce.gov.br/cursos/visualizar/linguagem-simples-e-inclusiva-no-setor-publico
Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC)	Guia de Uso da Linguagem Simples para apresentação de Serviços Públicos	https://www.mpce.mp.br/wp-content/uploads/2022/08/Guia-de-Uso-da-Linguagem-Simples-para-Apresentac%CC%A7a%CC%83o.pdf
Associação dos Juízes do Rio Grande do Sul (AJURIS)	Curso de Acesso Afirmativo Racial à Carreira da Magistratura	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1163
Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (Anamatra)	Cartilha de Direitos da Comunidade LGBTQIAPN+	https://www.anamatra.org.br/images/LGBTQIA/CARTILHAS/Cartilha_LGBTQIAPN_web_2025.pdf
Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (Anamatra)	Cartilha de Direitos da Comunidade LGBTQIAPN+	https://www.anamatra.org.br/images/LGBTQIA/CARTILHAS/Cartilha_Comiss%C3%A3o_LGBTQIAPN.pdf
Conselho da Justiça Federal (CJF)	Cartilha Da Justiça Federal	https://www.cjf.jus.br/publico/jf-mais-perto-de-voce/

Conselho da Justiça Federal (CJF)	CJF- Cibersegurança em jogo	https://www.cjf.jus.br/cjf/noticias/2026/janeiro/ciberseguranca-em-jogo-cjf-lanca-curso-gamificado-para-fortalecer-a-resposta-a-incidentes-nos-trfs?utm_source=chatgpt.com
Conselho da Justiça Federal (CJF)	Guia de Linguagem Simples	https://www.cjf.jus.br/cjf/ipe-lab/copy2_of_04_24_Guia_de_Linguagem_Simples.pdf
Conselho da Justiça Federal (CJF)	Programa de Linguagem Simples do CJF	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2Feixo-1-formulario.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=4fd2f8966e889781756cadfe4850cd402cff8c4fa70de3c2ab886005609fa1d3
Conselho da Justiça Federal (CJF)	Programa de Linguagem Simples do CJF	https://onedrive.live.com/?id=%2Fpersonal%2F0cdbc36ad680a614%2FDocuments%2FEixo%201%20Programa%20de%20Linguagem%20Simples&listurl=%2Fpersonal%2F0cdbc36ad680a614%2FDocuments&ithint=folder&e=Tbvlel&migratedtospo=true&redeem=aHR0cHM6Ly8xZHJ2Lm1zL2YvYy8wY2RiYzM2YWQ2ODBhNjE0L0VnenJaa2t5Z0s5TGtUd09BLTRlTVpzQnh5RXk5cUNmR0tfZzFuYUFtRlNXR2c%5FZT1UYnZsZWw&ga=1
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Cartilha “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação” (CNJ)	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2016/06/28ce08cce656da0c54d96bb3e3d94fb7.pdf
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Curso sobre LGPD	https://www.cnj.jus.br/cnj-oferece-curso-sobre-lgpd/
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Guia Básico de Acessibilidade e Sustentabilidade para Eventos promovidos pelo Poder Judiciário	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2026/05/guia-basico-acessibilidade-sustentabilidade-eventos-promovidos-poder-judiciario.pdf
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Inclusão de Estudantes Estagiários Indígenas.	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1016
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Justiça cearense é reconhecida com o Selo Linguagem Simples do CNJ	https://www.tjce.jus.br/noticias/tjce-conquista-selo-linguagem-simples-do-cnj-e-obtem-pontuacao-nos-cinco-eixos-de-avaliacao/
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Justiça cearense é reconhecida com o Selo Linguagem Simples do CNJ	https://www.tjce.jus.br/noticias/justica-cearense-e-reconhecida-com-o-selo-linguagem-simples-do-cnj/
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Manual de arquitetura judiciária para a audiência de custódia	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/03/manual-arquitetura-2021-11-11.pdf
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Manual de atendimento a pessoas do transtorno do espectro autista	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/09/2-manual-tea-diagramado-simbolo-infinito-final.pdf
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Manual de boas práticas - Tribunal amigo da pessoa idosa	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/10/manual-boas-praticas-tribunal-amigo-pessoa-idosa.pdf
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Manual de implementação da Resolução CNJ n. 454/2022	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/10/cartilha-manual-resolucao-cnj-454-2022-povos-indigenas.pdf

Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Manual de implementação da Resolução CNJ n. 599/2024	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/10/manual-resolucao-cnj-599-2024-povos-quilombolas.pdf
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples	https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Projeto Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da Mediação e da Conciliação	https://www.cnj.jus.br/ouvidoria-cnj/documentos-e-relatorios/ouvidorias-de-justica-agentes-potencializadores-da-mediacao-e-da-conciliacao/
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Protocolo Técnico de Interação Polícia Judicial – Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA)	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/06/protocolo-tecnico-interacao-pessoa-tea.pdf
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Protocolos para o atendimento da população em situação de rua no âmbito do poder judiciário	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/10/livro-pop-rua-17-09-2024.pdf
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	RenovaJud - Plataforma gamificada de formação em inovação pública	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2088
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Repositório público de código-fonte	https://www.cnj.jus.br/sistemas/git-jus/projetos/
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Resolução nº 334/2020	https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3489
Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Certificação em Ouvidoria do Poder Judiciário	https://www.cnj.jus.br/ouvidoria-cnj/certificacao-em-ouvidoria-do-poder-judiciario/
Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP)	Guia básico de acessibilidade na comunicação: condutas e ações em eventos promovidos pelo Ministério Público brasileiro	https://www.trt4.jus.br/portais/media/503502071/Guia%20B%C3%A1sico%20de%20acessibilidade%20na%20comunica%C3%A7%C3%A3o.pdf
Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP)	Manual De Atendimento À Sociedade	https://www.cnmp.mp.br/portal/images/MANUAL_OUVIDORIA_WEB.pdf?utm_source=chatgpt.com
Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP)	Projeto Diálogos com a Ouvidoria	https://www.cnmp.mp.br/portal/todas-as-noticias/17952-primeira-edicao-do-programa-dialogos-com-a-ouvidoria-sera-realizada-na-proxima-quarta-feira-9-de-outubro
Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT)	Escola Judicial (formação para itinerância)	https://www.enamat.jus.br/-/justica-do-trabalho-inicia-curso-de-formacao-voltado-a-itinerante-com-inclusao-digital
Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT)	Pesquisa de Satisfação dos TRTs e do CSJT	https://www.trt7.jus.br/files/publicacoes/Pesquisa_Satisfac.pdf
Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT)	Relatório com abordagem analítica	https://www.csjt.jus.br/documents/d/csjt/relatorio-anual-csjt-2025-com-capas
Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará (CGE-CE)	Cartilha Como usar a linguagem simples	https://www.ce.gov.br/cge/cartilha-como-usar-a-linguagem-simples/

Controladoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará (CGE-CE)	Cartilha Técnicas em Mediação de Conflitos em Ouvidoria	https://www.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/71/2023/10/Cartilha-Tecnicas-em-Mediacao-de-Conflitos-em-Ouvidoria-04.10.2023-FINAL.pdf
Controladoria-Geral da União (CGU)	Guia de Atendimento Personalizado e Qualidade da Resposta	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/arquivos/sis-ouv-atendimento-personalizado-e-qualidade-da-resposta_.pdf
Controladoria-Geral da União (CGU)	Curso de Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria	https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/0d070ac2-9ddb-4eb8-9a63-2e899cbfd414/content
Controladoria-Geral da União (CGU)	GUIA LILÁS - Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal	https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2024/12/cgu-lanca-versao-atualizada-do-guia-lilas-contra-assedios-e-discriminacao-no-governo/22nov24-vfinal_cgu-guialilas2024.pdf
Controladoria-Geral da União (CGU)	MANUAL DA TAXONOMIA de Direitos Humanos da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos	https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ondh/manual-da-taxonomia-de-direitos-humanos-da-ondh.pdf/view
Controladoria-Geral da União (CGU)	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/mmoup
Controladoria-Geral da União (CGU)	Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral da União (Exemplo de prestação de contas sobre atendimentos, manifestações recebidas e ações desenvolvidas pela Ouvidoria.)	https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2020/08/ouvidoria-da-cgu-publica-relatorio-anual-de-gestao/relatorio-ogu.pdf?utm_source=chatgpt.com
Controladoria-Geral da União (CGU)	Relatório de Avaliação de Ouvidoria da UFRR (O relatório destaca a prestação de contas à sociedade e a divulgação das ações desenvolvidas pela ouvidoria como boa prática institucional.)	https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/a22ed76a-5e9e-4b6d-889b-c817efbbca8e/content
Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF)	Guia de Dados Abertos	https://www.cg.df.gov.br/documents/d/cg/guia-dados-abertos
Controladoria-Geral do Estado do Paraná (CGE-PR) / Controladoria-Geral da União (CGU)	CGE Itinerante	https://www.boaspraticasods.pr.gov.br/Iniciativa/Programa-CGE-Itinerante
Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso (CGE-MT)	Trilha de aprendizagem Ouvidoria	https://www.cge.mt.gov.br/documents/d/cge/trilha-de-aprendizagem-ouvidoria-revmar-25
Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF)	Orientações para o atendimento humanizado	https://www.defensoria.df.gov.br/wp-content/uploads/2023/01/ORIENTACOES-PARA-O-ATENDIMENTO-1.pdf
Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGP-CE)	Curso de Gestão de Ouvidoria	https://escola.egp.ce.gov.br/catalogo/1673
Escola Nacional de Administração Pública (Enap)	Curso Noções básicas de atendimento ao cidadão	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/1349

Escola Nacional de Administração Pública (Enap)	Curso Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/368
Escola Nacional de Administração Pública (Enap)	Curso EAD Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332
Escola Nacional de Administração Pública (Enap)	Curso EAD Primeiros passos para uso de Linguagem Simples	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315/justrabalho.
Escola Nacional de Administração Pública (Enap)	Curso Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/331
Escola Nacional de Administração Pública (Enap)	Programa Atendimento ao Cidadão	https://www.escolavirtual.gov.br/programa/189
Escola Nacional de Administração Pública (Enap)	Programa Em OUVIDORIA	https://www.escolavirtual.gov.br/programa/154
Escola Nacional do Judiciário (ENAJU)	Escola Nacional do Judiciário - curso Comunicação Social, Judiciário e Diversidade Étnico-Racial	https://enaju.cnj.jus.br/ead/enrol/index.php?id=353
Escola Nacional do Judiciário (ENAJU)	Escola Nacional do Judiciário - curso Comunicação Social, Judiciário, Gênero e Diversidade	https://enaju.cnj.jus.br/ead/enrol/index.php?id=350
Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU)	Jogo da LGPD – Rotas de Aprendizagem em Inovação	https://escola.mpu.mp.br/a-escola/comunicacao/noticias/rotas-de-aprendizagem-em-inovacao-promovem-jogo-da-lgpd-para-o- ministerio-publico
Financiadora de Estudos e Projetos (Finep)	Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria	https://faleconosco.finep.gov.br/documents/d/fale-conosco/22_04_2025_relatorioanualdegestaodaouvidoria2024?utm_source=chatgpt.com
Financiadora de Estudos e Projetos (Finep)	Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria (Relatório que apresenta recomendações emitidas pela Ouvidoria e o acompanhamento das providências adotadas pelas unidades responsáveis.)	https://faleconosco.finep.gov.br/documents/d/fale-conosco/22_04_2025_relatorioanualdegestaodaouvidoria2024?utm_source=chatgpt.com
Gerador de Respostas e Apoio em Linguagem Humanizada e Acessível (GRALHA)	Gerador de Respostas e Apoio em Linguagem Humanizada e Acessível	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1752
Governo do Distrito Federal (GDF)	Dados Abertos	https://www.dados.df.gov.br/
Governo do Distrito Federal (GDF)	Selo Acessibilidade	https://www.ouvidoria.df.gov.br/selo-acessibilidade
Governo do Distrito Federal (GDF)	Uso de inteligência artificial na Ouvidoria	https://www.cg.df.gov.br/w/conheca-a-iza-robo-que-vai-ajudar-no-atendimento-das-ouvidorias

Governo do Estado de Goiás	Uso de IA para otimizar atendimento da Ouvidoria	https://goias.gov.br/ligo/ia_da_ouvidoria/
Governo do Estado de Mato Grosso	Cartilha Ouvidoria	https://www.jucemat.mt.gov.br/cartilha-conhecendo-a-ouvidoria.pdf
Governo do Estado de Mato Grosso	Guia para o Cidadão	https://www.transparencia.mt.gov.br/documents/d/transparencia/guia-para-o-cidadao-dados-abertos
Governo do Estado do Ceará	Cartilha Ouvidoria	https://www.casacivil.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/3/2025/12/cartilha-ouvidoria_corrigida.pdf
Governo do Estado do Espírito Santo	Guia para o Cidadão	https://acessoainformacao.es.gov.br/Media/NovoAcessoInformacao/Conteudo/Servidores/Guia%20para%20o%20Cidad%C3%A3o%20(3).pdf
Governo do Estado do Piauí	Guia de Linguagem Simples da Ouvidoria-geral do Estado do Piauí	https://ouvidoriageral.pi.gov.br/wpfd_file/guia_linguagem_simples/
Governo Federal	Jogos Educativos	https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/centro-de-excelencia-em-privacidade-e-seguranca/jogos
Governo Federal	Portal Brasileiro de Dados Abertos	https://dados.gov.br
Governo Federal	Portal de Linguagem Simples do Governo Federal	https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/laboragov/curadoria-tematica/linguagem-simples#:~:text=Linguagem%20Simples%20aproxima%20o%20governo,maneira%20simples%2C%20objetiva%20e%20inclusiva.&text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20n%C3%A3o%20%C3%A9%20o%20que,V%C3%A1%20direto%20ao%20ponto
Governo Federal	Portal Gov.br	https://www.gov.br/pt-br/servicos/cadastrar-recurso-relativo-ao-seguro-desemprego?origem=recom_0home
Governo Federal - FalaBR	Uso de IA para otimizar atendimento	https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2026-04/ouvidoria-falabr-passa-usar-ia-para-agilizar-atendimento
Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)	CKAN	https://www.gov.br/ibict/pt-br/atuacao/pesquisa-servicos-e-iniciativas/ckan
Instituto Chico Mendes De Conservação Da Biodiversidade	Plano De Capacitação Ouvidoria Icmbio - 2026	https://www.gov.br/icmbio/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/planos-e-relatorios/planos-anuais/plano_de_capacitacao_ouvidoria__2026.pdf
Justiça Federal do Espírito Santo (JFES) / Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2)	Bússola da LGPD – guia para servidores e magistrados	https://www.trf2.jus.br/system/files/2025-04/B%C3%BAssola%20da%20LGPD.pdf

Laboratórios de Inovação do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL), do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA), do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA), do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba (TRE-PB), do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE), do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI) e do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE)	Adesão à Rede Nordeste de Inovação	https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/conteudo-areas-de-estudo/linguagem-simples/arquivos-linguagem-simples/acordo-de-cooperacao-tecnica/@@display-file/file/Acordo%2520de%2520Coopera%25C3%25A7%25C3%25A3o%2520T%25C3%25A9cnica.pdf
Ministério da Defesa	Cartilha da Ouvidoria	https://www.gov.br/defesa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/cartilha-da-ouvidoria-digital.pdf
Ministério da Saúde (MS)	Chatbot para atender usuários da Ouvidoria-Geral do SUS	https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2024/agosto/whatsapp-e-chatbot-ja-atendem-usuarios-da-ouvidoria-geral-do-sus
Ministério da Saúde (MS)	Guia de para implantação de salas de apoio à amamentação	https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-da-crianca/publicacoes/guia-para-implantacao-de-salas-de-apoio-a-amamentacao-para-a-mulher-trabalhadora/view)
Ministério das Cidades	Nota informativa - Importância do uso da linguagem cidadã nas respostas às manifestações de ouvidoria	https://www.gov.br/cidades/pt-br/composicao/ouvidoria/arquivos/4-2025-ouv.pdf
Ministério de Minas e Energia (MME)	Guia Básico de Acolhimento	https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/conselhos-e-comites/cogemmev/biblioteca/prevencao-e-enfrentamento-de-quaisquer-violencias-no-trabalho/publicacoes/guia_basico_acolhimento_web1.pdf
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS)	Cartilha Atendimento ao Cidadão	https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/cartilhas/cartilha_de_atendimento_ao_cidadao_pt.pdf
Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC)	Consulta Pública PDA 2026-2028	https://brasilparticipativo.presidencia.gov.br/processes/PDA-MDHC-2026-2028
Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC)	Manual de Acessibilidade em Eventos Presenciais	https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/publicacoes/manual-de-acessibilidade-em-eventos-presenciais
Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC)	Plano de Dados Abertos (PDA) 2024-2026	https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/PDA_MDHC_2024_2026_.pdf
Ministério Público do Estado de Goiás (MPGO)	Página com acervo de manuais e cartilhas sobre pessoas com deficiência	https://www.mpgo.mp.br/portal/conteudo/cartilhas-livros-e-manuais-pessoas-com-deficiencia
Ministério Público do Estado de Pernambuco (MPPE)	Assistente virtual Dôra	https://portal.mppe.mp.br/w/d%C3%B4ra-chega-ao-site-do-mppe-para-ajudar-nas-manifesta%C3%A7%C3%B5es-%C3%A0-ouvidoria

Ministério Público do Estado do Amapá (MPAP)	Manual de Excelência no atendimento ao cidadão	https://cf-mpap-novo-portal.mpap.mp.br/images/Manual_de_Excel%C3%AAncia_no_Atendimento_ao_Cidad%C3%A3o.pdf
Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM)	Campanha de cartas para ampliar a participação da população do interior	https://www.mpam.mp.br/comunicacao/noticias/ouvidoria-geral-do-mp-lanca-campanha-de-cartas-como-forma-de-ampliar-a-participacao-da-populacao-do-interior
Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE)	Projeto Ouvidoria na Praça	https://mpce.mp.br/institucional/ouvidoria-geral/projetos/ouvidoria-na-praca/
Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA)	Ouvidoria divulga Relatório Anual e apresenta principais resultados	https://www.mpma.mp.br/ouvidoria-divulga-relatorio-anual-e-apresenta-principais-resultados/?utm_source=chatgpt.com
Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA)	Ouvidoria divulga Relatório Anual e apresenta principais resultados (Relatório com panorama das manifestações recebidas e das ações implementadas para aprimorar os serviços prestados.)	https://www.mpma.mp.br/ouvidoria-divulga-relatorio-anual-e-apresenta-principais-resultados/?utm_source=chatgpt.com
Ministério Público do Estado do Pará (MPPA)	Protocolo de atendimento para pessoas com deficiência	https://www2.mppa.mp.br/data/files/53/36/0C/E0/67BDB910E35BE9B9180808FF/CARTILHA%20PROTOCOLO%20DE%20ATENDIMENTO1.pdf
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ)	Projeto Robotiza.ai	https://www.mprj.mp.br/documents/20184/7756357/robotiza-ai.html
Ouvidoria da Procuradoria Geral Estado do Ceará (PGE-CE) e Íris	Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará promovem formação sobre Linguagem Simples	https://www.pge.ce.gov.br/2025/09/08/ouvidoria-da-pge-ce-em-parceria-com-o-iris-promove-formacao-sobre-linguagem-simples/
Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (OGDF)	Ouvidoria do GDF premiada por infográficos ágeis	https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/viii-concurso-de-boas-praticas/resultados/ouvidoria-estrategica/id-398-ouvidoria.pdf
Ouvidoria do Governo do Distrito Federal (OGDF)	Formação Continuada en Ouvidoria Pública	https://www.ouvidoria.df.gov.br/formacao-continuada-em-ouvidoria-publica
Ouvidoria do Ministério Público de Santa Catarina (MPSC)	Cartilha sobre violência contra a mulher	https://www.cnmp.mp.br/portal/images/Publicacoes/documentos/2025/20-questoes-mulheres-situacao-violencia.pdf
Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais	Assistente virtual Bel	https://diariodocomercio.com.br/tecnologia/minas-gerais-ia-atendimento-cidadao/
Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC)	Gamificação em cibersegurança	https://www.tjsc.jus.br/web/tecnologia-da-informacao/gamificacao-em-ciberseguranca
Poder Judiciário do Estado de Rondônia (PJRO)	Programa de Equidade Racial do Poder Judiciário do Estado de Rondônia (PJRO)	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1169

Portal da Transparência do Governo Federal	Download de Dados	https://portaldatransparencia.gov.br/download-de-dados
Portal Gov.br (Governo Federal)	Mangá educativo sobre LGPD	https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos-tecnicos-orientativos/poster_manga_br_21012025.pdf
Prefeitura de Figueirópolis d'Oeste	Ouvidoria Municipal disponibiliza acesso aos serviços por meio digital	https://figueiropolisdoeste.mt.gov.br/pagina/ouvidoria-municipal-de-figueiropolis-d-oeste-sua-opiniao-e-importante
Prefeitura de Mirandela	Manual de boas práticas no atendimento	https://www.cm-mirandela.pt/uploads/writer_file/document/80/13717.pdf
Prefeitura de Mossoró	Ouvidoria disponibiliza QR Code para avaliação dos serviços públicos municipais	https://prefeiturademossoro.com.br/noticias/ouvidoria-disponibiliza-qr-code-para-populacao-mossoroense-avaliar-servicos-da-prefeitura/9600
Prefeitura de São Paulo	Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público	https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf
Prefeitura de Vitória	Manual Excelência no atendimento e boas práticas no serviço público	https://gestaopublicaeficiente.com.br/wp-content/uploads/Cartilha-Excelencia-e-Boas-Praticas-Prefeitura-de-Vitoria.pdf
Prefeitura de Vitória	Uso do QR Code amplia acesso às informações sobre obras em andamento	https://www.vitoria.es.gov.br/noticia/uso-do-qr-code-amplia-acesso-as-informacoes-sobre-obras-em-andamento-em-vitoria-25939
Prefeitura do Rio de Janeiro	Cartilha de Boas Práticas de Inclusão	https://smpd.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/33/2023/12/Cartilha-de-Boas-Pra%CC%81ticas-de-Inclusa%CC%83o-Versa%CC%83o-Digital.pdf
Prefeitura do Rio de Janeiro	Linguagem e Design Simples: guia com orientações para aplicação da linguagem simples e do design simples	https://smpd.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/33/2023/12/Guia_linguagem-e-design-simples_FINAL.pdf
Prefeitura Municipal de Anacruz	Cartilha da Ouvidoria	http://transparencia.aracruz.es.gov.br/MostraArquivo.ashx?ArquivoId=2101
Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul (PGE-MS)	Projeto Simplifique	https://www.pge.ms.gov.br/programas-e-projetos/projeto-simplifique/
Rede de Acessibilidade	Como construir um ambiente acessível nas organizações públicas	https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiaNoticiaStf/anexo/CartilhaRededeassebilidade.pdf
Rede de Acessibilidade	Guia para Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/Paginas/Institucional/Educacao-e-cultura/Eventos/1o-Encontro-Nacional-de-Acessibilidade-e-Inclusao-Chamada-de-Painelistas/ambiente_acessivel_nas_organizacoes_publicas.pdf

Rede de Ouvidorias Públicas do DF (Rede Ouvir	DF) - parceria entre órgãos da União e do Distrito Federal	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2023/julho/rede-ouvir-df-facilita-comunicacao-do-cidadao-com-instituicoes-publicas
Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD/MGI)	Guia de Boas Práticas para Acessibilidade Digital	https://ceweb.br/media/projetos/bruk/pt/guia-boas-praaticas-para-acessibilidade-digital.pdf
Senado Federal	Cartilha de acessibilidade: um caminho para todos	https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/600233?utm_source=chatgpt.com
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) — Ensino a Distância	Curso LGPD – gratuito com certificação	https://www.ead.senac.br/gratuito/lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais-lgpd/
Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)	Trilha de aprendizagem em Ouvidoria	https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria/normas-e-gestao/trilha-de-aprendizagem-ouvidoria-do-serpro-versao-1-marco2024.pdf
Sistema Conselho Federal de Contabilidade/Conselhos Regionais de Contabilidade (CFC/CRCs)	Plano de Dados Abertos	https://cfc.org.br/plano-de-dados-abertos-pda/
Sistema Conselho Federal de Contabilidade / Conselhos Regionais de Contabilidade (CFC/CRCs)	Relatório de Execução	https://cfc.org.br/wp-content/uploads/2024/12/Relatorio_de_Execucao_PDA_2024.pdf
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Carta de Serviços	https://cartadeservicos.stj.jus.br/atendimento-judicial/atendimento-judicial-por-videochamada-balcao-virtual/
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Carta de Serviços	https://cartadeservicos.stj.jus.br/
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Estatísticas da Ouvidoria – Requisições de Tratamento de Dados Pessoais	https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiY2IzZDUzZDItYWUyZi00NDliLTljZWItZjk2MWQxNzA1NDY2IiwidCI6ImRlMjNkNWYwLWNjYWMtNGM4NC04MWQ2LTI4OTJhOGMwNTVhYSJ9
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Experiência De Gamificação Em Curso De Ambientação Online Para Novos Servidores	https://www.abed.org.br/congresso2016/trabalhos/106.pdf
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=8NUj3qzMhEyB1iiSqMBVqvzh2QWCp7RMiCwDsXaNoGBUMjROSDVMVFlaNFFMTUY1RU1NRkpRSEZJVyQlQCN0PWcu&route=shorturl
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Guia para Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/Paginas/Institucional/Educacao-e-cultura/Eventos/1o-Encontro-Nacional-de-Acessibilidade-e-Inclusao-Chamada-de-Painelistas/ambiente_acessivel_nas_organizacoes_publicas.pdf
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Impacto do Uso da Linguagem Simples no Atendimento da Ouvidoria	https://www.enajus.org.br/anais/assets/papers/2024/sessao-2/impacto-do-uso-da-linguagem-simples-no-atendimento-da-ouvidoria.pdf
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Impacto do Uso da Linguagem Simples no Atendimento da Ouvidoria	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/WebPub/NovoPortal/assets/docs/Paralembrar_linguagemSimples.pdf

Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Painel de Satisfação	https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiM2Y4ZjEwODYtMjk3NS00NzA5LTgzMTQtZmY3ZDRkYzE0YTc4IiwidCI6ImRlMjNkNWYwLWNjYWMtNGM4NC04MWQ2LTI4OTJhOGMwNTVhYSJ9
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Painel Estatístico	https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiY2IzZDUzZDItYWUyZi00NDliLTljZWItZjk2MWQxNzA1NDY2IiwidCI6ImRlMjNkNWYwLWNjYWMtNGM4NC04MWQ2LTI4OTJhOGMwNTVhYSJ9
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Pesquisa de Satisfação dos Usuários ajudam o STJ a melhorar serviços	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/04042022-Pesquisas-de-satisfacao-ajudam-o-STJ-a-melhorar-servicos--participacao-dos-usuarios-e-fundamental.aspx
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Pesquisas de satisfação	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Pesquisa-de-satisfacao.aspx
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Plano de Dados Abertos	https://bdjur.sti.jus.br/server/api/core/bitstreams/4e11d730-a6b6-493a-a349-6714912765f4/content
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Portal de Dados Abertos	https://dadosabertos.web.stj.jus.br
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Relatório com abordagem analítica	https://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/Paginas/Contato-e-ajuda/Fale-conosco/Ouvidoria/Estatisticas/rel_ouvidoria_2020v4.pdf
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Seção 'Saiba Mais'	https://cartadeservicos.stj.jus.br/saiba-mais/
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	STJ e a CGU	https://basedeconhecimento.cgu.gov.br/server/api/core/bitstreams/fd75cff4-5b08-4ba7-a955-1498431da2b7/content
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	STJ e CNMP	https://www.cnmp.mp.br/portal/images/noticias/2020/novembro/ACT_-_STJ_e_CNMP_-_versao_final.pdf
Superior Tribunal de Justiça (STJ)	Vídeo institucional – Campanha de divulgação da Ouvidoria	https://www.youtube.com/watch?v=xfkdsYGuE84
Supremo Tribunal Federal (STF)	Central do Cidadão	https://portal.stf.jus.br/textos/verTexto.asp?servico=centralDoCidadaoAcessoInformacao&pagina=sobreCentralCidadao
Supremo Tribunal Federal (STF)	Guia de Boas Práticas de Proteção de Dados Pessoais	https://www.ba.gov.br/ssp/sites/site-ssp/files/2026-01/1.%20GUIA%20LGPD_STF.pdf
Supremo Tribunal Federal (STF)	Ouvidoria dos Povos Indígenas, Quilombolas e Comunidades Tradicionais	https://noticias.stf.jus.br/postsnoticias/stf-inaugura-ouvidoria-dos-povos-indigenas-quilombolas-e-comunidades-tradicionais/
Supremo Tribunal Federal (STF)	Relatório com abordagem analítica	https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/SobreOuvidoria/anexo/RelatorioOuvidoria2025_101.pdf
Supremo Tribunal Federal (STF)	Resolução nº 758/2021	https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/transparenciaRelatorioGestao/anexo/PolticadeTransparnciaResoluo7582021.pdf

Supremo Tribunal Federal (STF)	Resolução nº 758/2021	https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/transparenciaRelatorioGestao/anexo/PolticadeTransparnciaResoluo7582021.pdf
Supremo Tribunal Federal (STF)	série "Direito em Libras"- glossário jurídico para pessoas surdas	https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=446190&ori=1
Tribunal de Contas da União (TCU)	Acórdão nº 1.384/2022 – Auditoria LGPD - TRT-7	https://sites.tcu.gov.br/recursos/auditoria-sobre-lgpd/relatorios/tribunais%20do%20judiciario/TRT7.pdf
Tribunal de Contas da União (TCU)	Manual de Comunicação Humanizada e Inclusiva	https://portal.tcu.gov.br/publicacoes-institucionais/cartilha-manual-ou-tutorial/comunicacao-humanizada-inclusiva
Tribunal de Contas do Estado da Bahia (TCE/BA)	Projeto de fortalecimento da Ouvidoria	https://www.tce.ba.gov.br/images/projeto_ouvidoria.pdf
Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE-MG)	Utilização de QR Code para ampliação do acesso aos serviços institucionais	https://www.tce.mg.gov.br/noticia/Detalhe/1111626370
Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE Ceará)	Vídeo institucional – Papel da Ouvidoria	https://www.youtube.com/watch?v=Tg3AP1CNxys
Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE-CE)	Fortalecimento da Ouvidoria é tema dos programas audiovisuais do Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE-CE)	https://www.tce.ce.gov.br/comunicacao/noticias/6854-fortalecimento-da-ouvidoria-e-tema-dos-programas-audiovisuais-do-tce-ceara
Tribunal de Justiça da Bahia (TJ-BA)	Cartilha Ouvidoria	https://www.tjba.jus.br/portal/wp-content/uploads/2024/09/CARTILHA-1.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Brinquedoteca para acolher as crianças que comparecem juntamente com os familiares	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2024/abril/forum-de-ceilandia-completa-30-anos-em-abril
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Canal Conciliar	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/139
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Canal Conciliar	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2019/setembro/canal-conciliar-do-tjdft-lanca-nova-plataforma
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Canal Conciliar	https://observajus.org.br/pratica/canal-conciliar/
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Cartilha de enfrentamento da violência doméstica e familiar contra as mulheres	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/cartilha-vamos-conversar_atualizacao-2023.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Cartilha Direitos e Obrigações dos Homens na Prevenção e no Enfrentamento à Violência Doméstica	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/parceiros/cartilha-direitos-e-obrigacoes-dos-homens-na-prevencao-e-no-enfrentamento-a-violencia-domestica_2019.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Cartilha Pessoa com Deficiência: conceitos importantes e inclusão no TJDFT	https://www.tjdft.jus.br/acessibilidade/publicacoes/documentos-pdf/2138-21-cartilha-pessoa-com-deficiencia-digital_-aphont_descricao.pdf

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Dados Abertos	https://www.tjdft.jus.br/transparencia/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/dados-abertos
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	DataJud	https://www.tjdft.jus.br/transparencia/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/dados-abertos/datajud-tjdft
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Folder Medidas Protetivas Homem	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/folder-medida-protetiva-para-homem-_atualizacao-2023.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Folder Medidas Protetivas Mulher	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/folder-medida-protetiva-para-mulher-_atualizacao-2023.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Folder orientações	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/fluxo-de-encaminhamento-da-mulher-adulta_atualizado-em-26-05-23.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Gestão do Catálogo de Instituições Parceiras da Rede de Proteção à Mulher	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/rede-de-protecao-a-mulher/gestao-catalogo-de-instituicoes-parceiras-da-rede-de-protecao-1.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Grupo Reflexivo Homens	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/projetos/projetos-no-eixo-judicial/grupo-reflexivo-de-homens
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Guia De Boas Práticas Do Núcleo Judiciário Da Mulher	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/guia-de-boas-praticas-njm-tjdft.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Guia De Encaminhamentos E Serviços Do Núcleo Judiciário da Mulher (NJM)	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/guia-de-encaminhamento-de-projetos-e-programas-njm_180324-2-1.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Guia prático de enfrentamento à violência contra a mulher	https://www.tjdft.jus.br/ouvidoria/ouvidoria-para-elas-arquivos/guia_pratico_de_enfrentamento_nuatmu-1.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Informações para Homens Autores de Violência	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/informacoes-para-homens-autores-de-violencia
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Jogo Simplifique	https://auroralab.tjdft.jus.br/simplifique
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	linguagem simples para otimizar atendimento da Ouvidoria	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2026/fevereiro/laboratorio-de-inovacao-do-tjdft-realiza-oficina-de-linguagem-simples-para-otimizar-atendimento-da-ouvidoria
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	linguagem simples para otimizar atendimento da Ouvidoria	https://auroralab.tjdft.jus.br/tjdft-mais-simples
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Manual de boas práticas em atendimento	https://share.google/nBdZ4YYq178SMmcdC

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Manual Grupo Reflexivo Homens	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/manual-grupos-reflexivos-de-homens-2a-ed.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Nupemec implanta pesquisa de satisfação do usuário pela web	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2019/setembro/nupemec-implanta-pesquisa-de-satisfacao-do-usuario-pela-web
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Ouvidoria para a Diversidade	https://www.tjdft.jus.br/ouvidoria/ouvidoria-para-a-diversidade
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Pesquisa avalia satisfação dos usuários com serviços digitais	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2026/junho/pesquisa-avalia-satisfacao-dos-usuarios-com-servicos-digitais-do-tjdft
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Pesquisa de Satisfação com os serviços digitais oferecidos pelo TJDFT	https://www.tjdft.jus.br/pesquisa-de-satisfacao
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Pesquisa Eletrônica de Satisfação do Usuário em Conciliação	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/141
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	PORTARIA CONJUNTA 91/2021 - Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visua	https://bernardodeazevedo.com/wp-content/uploads/2021/09/Portaria-Conjunta-91.2021.pdf?utm_source=chatgpt.com
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Portaria Conjunta nº 32/2018	https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2018/portaria-conjunta-32-de-17-04-2018
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão	https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/publicacoes-oficiais/portarias-conjuntas-gpr-e-cg/2024/portaria-conjunta-31-de-22-03-2024
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Prêmio Ouvidoria de Atendimento ao Cidadão	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2024/maio/conheca-os-vencedores-do-premio-ouvidoria-de-atendimento-ao-cidadao-do-tjdft
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Programa atendimento humanizado	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/infancia-e-juventude/programas-e-projetos/programa-atendimento-humanizado
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Programa TJDFT+simples	https://auroralab.tjdft.jus.br/tjdft-mais-simples
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Protocolo de prevenção e medidas de segurança voltadas ao enfrentamento à violência doméstica e familiar em face de magistradas e servidoras do TJDFT	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/protocolo-programa-elas.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Questionário - Você respeita as mulheres?	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/documentos-e-links/arquivos/questionario-comportamento-machista_atualizacao-2023.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Ranking da Transparência	https://rh.tjdft.jus.br/mashup/pr-ovg-gouv-covg/rankingtransparencia/projecao.asp

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Recomendações E Critérios Mínimos Para A Realização De Grupos Reflexivos Para Homens Autores De Violência Contra Mulheres	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/projetos/projetos-no-eixo-judicial/recomendacoes-e-criterios-minimos-para-grhav.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Rede de Proteção à Mulher	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/rede-de-protecao-a-mulher/gestao-catalogo-de-instituicoes-parceiras-da-rede-de-protecao-1.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Relatório diagnóstico organizacional de equidade e inclusão da diversidade	https://www.tjdft.jus.br/institucional/governanca/integridade-e-etica/programa-pro-equidade-e-diversidade/relatorio_diversidade.pdf
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Sala de apoio à amamentação	https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2018/abril/forum-mirabete-recebe-sala-de-apoio-a-amamentacao
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Secretaria de Atendimento ao Jurisdicionado (SEAJ)	https://www.tjdft.jus.br/servicos/distribuicao-e-atendimento
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Sobre a Lei Maria da Penha	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/o-nucleo-judiciario-da-mulher/sobre-a-lei-maria-da-penha-1
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)	Telefones úteis	https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nucleo-judiciario-da-mulher/telefones-uteis
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) e Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	Acordo De Cooperação Técnica	https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/cgj/acordo_de_cooperacao_tecnica_21_03_2024_17_32_45.pdf
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	Campanha “Converse com a Ouvidoria” nas redes sociais	https://www.tjba.jus.br/portal/campanha-converse-com-a-ouvidoria-esta-nas-redes-sociais-acesse-e-fique-mais-perto-dos-servicos-do-tjba/
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	Sistema de Negociação Virtual	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/452
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	Spot institucional da campanha “Converse com a Ouvidoria”	https://www.tjba.jus.br/portal/campanha-converse-com-a-ouvidoria-ouca-o-spot-que-aproxima-voce-dos-servicos-do-tjba/
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA)	Spot institucional da campanha “Converse com a Ouvidoria”	https://drive.google.com/file/d/1Nn-9k6JL6rzl7bjBaskxqDo8PNCp8Xa-/view
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB)	Planejamento Estratégico da Gerência de Precatórios	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1819
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	Brinquedoteca	https://noticias.ufal.br/ufal/noticias/2025/1/tribunal-de-justica-de-alagoas-entrega-forum-da-ufal-reformado-e-ampliado
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas (TJAL)	Projeto Simplifica, Precatórios: comunicação acessível e empática	https://www.tjal.jus.br/noticia/tjal-desenvolve-projetos-sobre-linguagem-simples-e-combate-a-desinformacao/visualizar

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	ConcilIA - assistente virtual inteligente especializado em conciliação	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2061
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	Guia de Linguagem Simples	https://docs.tjgo.jus.br/institucional/gestaoestrategica/guia_simples_facil.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	Justiça Itinerante: atendimento humanizado é diferencial	https://www.tjgo.jus.br/index.php/agencia-de-noticias/noticias-ccs/20-destaque/26392-justica-itinerante-atendimento-humanizado-e-diferencial-em-edicao-realizada-em-cavalcante
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	Projeto Justiça Itinerante	https://www.tjgo.jus.br/index.php/nupemec/projetos-e-acoes/projeto-justica-itinerante
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	Projeto Justiça Itinerante	https://observajus.org.br/pratica/justica-itinerante/
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	Projeto Justiça Itinerante	https://www.enajus.org.br/anais/assets/papers/2023/sessao-18/projeto-justica-itinerante.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	Projeto Justiça Itinerante	https://www.tjgo.jus.br/images/docs/corregedoria/ProjetoProEscuta.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	Projeto Justiça Itinerante	https://www.tjgo.jus.br/files/2026/04%20-%20Abril/Relatorio_Justica_Itinerante.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO)	Projeto Justiça Itinerante	https://docs.tjgo.jus.br/institucional/gestaoestrategica/projetos/juiza%20aux%20presi%20marina%20buchdid/PPS%20-%20%20Justi%C3%A7a%20Itinerante%202023.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJ-GO)	Projeto “Percepções em Jogo”	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1466
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJ-GO)	Projeto “Percepções em Jogo”	https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/1466/BBodW34lz9k5sLVmTNNHhVlckSUNpH8wzUCS1UY6.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJ-GO)	Projeto “Percepções em Jogo”	https://revistaowl.com.br/index.php/owl/article/view/576
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	Notícia: Conselheiro Ouvidor do CNJ destaca boas práticas da Ouvidoria do TJ-MT	https://www.tjmt.jus.br/noticias/2025/3/conselheiro-ouvidor-cnj-destaca-boas-praticas-ouvidoria-poder-judiciario-mato-grosso
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	Oficinas de Escuta Cidadã	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1907
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	Portal Ouvidoria	https://ouvidoria.tjmt.jus.br/pagina/7
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	Portaria-Conjunta n. 16/2022 - Regula o uso da linguagem simples no Poder Judiciário de Mato Grosso	https://share.google/UKv1JtEanvumLYyTF

Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	Projeto Ouvidoria Cidadã	https://www.tjmt.jus.br/noticias/2025/8/projeto-ouvidoria-cidada-tem-inicio-em-primavera-leste-dialogos-prefeitura-oab-e-forum
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	Sala Lilás	https://www.tjmt.jus.br/noticias/2023/5/poder-judiciario-inaugura-sala-lilas-para-acolhimento-mulheres-vitimas-violencia-domestica?utm_source=chatgpt.com
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	série “Entenda a Sua Audiência”	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1861
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT)	série “Entenda a Sua Audiência”	https://inovacao.tjmt.jus.br/pagina/31
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS)	Assistente virtual para Atermação Inteligente	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2063
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS)	Guia de Boas Práticas adotado pela Prefeitura de Gramado	https://diariomsnews.com.br/noticias/destaque-2/prefeitura-de-gramado-utiliza-cartilha-de-acessibilidade-do-tjms/
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS)	Guia de Boas Práticas para Pessoas com deficiência	https://www.migalhas.com.br/arquivos/2020/8/5EF25ED11EC3E2_cartilha.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Atendimento humanizado é tema de reunião de trabalho	https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/atendimento-humanizado-e-tema-de-reuniao-de-trabalho-no-forum-lafayette-8ACC808B9881B19901989B22F96563CA-00.htm
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Curso sobre atendimento humanizado	https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/curso-conscientiza-colaboradores-do-tjmg-sobre-atendimento-humanizado.htm
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Institui modelo padrão de intimação judicial em linguagem simples	https://tjmmg.jus.br/wp-content/uploads/2026/02/Provimento032025.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Normativo instituindo Projeto de Atendimento Desburocratizado, Humanizado e Simplificado da Comarca de Belo Horizonte - PAS-BH	https://www.tjmg.jus.br/data/files/24/35/87/F8/20380910E96267092D28CCA8/Portaria%208045-cgj-2024.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Oficina Descomplica: Comunicação Simples, Visual e Acessível	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1862
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Oficina Descomplica: Comunicação Simples, Visual e Acessível	https://drive.google.com/file/d/1KQwMlFavKP7mYHx83_zd-wTioVJbakak/view
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Oficina Descomplica: Comunicação Simples, Visual e Acessível	https://drive.google.com/file/d/1jRbs2EA0LrNRTs26KWZKsAg5BnzAJ_eJ/view
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Oficina Descomplica: Comunicação Simples, Visual e Acessível	https://drive.google.com/file/d/1h7UFICU3CvKVqSHMxWE0nEkENvCFJWt3/view
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Oficina Descomplica: Comunicação Simples, Visual e Acessível	https://drive.google.com/file/d/1uAqOnwiwByZMwtAalwUUR7WxbpBmwIYu/view

Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Oficina Intimação em Linguagem Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-1_-Projeto-_Linguagem-Simples-em-Documentos-Juridicos.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=4f053125231cba589b37e8aa64915e86950e6a6877fb937161e8479ed2ef08af
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Plano Pedagógico	https://drive.google.com/file/d/1cKcN6bpY07TsoMIT95jCa0VnH9i3xrKu/view
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	PORTARIA CONJUNTA Nº 1391/PR/2022 - Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual	https://www8.tjmg.jus.br/institucional/at/pdf/pc13912022.pdf?utm_source=chatgpt.com
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Projeto CEJUSC Itinerante	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1754
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Protocolo de cerimonial para uso de Linguagem Simples em eventos institucionais	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-2_-Projeto-_Protocolo-para-Eventos.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=fb017d540efebe63a015c0c8a4734f1b3161a74be7f51e4517097fe1db3cfe4c
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Sentença Clara - decisões judiciais em linguagem simples para o cidadão	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2017
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Sentença Clara - decisões judiciais em linguagem simples para o cidadão	https://docs.google.com/document/d/17YIvvYzK2o8O0nWUD3XTaiKGTf98gi0_KcZ1DwsdNo0/edit?tab=t.8018a5v7tose#heading=h.gxyui6i4mc2s
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) e Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Programa Alcance	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1867
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	História em quadrinhos sobre linguagem simples	https://portal.tjpe.jus.br/documents/d/linguagem-simples/hq_linguagem_simples_no_tjpe
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	Instrução Normativa N° 19/2025 - Regulamenta o uso da Linguagem Simples no Poder Judiciário de Pernambuco.	https://portal.tjpe.jus.br/documents/d/portal/instrucao_normativa_n-19-2025-pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	LuzIA - assistente virtual voltada ao auxílio de cidadãos sem advogado no preenchimento de petições iniciais.	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1855
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	LuzIA - assistente virtual voltada ao auxílio de cidadãos sem advogado no preenchimento de petições iniciais.	https://www.canva.com/design/DAGyfElg3H8/O6pbE7e6PQ1W58ohtuIHxQ/edit
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	LuzIA - assistente virtual voltada ao auxílio de cidadãos sem advogado no preenchimento de petições iniciais.	https://www.youtube.com/watch?v=R1YNterZqKc&list=PLfmlwWUp3lBQrYJqbPUC1hUoJorp4uesW&index=2

Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE)	Portal de Linguagem Simples do TJPE	https://portal.tjpe.jus.br/web/linguagem-simples?utm_source=chatgpt.com
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	Compilado de Boas Práticas LGPD	https://cdn.tjro.jus.br/portal-tjro/arquivos/ccom/_2025_11_19__TJRO__Compilado_de_Boas_Praticas.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	Manual de Linguagem Simples	https://www.tjro.jus.br/novodiario/2025/20250723814-NR134.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	Programa de Equidade Racial (vencedor do Prêmio CNJ 2024)	https://www.tjro.jus.br/noticias/mais-noticias/justica-antirracista-tjro-se-destaca-em-politicas-de-inclusao-e-equidade-racial
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	Resolução Nº 337/2024 - Institui a Política e o Programa de Linguagem Simples do Poder Judiciário do Estado de Rondônia	https://atos.tjro.jus.br/detalhar/1109
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	Resolução Nº 337/2024 - Institui a Política e o Programa de Linguagem Simples do Poder Judiciário do Estado de Rondônia	https://atos.tjro.jus.br/files/original080640202411266745b9d0f0ce3.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	Resolução Nº 337/2024 - Institui a Política e o Programa de Linguagem Simples do Poder Judiciário do Estado de Rondônia	https://atos.tjro.jus.br/files/compilado080641202411266745b9d10357f.pdf
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	Curso “Desvendando o ENAM com Foco na Equidade Racial e Étnica na Magistratura”	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1444
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	Pesquisa de satisfação via QR-Code	https://www.tjrr.jus.br/index.php/noticias/20464-pesquisa-de-satisfacao-2025-consulta-publica-vai-ouvir-a-populacao-e-aprimorar-os-servicos-da-justica-em-roraima
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	Programa Simplificar	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/516
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	Programa Simplificar	https://simplificar.tjrr.jus.br/
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	Programa Simplificar	https://atos.tjrr.jus.br/atos/detalhar/8496
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	Semana da Qualidade	https://www.tjrr.jus.br/index.php/noticias/20444-semana-da-qualidade-valoriza-boas-praticas-com-acoes-em-alusao-ao-dia-mundial-da-qualidade
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	Aplicativo LGPDjus	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/579
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC)	Protocolo com orientações para a escuta humanizada e não revitimizadora da mulher em situação de violência	https://www.tjsc.jus.br/documents/3380888/11509652/Protocolo+com+orienta%C3%A7%C3%B5es+para+a+escuta+humanizada+e+n%C3%A3o+revitimizadora+da+mulher+em+situa%C3%A7%C3%A3o+de+viol%C3%AAnca+-+vers%C3%A3o+final+-+diagramado-compactado.pdf/b6d8735f-e756-5894-dbbb-902386a74a76?t=1628787707647

Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)	App de Serviços Digitais aos Jurisdicionados	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/567
Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE)	campanha "Atendimento Legal"	https://pge.se.gov.br/ouvidoria-do-tjse-inicia-campanha-atendimento-legal/
Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC)	Campanha institucional para arrecadação de brinquedos para a brinquedoteca da vara	https://www.tjac.jus.br/2011/11/tjac-entrega-brinquedos-a-vara-da-violencia-domestica-de-rio-branco/
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	Cartilha de Inclusão e Acessibilidade do Tribunal de Justiça do Amazonas	https://www.tjam.jus.br/index.php/component/fileman/?view=file&routed=1&name=Cartilha%20de%20Inclus%C3%A3o%20e%20Acessibilidade%20do%20Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20Amazonas.pdf&container=fileman-attachments
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	curso "Qualidade no Atendimento ao Público"	https://www.tjam.jus.br/index.php/ejud/noticias/14962-ejud-realiza-curso-qualidade-no-atendimento-ao-publico
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	Manual de Orientação para Publicação de Conteúdo Digital Acessível	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2026%2F05%2FManual_Acessibilidade_Publicador_Final.pdf&form-id=1212&field-id=30&hash=6adff3ff46e53bb69e26db57449bbfbb3b074c96e86119d409e7f5db8130bde7
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	Pesquisa de Satisfação Externa	https://www.tjam.jus.br/index.php/pesquisa-de-satisfacao-externa
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM)	Projeto Arte, Memória e Justiça	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1478
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) – Núcleo de Expedição de Precatórios da Presidência	NUEP	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1544
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC), Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR), Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO) e Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO)	Oficina Acesso Fácil: Chatbot Inteligente para atendimento aos Usuários	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1946
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC), Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR), Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO) e Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO)	Oficina Acesso Fácil: Chatbot Inteligente para Atendimento aos Usuários	https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1OnxB3UWQYz_Y5ab-FqAk7NwJwQ17d9Bb
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Acordo de cooperação com TRF5 para PIDs	https://www.tjce.jus.br/noticias/poder-judiciario-cearense-amplia-o-atendimento-da-justica-com-mais-tres-pontos-de-inclusao-digital/

Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Acordo de cooperação com TRF5 para PIDs	https://www.trt21.jus.br/sites/default/files/2024-10/06-2024%20-%20JFCE%20%28Pontos%20de%20Inclus%C3%A3o%20Digital%20%28PID%29%29.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Atendimento humanizado	https://www.tjce.jus.br/noticias/modelo-de-atendimento-humanizado-do-tjce-e-apresentado-a-representantes-da-justica-do-trabalho/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Atendimento humanizado	https://www.tjce.jus.br/noticias/modelo-de-atendimento-humanizado-do-tjce-e-apresentado-a-servidores-do-detran-ce/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Atendimento humanizado	https://www.tjce.jus.br/noticias/tjce-promove-palestras-sobre-novas-perspectivas-de-humanizacao-no-atendimento/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Atendimento humanizado	https://www.tjce.jus.br/noticias/judiciario-cearense-prioriza-atendimento-humanizado-em-todas-as-comarcas-do-estado/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Atendimento humanizado	https://drive.google.com/drive/folders/1oTMhRUwc1mdZEiTVXbUzJ07-gM0HoKHF
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Campanha com colaboradores da Comarca de Fortaleza incentiva qualidade no atendimento	https://www.tjce.jus.br/noticias/campanha-com-colaboradores-da-comarca-de-fortaleza-incentiva-qualidade-no-atendimento/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Central de Atendimento	https://www.tjce.jus.br/canais-de-atendimento/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Contratação de consultoria para humanização do atendimento	https://www.tjce.jus.br/noticias/tjce-contrata-consultoria-para-planejamento-e-humanizacao-do-atendimento/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	FCB + Humanizado	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/497
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	FCB + Humanizado	https://www.tjce.jus.br/noticias/nova-comunicacao-visual-facilita-orientacao-e-localizacao-de-unidades-no-forum-clovis-bevilaqua/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Gestão da Pesquisa de Satisfação	https://www.tjce.jus.br/transparencia/gestao-pesquisa-de-satisfacao/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Gestão da Pesquisa de Satisfação	https://www.tjce.jus.br/noticias/forum-clovis-bevilaqua-lanca-pesquisa-de-satisfacao-para-avaliar-atendimento-ao-publico/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Implantação do novo modelo em unidades-piloto	https://www.tjce.jus.br/noticias/judiciario-cearense-inicia-implantacao-de-novo-modelo-de-atendimento-unico-no-pais-em-unidades-piloto-na-capital-e-interior/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Implantação do novo modelo em unidades-piloto	https://www.youtube.com/watch?v=P_QbRSx3vio
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Implantação do novo modelo em unidades-piloto	https://www.youtube.com/watch?v=_ySW6zuIRZA

Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Mandados em Linguagem Simples	https://www.tjce.jus.br/labluz/simplificacao-de-linguagem/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Oficinas com Design Thinking	https://www.tjce.jus.br/labluz/criatividade/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Pontos de Inclusão Digital	https://www.tjce.jus.br/pontos-de-inclusao-digital/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Portaria nº 3007/2025 - Dispõe sobre a instituição, a organização e o funcionamento do Balcão Integrado de Atendimento	https://www.tjce.jus.br/atos_normativos/portaria-no-3007-2025/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Projetos: “Fala Magistrado” e “Fala Servidor”	https://www.tjce.jus.br/noticias/novos-projetos-da-ouvidoria-geral-do-judiciario-vao-impulsionar-servicos-de-atendimento-ao-publico/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Protocolo de Atendimento Humanizado da CAJ do TJCE	https://www.youtube.com/watch?v=_ySW6zuIRZA
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Protocolo de Atendimento Humanizado da CAJ do TJCE	https://drive.google.com/drive/folders/1oTMhRUwc1mdZEiTVXbUzJ07-gM0HoKHF
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Protocolo Escute o Silêncio	https://www.tjce.jus.br/noticias/ouvidoria-do-judiciario-cearense-apresenta-o-protocolo-escute-o-silencio-no-stf-escuta/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Rede de Apoio Mulher	https://www.tjce.jus.br/mulher/rede-de-apoio/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Relatório técnico sobre o impacto da inclusão digital e da inovação na ampliação do acesso à justiça com a implementação dos Pontos de Inclusão Digital (PIDs) pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).	https://www.lacnic.net/innovaportal/file/7215/1/versao-final-iago-capistrano-sa.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE)	Sala para pessoas com TEA	https://www.tjce.jus.br/noticias/forum-clovis-bevilaqua-disponibiliza-sala-adequada-para-pessoas-com-transtorno-do-espectro-autista/
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) e Laboratório ÍRIS de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará	Acordo de Cooperação para articular ações nas áreas de linguagem simples	https://portal.tjce.jus.br/uploads/2022/01/act-no-002-2022-iris.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	Campanha "LGBTFOBIA Não é Opinião: É Crime"	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/750
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	Campanha "LGBTFOBIA Não é Opinião: É Crime"	https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/750/BvjETgTkzdSy9IMr4hcVBV8ODpyGtjWu78XayM63.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	Capacitação voltada para a melhoria do atendimento às pessoas com deficiência	https://www.tjma.jus.br/midia/portal/noticia/508004/tjma-discute-melhorias-no-atendimento-as-pessoas-com-deficiencia

Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	curso "Linguagem Simples: Elaboração de Sentenças"	https://www.tjma.jus.br/midia/simplificar/pagina/hotsite/507716/curso-de-linguagem-simples-elaboracao-de-acordaos-168-a-192024
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	Curso "Linguagem Simples: Produção de Sentenças"	https://www.tjma.jus.br/midia/simplificar/pagina/hotsite/506865/curso-linguagem-simples-producao-de-sentencas-4-17032024
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	Guia de Conciliação Online	https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/1235/geYgtPvMYbSoSUjW1WbEmVX3nh6KdZ0OmRilKCgR.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	Guia Perguntas & Respostas sobre Linguagem Simples	https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/cgj/perguntas_e_respostas_simplificar_e_legal_v7_12_11_2025_09_38_33.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	Oficina de Produção de Atos em Linguagem Simples	https://www.tjma.jus.br/midia/simplificar/pagina/hotsite/508969/oficina-de-producao-de-atos-em-linguagem-simples-17-e-18022025
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	PORTARIA CONJUNTA Nº 42/2023 - Regulamenta o uso de "Linguagem Simples" e de "Direito Visual"	https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/portarias/portaria_conjunta_42_de_4_de_outubro_de_2023_consolidada_27_09_2024_30_09_2024_18_58_30.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	Projeto "Simplificar é Legal"	https://www.tjma.jus.br/hotsite/simplificar
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA)	Projeto Conciliando a um click de você	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1235
Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	Sala de amamentação para servidoras e jurisdicionadas	https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/1646189-forum-criminal-inaugura-sala-de-amamentacao-para-servidoras-e-jurisdicionadas.xhtml
Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	Série de vídeos: Seu Processo em Linguagem Simples	https://www.youtube.com/playlist?list=PLurooW9bMbkNUcAWHNLSMOaQXEI-jsLY0
Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	Zé Preca	https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/zepreca/#/
Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	Zé Preca	https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/institucional/Precatorios/1267291-ze-preca.xhtml
Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	Zé Preca	https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/1932186-assistente-virtual-ze-preca-auxilia-a-consulta-de-precatorios.xhtml
Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA)	Zé Preca	https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/2267195-assistente-virtual-ze-preca-e-primeiro-lugar-no-premio-conexao-inova.xhtml
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	Cartilha Acessibilidade e Inclusão	https://intranet.tjpr.jus.br/documents/d/comunicacao/arquivo-cartilha-acessibilidade_atualizado
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	Lançamento do QR Code da Ouvidoria	https://www.tjpr.jus.br/noticias-da-ouvidoria/-/asset_publisher/fcD1/content/lancamento-do-qr-code/34570

Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	Manual de Inclusão da Pessoa com Deficiência	https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/BibliotecaDigital/BibDigitalLivros/TodosOsLivros/Manual-de-inclusao-da-pessoa-com-deficiencia.pdf?utm_source=chatgpt.com
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	Manual de linguagem acessível	https://inovacao.tjpr.jus.br/documents/d/inovacao/manual_de_linguagem_acessivel?_gl=1*1rmmwes*_ga*MzEzNDIxMzg2LjE3NTQzMTM3OTA.*_ga_3436Q8QMWW*czE3ODI4MjkxMjEkbzE2JGcwJHQxNzgyODI5MTIxJGo2MCRsMCRoMA
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	Pesquisa de Satisfação e Transparência	https://www.tjpr.jus.br/pesquisa-de-satisfacao-tranparencia
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	QR Code da Ouvidoria do TJPR é incluído no Portal de Boas Práticas do Poder Judiciário	https://share.google/CMy2HIuNAls4GECJJ
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	QR CODE Para Acesso À Ouvidoria	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/225
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR)	Serviços da Ouvidoria-Geral do TJPR podem ser acessados por QR Code	https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/servicos-da-ouvidoria-geral-do-tjpr-podem-ser-acessados-por-qr-code/18319
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	Folder Ouvidoria	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/wp-content/uploads/2023/06/folder_ouvidoria_final_corrigido_TIL.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	Manual de acessibilidade nas edificações do Poder Judiciário - superando barreiras físicas	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/wp-content/uploads/2025/10/Manual-de-Acessibilidade-nas-Edificacoes-do-Poder-Judiciario-Superando-Barreiras-Fisicas-1.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	Pesquisa de satisfação com o atendimento via QR-Code	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/tjpi/noticias-tjpi/pesquisa-do-tjpi-ouve-sociedade-sobre-sobre-satisfacao-com-o-atendimento/
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	Programa de Equidade Racial	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1512
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI)	Sala da Criança	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/314
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	Gerador de Linguagem Simples	https://www3.tjrj.jus.br/dicjud/tradutorDicionario
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	Jogos lúdicos sobre linguagem simples	https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/jogos_juridicos
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	Manual da Linguagem Simples	https://portaltj.tjrj.jus.br/documents/10136/182315962/Manual_da_Linguagem_Simples.pdf/
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	Tirinhas jurídicas	https://www.tjrj.jus.br/web/guest/tirinhas_juridicas
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ)	Trilha da Memória: uma jornada pela Pequena África	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1369

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) / Tribunal de Justiça do Estado do Acre (TJAC) / Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP) / Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) / Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) / Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS) / Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE) / Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais (TJMMG) / Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP) / Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI) / Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul (TRE-RS) / Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1) / Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT-10) / Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11) / Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12) / Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15) / Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22) / Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23) / Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24) / Conselho da Justiça Federal (CJF)	Protocolo De Intenções Nº 003/609/2024	https://www.tre-ap.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/arquivos/sei_8982346_protocolo_de_intencoes-1/@@display-file/file/SEI_8982346_Protocolo_de_intencoes%2520%25281%2529.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	Projeto Raízes à vista da Justiça	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1513
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN)	Secretaria Unificada de Expedição de RPV e Precatórios (SERPREC)	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1285
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	ATO Nº 024/2022-P - Institui a Política de utilização de Linguagem Simples no Poder Judiciário Estadual	https://www.tjrs.jus.br/static/2022/08/Ato-24-2022-P-Guia-da-linguagem-simples.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Cartilha Ouvidoria da Mulher, LGBTQIAPN+ e Vulneráveis	https://www.tjrs.jus.br/static/2026/02/Cartilha-Ouvidoria-da-Mulher-2025.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Central de Atendimento ao Público - CAP	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/194
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Central de Atendimento ao Público - CAP	https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/projeto-de-novo-espaco-para-atendimento-ao-publico-em-porto-alegre-e-apresentado-pelo-tjrs/
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Central de Atendimento ao Público - CAP	https://observajus.org.br/pratica/central-de-atendimento-ao-publico-cap/
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Central de Atendimento ao Público - CAP	https://www.tjrs.jus.br/novo/processos-e-servicos/servicos-processuais/central-de-atendimento-ao-publico-cap/atividades-da-cap/

Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Central de Atendimento ao Público - CAP	https://www.correiodopovo.com.br/not%C3%ADcias/cidades/tjrs-inaugura-espaco-de-atendimento-ao-publico-integrado-entre-tribunais-1.1657315
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Coordenadoria de Qualidade e Relacionamento com o Usuário	https://dtic.tjpr.jus.br/coordenadoria-de-qualidade-e-relacionamento-com-o-usuario
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Folder informativo Ouvidoria Cartilha contra Discriminação	https://www.tjrs.jus.br/static/2026/02/Folder-Judiciario-contra-a-discriminacao.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Guia de Linguagem Simples	https://www.tjrs.jus.br/static/2022/07/Guia-de-Linguagem-Simples-TJRS.pdf
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Manual de atendimento em linguagem simples e humanizado	https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/manual_de_atendimento_em_linguagem_simples
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Ouvidoria contra Discriminação	https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/transparencia/ouvidoria/
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Portal de Linguagem Simples do TJRS	https://www.tjrj.jus.br/linguagem-simples2?utm_source=chatgpt.com
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	RPG Mestres da Justiça	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/890
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Sala com brinquedoteca, fraldário e espaço de vídeo	https://ajuris.org.br/uma-sala-para-humanizar-o-acolhimento-mulher-vitima-de-violencia/
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Unidade Remota de Cumprimento e Apoio - URCA	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/213
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO)	Decisões judiciais escritas em linguagem simples	https://www.tjto.jus.br/comunicacao/noticias/linguagem-simples-tribunal-de-justica-publica-decisoes-judiciais-com-escrita-simplificada-para-facilitar-entendimento-do-caso-julgado
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO)	Entenda Aqui — Sistema Inteligente de Simplificação de Documentos Jurídicos para o cidadão	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2059
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO)	Entenda Aqui — Sistema Inteligente de Simplificação de Documentos Jurídicos para o cidadão	https://www.entendaaqui.online/
Tribunal de Justiça do Piauí (TJ-PI)	Cartilha Ouvidoria da Mulher	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/wp-content/uploads/2027/01/cartilha-da-mulher-com-link.pdf
Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJ-RS)	Guia das Ouvidorias	https://www.tjrs.jus.br/static/2023/10/24165_SECOM_ESTUDIO_GUIA-DAS-OUVIDORIAS_SEM_CORTE-2-1.pdf
Tribunal de Justiça Militar	Consulta Processual Assistida por Inteligência Artificial em Linguagem Natural	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=2020

Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais (TJMMG)	Diário Eletrônico em Linguagem Simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1812
Tribunal de Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul (TJMRS)	"Explica aí, tchê"	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1083
Tribunal de Justiça Militar do Estado do Rio Grande do Sul (TJMRS)	"Explica aí, tchê"	https://www.tjmrs.jus.br/explicaai/index.php
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT-10)	Relatório com relação dos pedidos de acesso à informação recebidos acompanhada das respectivas respostas	https://www.trt10.jus.br/portais/ouvidoria/estatisticas/abrirLink.php?id=145
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Carta de Serviços	https://portal.trt11.jus.br/index.php/sociedades/carta-de-servicos
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Carta de Serviços com registro da data de atualização	https://portal.trt11.jus.br/index.php/sociedades/carta-de-servicos
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Cartilha Ouvidoria da Mulher	https://portal.trt11.jus.br/index.php/cartilha-da-ouvidoria-da-mulher
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	FAQ e Vídeo	https://portal.trt11.jus.br/index.php/perguntas-frequentes#onde-e-como-posso-apresentar-reclama%C3%A7%C3%B5es-den%C3%BAncias-sugest%C3%B5es-e-solicitar-informa%C3%A7%C3%B5es
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	FAQ e Vídeo	https://portal.trt11.jus.br/images/arquivos/ouvidoria/videos/videonovo.mp4
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScvGwmldH70PfOFmfMDs_Ekb__gTdANvHSHNOAViiqvCK4KcA/viewform
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Justiça Itinerante	https://portal.trt11.jus.br/index.php/home/composicao/21-servicos/corregedoria/3778-justica-itinerante
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Justiça Itinerante	https://portal.trt11.jus.br/index.php/comunicacao/10442-trt-11-participa-da-3-edicao-da-justica-itinerante-cooperativa-da-amazonia-legal-e-reforca-o-compromisso-com-o-acesso-a-direitos
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Justiça Itinerante	https://www.cnj.jus.br/justica-itinerante-do-trt-11-registra-1-379-novos-processos-e-atende-mais-de-3-mil-pessoas-em-2025/
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Nota Técnica 10/2024 - Linguagem Simples	https://portal.trt11.jus.br/images/Nota_Tecnica_10.2024._Linguagem_Simples._Com_assinatura.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Ouvidoria Itinerante	https://portal.trt11.jus.br/index.php/comunicacao/9414-trt-11-leva-ouvidoria-itinerante-para-boa-vista-com-palestra-e-atendimento-ao-publico-interno-e-externo

Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Ouvidoria Itinerante	https://portal.trt11.jus.br/index.php/exposicao-dos-20-anos-da-ouvidoria
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Projeto Conexão Inclusiva	https://portal.trt11.jus.br/index.php/comunicacao/10615-trt-11-apresenta-projeto-de-inclusao-em-evento-nacional-de-inovacao
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Projeto Jus Lawin – Totem de Acesso à Justiça do Trabalho (totem com inteligência artificial e chatbot jurídico multilíngue)	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1897
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	Sentença trabalhista com linguagem simples e infográfico	https://www.migalhas.com.br/quentes/413576/juiza-do-trt-11-simplifica-linguagem-juridica-em-decisoes-com-graficos
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11)	TRT-11 é contemplado com Selo de Linguagem Simples	https://portal.trt11.jus.br/index.php/comunicacao/9708-tribunal-regional-do-trabalho-da-11-regiao-e-contemplado-com-selo-de-linguagem-simples-2024
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11) / Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) / Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM)	Portaria Conjunta nº 3/2024 - Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual	https://consultasaj.tjam.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=16&nuDiario=3753&cdCaderno=8&nuSeqpagina=1
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12)	Carta de Serviços	https://portal.trt12.jus.br/sites/default/files/2025-08/Carta%20de%20Servi%C3%A7os%20TRT12%20%281%29.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12)	Carta em HTML e PDF	https://portal.trt12.jus.br/carta-de-servicos
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12)	Carta em HTML e PDF	https://portal.trt12.jus.br/sites/default/files/2025-08/Carta%20de%20Servi%C3%A7os%20TRT12%20%281%29.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12)	Cartilha Acessibilidade e Inclusão	https://portal.trt12.jus.br/sites/default/files/2021-03/Cartilha.pdf?utm_source=chatgpt.com
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12)	Manual para Atendimento às Pessoas em Situação de Rua	https://portal.trt12.jus.br/noticias/trt-12-cria-manual-para-atendimento-pessoas-em-situacao-de-rua
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12)	Ouvidoria apresenta medidas de implantação da política de atenção a pessoas em situação de rua	https://portal.trt12.jus.br/noticias/ouvidoria-apresenta-medidas-de-implantacao-da-politica-de-atencao-pessoas-em-situacao-de
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12)	Programa de Aprendizagem do TRT-SC, com cota de 30% para a contratação de jovens negras(os)	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1180
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12)	Relatórios de Atividades, SIC e LGPD diferenciados	https://portal.trt12.jus.br/ouvidoria-estatistica
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (TRT-12)	TRT-12 é reconhecido com Selo Linguagem Simples 2025	https://portal.trt12.jus.br/noticias/trt-sc-e-reconhecido-com-selo-linguagem-simples-2025
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Análise de acessibilidade no Portal	https://trt13.jus.br/acessibilidade-trt13

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Assistente virtual Socorro – desenvolvida pelo Lab de Inovação do TRT13	https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/socorro-laboratorio-de-inovacao-cria-assistente-virtual-do-trt-13
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	ATO nº 113/2023 - Disciplina a disponibilização de conteúdo acessível no Portal Institucional	https://normasinternas.trt13.jus.br/xmlui/handle/bdtrt7/39901
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Ato nº 191/2021 – Regulamentação das capacitações LGPD	https://www.trt13.jus.br/institucional/lgpd/dados-e-privacidade/capacitacoes-lgpd/ato191-2021-capacitacoeslgpd.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Dados Abertos, APIs e Webservices	https://www.trt13.jus.br/transparencia/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao-1/dados-abertos-apis-e-webservices-1
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Enfrentamento à Violência Doméstica	https://www.trt13.jus.br/ouvidoria/links/enfrentamento-a-violencia-domestica
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Enfrentamento à Violência Doméstica	https://www.trt13.jus.br/ouvidoria/informe-se/noticias/trt-13-divulga-cartilha-com-orientacoes-para-magistradas-e-servidoras-em-situacao-de-violencia-domestica-e-familiar/cartilha-do-programa-de-apoio-a-magistradas-e-servidoras-em-situacao-de-violencia-domestica-e-familiar-digital-2.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Enfrentamento à Violência Doméstica	https://www.trt13.jus.br/institucional/ouvidoria/canais-de-denuncia-e-atendimentos-dentroora-do-trt-13-1
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Espaço Antes que Aconteça	https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/trt-da-paraiba-e-o-primeiro-tribunal-do-pais-a-inaugurar-espaco-201cantes-que-aconteca201d
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Fluxo de atendimento ao titular – Ato nº 79/2021	https://www.trt13.jus.br/institucional/lgpd/dados-e-privacidade/fluxo-para-atendimento-ao-titular/ato079-2021-fluxoatendimento.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Formulário - Canal de denúncia de situações de racismo no ambiente institucional - SIGILOSO - o login não gera identificação	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScKVnTFLGLCP3IUGOrT_B-oUApsQBi020Jbnrfd-ou3zsakfw/viewform
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Guia de Boas Práticas Para a Criação de Conteúdo Acessível	https://docs.google.com/document/d/1meOQxeuPR-I_xszZX-xWHMpivZeU9y3a_9etoQtczrM/edit?tab=t.0#heading=h.qljw39626x74
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Guia de Boas Práticas para criação de conteúdo acessível	https://www.trt4.jus.br/portais/media/503462042/Guia%20de%20Boas%20Pr%C3%A1ticas%20Para%20a%20Cria%C3%A7%C3%A3o%20de%20Conte%C3%BAdo%20Acess%C3%ADvel%20.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Guia de Inclusão do TRT-13	https://www.trt13.jus.br/programas-e-acoes1/arquivos/guia-de-inclusao-do-trt-13-versao-digital.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Justiça Itinerante	https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/justica-do-trabalho-implementa-itinerancia-obrigatoria-em-todo-o-pais

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Ouvidoria lança campanha "Boas práticas merecem elogios"	https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/ouvidoria-do-trt-13-lanca-a-campanha-boas-praticas-merecem-elogios201d-1
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Página da Ouvidoria	https://www.trt13.jus.br/ouvidoria/ouvidoria-do-trt13
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Pesquisa para Melhorar o Atendimento ao Público Externo	https://trt13.jus.br/informe-se/noticias/2018/dezembro/trt-lanca-pesquisa-para-melhorar-o-atendimento-ao-publico-externo
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Plano de Ação Acessibilidade e Inclusão	https://www.trt13.jus.br/age/projetos/acessibilidade-e-inclusao
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Projeto Aquilombar é preciso	https://trt13.jus.br/programas-e-acoes1/aquilombar?utm_source=chatgpt.com
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Projeto Empregabilidade na Diversidade	https://www.trt13.jus.br/institucional/aspros/empregabilidade-na-diversidade
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Projeto Inclusão laboral de pessoas com deficiência	https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/projeto-201cinclusao-de-pessoas-com-deficiencia-no-trt-13201d-inicia-nova-fase-com-parte-pratica
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Rede Aprendiz	https://www.trt13.jus.br/institucional/aspros/rede-aprendiz?utm_source=chatgpt.com
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	Registro da Atualização da Carta de Serviços	https://www.trt13.jus.br/institucional/carta-de-servicos-1/sobre/a-carta-de-servicos-ao-cidadao
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13)	TRT-13 -Observatório de Raça	https://www.trt13.jus.br/programas-e-acoes1/observatorio-de-raca
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Acessibilidade do portal	https://portal.trt14.jus.br/portal/acessibilidade
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Acordo de Cooperação com TJ-RO	https://www.tjro.jus.br/noticias/mais-noticias/11709-acordo-de-cooperacao-entre-tjro-e-trt-14-fortalece-combate-a-violencia-contra-a-mulher
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Assis Prec	https://portal.trt14.jus.br/portal/precatorios/assis-prec
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Assis Prec	https://portal.trt14.jus.br/portal/noticias/assis-prec-facilita-consultas-e-amplia-transparencia-na-gestao-de-precatorios-no-trt-14
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Assis Prec	https://portal-precatorios.trt14.jus.br/
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Assistente Virtual Raíra	https://portal.trt14.jus.br/portal/noticias/trt-14-lanca-assistente-virtual-raira-para-atendimento-usuarios
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Assistente Virtual Raíra	https://portal.trt14.jus.br/portal/conciliacao-trabalhista/cartilha

Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Atas do Comitê de Proteção de Dados	https://portal.trt14.jus.br/portal/comissoes-comites-grupos-trabalho?comissao_comite=22893
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Atendimento Integrado MPT/MTE/TRT14	https://portal.trt14.jus.br/portal/atendimento-integrado
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Baby Jud, Espaço Kids e Jardins Ecossustentáveis	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/946
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Baby Jud, Espaço Kids e Jardins Ecossustentáveis	https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/946/oufYxuGHUcgPNUSWLla71ibd4z415PKyYlWMjKQd.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Baby Jud, Espaço Kids e Jardins Ecossustentáveis	https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/946/WaMurtdRSNMMkaFYKmZdUgYB2ZdE8yMvHkGVdf8v.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Cartilha interativa "A Cor das Palavras"	https://portal.trt14.jus.br/portal/noticias/cor-das-palavras-trt-14-lanca-cartilha-e-campanha-virtual-contra-o-racismo-linguistico-no
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Cartilha interativa "A Cor das Palavras" - 2ª edição	https://portal.trt14.jus.br/portal/noticias/trt-14-lanca-segunda-edicao-da-cartilha-cor-das-palavras-e-promove-campanha-de
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Cartilha interativa "A Cor das Palavras" - 2ª edição	https://view.genially.com/68f13484864854209a2ddd5e
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Dados Compartilhados	https://portal.trt14.jus.br/portal/lgpd/dados-compartilhados
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdaYt6nBMMOrsK_0RJBVrWuEuDZW99HnWsBdes4Li6-9rMpFQ/viewform
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Justiça Itinerante	https://www.trt14.jus.br/portal/noticias/justica-itinerante-trt-14-inicia-atendimentos-no-barco-da-justica-rapida-no-baixo-madeira
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Página de avaliação e resultados da Ouvidoria	https://portal.trt14.jus.br/portal/ouvidoria/satisfacao-avaliacao
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Programa Um Sinal, Uma Vida	https://umsinal-umavida.trt14.jus.br/
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Projeto Conte Conosco	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/611
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Relatórios de Pesquisa de Satisfação	https://portal.trt14.jus.br/portal/ouvidoria/resultados-pesquisa-satisfacao
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Resultados da pesquisa de satisfação	https://portal.trt14.jus.br/portal/ouvidoria/resultados-pesquisa-satisfacao
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14)	Secretaria Unificada de Atendimento	https://portal.trt14.jus.br/portal/noticias/secretaria-unificada-atendimento-das-varas-de-trabalho-agora-e-centralizado

Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14) e Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	Módulo Lilás	https://medidasprotetivasonline.tjro.jus.br/
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14) e Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO)	Módulo Lilás	https://www.youtube.com/watch?v=XK2q4SirSH8
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT-14) e Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Guia de Aplicação e Boas Práticas da LGPD – Área Administrativa	https://portal.trt14.jus.br/portal/sites/default/files/reg-pol-lgpd-2024-11/Guia%20LGPD_TRT14%20e%20TRT19%20%281%29.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Cartilha de Acessibilidade: Construindo Um Ambiente Inclusivo	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/noticias/2023/09/Cartilha%20de%20Acessibilidade%20do%20TRT-15%20(1).pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Cartilha LGPD	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/institucional/gestao-estrategica/lgpd/Cartilha%20-%20LGPD.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Cartilha Linguagem Simples – Sugestões para Eventos	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1810
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Cartilha Linguagem Simples – Sugestões para Eventos	https://drive.google.com/file/d/12WstGSSCk0G0xkeoXVFo4tcaeBzQUX_5/view
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Decisão Cidadã	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1899
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Matriz de risco LGPD	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/institucional/gestao-estrategica/lgpd/Matriz%20de%20Riscos%20-%20Tratamento%20de%20Dados%20da%20LGPD%20-%20CONSOLIDADA.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Nova ata de correição acessível	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1107
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Nova ata de correição acessível	https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/1107/eUtNNqDW5ZGILVxRIpceX6wOoI42BNdsCep0zyx9.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Programa de Governança em Privacidade	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/institucional/gestao-estrategica/lgpd/Programa%20de%20Governan%C3%A7a%20em%20Privacidade.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Projeto Simplificação de documentos na Mediação Trabalhista	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1888
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Projeto Simplificação de documentos na Mediação Trabalhista	https://docs.google.com/document/d/1JbnG-uM2-rAk44o6MGtxpBjBX5j2czoI/edit
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Projeto Simplificação de documentos na Mediação Trabalhista	https://docs.google.com/document/d/1nQ9hErtFl10pc_cBhuSesCSq5oUTfoPM/edit

Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Projeto Simplificação de documentos na Mediação Trabalhista	https://docs.google.com/document/d/1C-l0THvfeXhWcSrBd3SzBER80aQ9pOEHzgxvp_zSuNY/edit?tab=t.0
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Registro consolidado – todas as unidades	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/institucional/gestao-estrategica/lgpd/Registro%20de%20Tratamento%20de%20Dados%20Pessoais%20-%20Consolidado%20-%20Todas%20Unidades%20%20-%20Atualizada%20Todos%20os%20processos.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais	https://trt15.jus.br/sites/portal/files/roles/institucional/gestao-estrategica/lgpd/Relat%C3%B3rio%20de%20Impacto%20%C3%A0%20Prote%C3%A7%C3%A3o%20de%20Dados%20Pessoais%20-%20RIPD_compressed.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	Tratamento de dados – página estruturada	https://trt15.jus.br/legislacao/lei-geral-de-protecao-de-dados-pessoais/tratamento-de-dados-pessoais
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região (TRT-15)	TRT-15 recebe Selo Linguagem Simples 2025 do CNJ	https://trt15.jus.br/noticia/2025/trt-15-recebe-selo-linguagem-simples-2025-do-cnj
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16)	Campanha para estimular o uso dos canais de atendimento da Ouvidoria	https://www.trt16.jus.br/noticias/ouvidoria-do-trt-16-lanca-campanha-para-estimular-uso-dos-canais-de-atendimento
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16)	Fluxo de Acolhimento e Tratamento de Denúncia de Racismo Institucional	https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/denuncia-de-racismo-no-ambiente-institucional
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16)	Ouvidoria Itinerante	https://trt16.jus.br/noticias/trt-16-realizara-ouvidoria-itinerante-no-sul-do-maranhao-em-maio
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16)	Ouvidoria Itinerante	https://trt16.jus.br/noticias/trt-ma-concorre-ao-premio-innovare-com-ouvidoria-itinerante-audiencias-publicas
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16)	Página da Ouvidoria	https://www.trt16.jus.br/ouvidoria
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16)	Projeto Fale Direto com o Ouvidor	https://trt16.jus.br/noticias/projeto-fale-direto-com-o-ouvidor-e-destaque-na-i-mostra-de-qualidade-da-jt-ma https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/fale-com-o-ouvidor
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16)	Relatórios de Estatísticas Ouvidoria (Documentos em PDF e ODT)	https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/relatorio-de-atividades
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16)	TRT-16 conquista, pela primeira vez, o Selo Linguagem Simples do CNJ	https://www.trt16.jus.br/noticias/trt-16-conquista-pela-primeira-vez-o-selo-linguagem-simples-do-cnj
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16)	TRT-16 divulga Cartilha da Pessoa Idosa	https://www.trt16.jus.br/noticias/trt-16-divulga-cartilha-da-pessoa-idosa-com-orientacoes-sobre-direito-e-formas-de-protecao
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT-16)	TRT-16 divulga Cartilha da Pessoa Idosa	https://www.trt16.jus.br/sites/portal/files/roles/ascom/2025_12_22_CARTILHA_DO_IDOSO.pdf

Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-17)	ATO Nº 63/2024 - Regulamenta o uso de linguagem simples no Tribunal	https://app.trt17.jus.br/principal/publicacoes/leitor/589735087?Formato=pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-17)	Café com o Ouvidor	https://www.trt17.jus.br/web/comunicacao/w/caf%C3%A9-com-o-ouvidor-est%C3%A1-com-inscri%C3%A7%C3%B5es-abertas-para-a-5%C2%AA-edi%C3%A7%C3%A3o
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-17)	conquista Selo de Linguagem Simples 2024 do CNJ	https://www.trt17.jus.br/web/comunicacao/w/n977-trt-17-conquista-selo-de-linguagem-simples-2024-do-cnj
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-17)	Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=5Y_Ka72i5U6ftEBw1Fz4aQgffFufPGZNuyKn29jqCaJUQThZQjE5QVg2Mks2WkxTNkFBNlRURVJQMCQlQCN0PWcu
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-17)	Integração das Ouvidorias	https://www.trt17.jus.br/web/ouvidoria/w/integracao-das-ouvidorias
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-17)	Manual de linguagem simples para uso de servidores e magistrados do TRT17	https://app.trt17.jus.br/principal/publicacoes/leitor/178723284?Formato=pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-17)	Registros de tratamento – formato aberto	https://www.trt17.jus.br/web/legislacao/w/registro-de-tratamento-de-dados-pessoais
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-17)	Vocabulário da Linguagem Simples para uso do público em geral	https://app.trt17.jus.br/principal/publicacoes/leitor/178723284?Formato=pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	ACP - Audiência de Conciliação Permanente	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1277
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Assistente Virtual Celeste	https://www.trt18.jus.br/portal/atendimento-ao-publico/
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Assistente Virtual Celeste	https://api.whatsapp.com/send/?phone=5562322250000&text=Ol%C3%A1%2C+quero+falar+com+o+TRT-GO&type=phone_number&app_absent=0
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Assistente Virtual Celeste	https://www.trt18.jus.br/portal/celeste-da-boas-vindas-trt-go-lanca-plataforma-que-integra-canais-e-moderniza-atendimento/
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Carta em PDF e ODT	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/carta-de-servicos-a-cidadao/
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Fluxo de Denúncia de Racismo Institucional	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/denuncia-de-racismo-no-ambiente-institucional/
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Guia de Linguagem Simples do TRT-GO	https://www.trt18.jus.br/portal/arquivos/2024/12/Cartilha-de-Linguagem-Simples-FINAL-2.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Integração das Ouvidorias	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/integracao-das-ouvidorias/
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Página da Ouvidoria	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/

Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	PORTARIA Nº 1392/2025 - Institui a premiação denominada "Liga dos Diamantes", uma iniciativa de gamificação	https://bibliotecadigital.trt18.jus.br/bitstream/handle/bdtrt18/33931/Port_2025_01392_Port_2025_02096.pdf?sequence=5&isAllowed=y
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Registros de tratamento – formato aberto	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/lei-geral-de-protecao-de-dados/registros-de-tratamento-de-dados-pessoais/
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Relatório Anual Sobre O Tratamento De Denúncias Sobre Situações De Racismo No Ambiente Institucional	https://drive.google.com/file/d/12VvETIOeJisr36YjAdSLHBLV6kydWvGw/view
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	Relatórios de Estatísticas Ouvidoria (Documentos em PDF e ODT)	https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/relatorios-estatisticos/
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18)	TRT-18 e OAB	https://www.oabgo.org.br/oab-go-e-trt18-firmam-acordo-para-integrar-ouvidorias-e-agilizar-atendimento-ao-cidadao/
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Ato 133/2024 - Regulamenta o uso de linguagem simples	https://asp1.trt19.jus.br/docspdf/rhdocs/BOLETIM_20240731125307374.PDF
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	ATO N.º 145/2025 - Institui o Observatório de Linguagem Simples	https://asp1.trt19.jus.br/docspdf/rhdocs/BOLETIM_20250822151100580.PDF
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Cartilha Acessibilidade e Inclusão	https://site.trt19.jus.br/sites/default/files/2025-07/50433.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Cartilha de Acessibilidade	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2022-05/24251.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Cartilha De Deficiência Auditiva	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2022-12/28212.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Cartilha De Deficiência Visual	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2022-12/28210.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Cartilha Diversidade e A Comunidade LGBTQIAPN+	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2025-06/49988.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Cartilha VIOLÊNCIA DOMÉSTICA - Conhecer os sinais e saber como agir são as melhores formas de prevenção	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2025-08/50483.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Guia Dos Direitos Das Pessoas Idosas Nos Processos Judiciais	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2024-10/45885.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Programa de Governança em Privacidade – versão visual	https://www.canva.com/design/DAFYIeyauIc/wp1QK6WfqanP9q-HTtyYQg/edit
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais	https://site.trt19.jus.br/sites/default/files/bancoMidias/34144.pdf

Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Sala de amamentação	https://amatra19.org.br/presidente-da-amatra-19-participa-de-inauguracao-de-sala-de-amamentacao-no-forum-quintella-cavalcanti/
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	TRT-19 -Cartilha De Deficiência Intelectual	https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/sites/default/files/2023-01/28665.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Vídeo Simplifica Precatório	https://site.trt19.jus.br/node/112880
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	ATO Nº 40/2024 - Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual	https://bibliotecadigital.trt1.jus.br/jspui/html/1001/4016926/Ato2024-0040-C.htm?utm_source=chatgpt.com
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Avaliação na Carta de Serviços	https://www.trt1.jus.br/web/guest/servicos-carta/-/asset_publisher/1OLBOZ5oNumq/content/atermacao-onli-2/4208112?p_r_p_resetCur=true&p_r_p_categoryId=25735371&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_assetEntryId=26068640&_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_redirect=https%3A%2F%2Fwww.trt1.jus.br%2Fweb%2Fguest%2Fservicos-carta%3Fp_p_id%3Dcom_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_r_p_resetCur%3Dtrue%26p_r_p_categoryId%3D25735371%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_assetEntryId%3D26068640%26_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_1OLBOZ5oNumq_cur%3D0
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Avaliação na Carta de Serviços	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd_8ZB_l4ZkhKGyi9M7R54hcul06wUE_MXQn_E4rny6EiPVCA/viewform
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Canal de denúncia de fraude e corrupção com destaque visual	https://proad.trt1.jus.br/portal-proad/pages/public/formularios/ouvidoria/944.html
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Carta de Serviços ao Usuário	https://www.trt1.jus.br/nova-carta-de-servicos
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Cartilha de Acessibilidade	https://www.trt1.jus.br/documents/3867841/3867872/Cartilha+de+acessibilidade+PDF.pdf/8e1e143e-a141-4081-8f91-e65bdc970761
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Catálogo PopRua	https://www.trt1.jus.br/catalogo-poprua
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Coordenadoria de Apoio Judiciário e Inclusão Digital - Divisão de Apoio ao Jurisdicionado e Inclusão Digital - Divisão de Apoio ao Usuário do PJe - Seção de Atermação	https://www.trt1.jus.br/web/guest/enderecos-e-telefones2/-/categories/24907828

Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Coordenadoria de Apoio Judiciário e Inclusão Digital - Divisão de Apoio ao Jurisdicionado e Inclusão Digital - Divisão de Apoio ao Usuário do PJe - Seção de Atermação	https://www.trt1.jus.br/web/guest/enderecos-e-telefones2/-/categories/24602170
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Coordenadoria de Apoio Judiciário e Inclusão Digital - Divisão de Apoio ao Jurisdicionado e Inclusão Digital - Divisão de Apoio ao Usuário do PJe - Seção de Atermação	https://www.trt1.jus.br/web/guest/enderecos-e-telefones2/-/categories/24602184
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Coordenadoria de Apoio Judiciário e Inclusão Digital - Divisão de Apoio ao Jurisdicionado e Inclusão Digital - Divisão de Apoio ao Usuário do PJe - Seção de Atermação	https://www.trt1.jus.br/web/guest/enderecos-e-telefones2/-/categories/25586169
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Curadoria de cursos sobre LGPD	https://www.trt1.jus.br/web/guest/privacidade-de-dados-pessoais-lgpd
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Diagnóstico do tratamento de dados pessoais – formato aberto	https://www.trt1.jus.br/documents/25104232/0/Diagn%C3%B3stico+do+tratamento+de+dados+pessoais+%28Jornada+LGPD%29/77030f33-2e20-8908-cbcf-8d6e1ffa7007
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Disponibiliza modelos de documentos em linguagem simples	https://www.trt1.jus.br/web/guest/linguagem-simples/modelos-de-documentos
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Fluxo de atendimento a pessoas em situação de rua no Cejusc	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1317
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Fluxo de atendimento a pessoas em situação de rua no Cejusc	https://boaspraticas.cnj.jus.br/public/storage/pratica/1317/DNChDySL7isWC7InOd4p7wOIq9wjhx9pD6hWvj2D.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Fluxo de atendimento a pessoas em situação de rua no Cejusc	https://copr-trt1.github.io/processos/cipoprua/index.html#diagram/187eb220-30ac-436b-a439-5e91a2d32e6d
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Fluxo de atendimento a pessoas em situação de rua no Cejusc	https://copr-trt1.github.io/processos/cjuscpsr/index.html#diagram/5f7c278f-d960-41a2-a92d-7966154cdb44
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Fluxograma visual do processo de atendimento	https://cagi-trt1.github.io/#diagram/9ab1d0d7-1422-4a70-adfe-fafe7f804de1
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Fórum Nacional LGPD-JT – ago/2024	https://www.trt1.jus.br/web/guest/aplicacao-no-trt-1-lgpd
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Glossário do Processo Trabalhista	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/entenda-seu-processo
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Glossário e vídeos sobre LGPD	https://www.trt1.jus.br/web/guest/privacidade-de-dados-pessoais-lgpd
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Glossário Jurídico	https://www.trt1.jus.br/web/guest/glossario-juridico

Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Guia prático de como criar documentos de textos acessíveis	https://www.trt1.jus.br/documents/d/spr/guia-pratico-para-elaborar-documento-de-texto-acessivel
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Indicação de cursos de capacitação sobre o tema	https://www.trt1.jus.br/web/guest/privacidade-de-dados-pessoais-lgpd
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Justiça em quadrinhos	https://www.trt1.jus.br/web/guest/laboratorio-de-inovacao-projetos-no-laboratorio?item=justica-em-quadrinhos
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Laboratório de Inovação Lírio - Oficina de melhoria do atendimento ao usuário	https://www.trt1.jus.br/documents/d/cagi/melhoria-do-atendimento-ao-usuario-do-trt-1-ppt-31-7-2024?utm_source=chatgpt.com
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Linguagem simples em solenidades e eventos	https://trt1.jus.br/documents/d/cagi/cartilha-linguagem-simples-em-solenidades-e-eventos-pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Linha do Tempo interativa da LGPD	https://www.trt1.jus.br/linha-do-tempo-lgpd
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Lis - Assistente virtual de linguagem simples	https://www.trt1.jus.br/linguagem-simples/conheca-a-lis-assistente-virtual
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Manual básico de atendimento a pessoas em situação de rua	https://ensino.trt1.jus.br/ej/pluginfile.php/53307/mod_resource/content/2/Manual%20Pessoas%20em%20Situac%CC%A7a%CC%83o%20de%20Rua.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Catálogo PopRua	https://trt1.jus.br/catalogo-poprua
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Oficina Circuito Seguro – mai/2025	https://www.trt1.jus.br/web/guest/aplicacao-no-trt-1-lgpd
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Ouvidoria do TRT-RJ lança QR Code para acesso aos seus serviços	https://trt1.jus.br/area-de-imprensa/-/asset_publisher/HC5A7IMEmIfp/content/ouvidoria-do-trt-rj-lanca-qr-code/21078
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Ouvidoria Itinerante	https://www.trt1.jus.br/ultimas-noticias/-/asset_publisher/IpQvDk7pXBme/content/ouvidoria-itinerante-chega-a-niteroi-no-dia-11-9/21078
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Página da Ouvidoria	https://www.trt1.jus.br/web/guest/ouvidoria
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Palestras Ouvidoria	https://www.trt1.jus.br/web/guest/palestras-da-ouvidora-da-mulher
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Centros de Conciliação	https://pesquisas.trt1.jus.br/pesquisas/index.php/887378?lang=pt-BR
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Portal com cursos de capacitação em acessibilidade	https://www.trt1.jus.br/web/guest/recursos-e-ferramentas-de-acessibilidade

Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Portal de Linguagem Simples do TRT-1	https://www.trt1.jus.br/linguagem-simples
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Portal Institucional	https://www.trt1.jus.br/linguagem-simples
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Projeto Simplifica e Simplifica 2.0	https://www.trt1.jus.br/documents/d/spr/projeto-simplifica-pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Projeto Simplifica e Simplifica 2.0	https://www.trt1.jus.br/documents/d/spr/simplifica-2-0-resumos-de-atos-administrativos-em-linguagem-simples-v2
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Protocolo Institucional de Enfrentamento à Violência Doméstica e Intrafamiliar e de Apoio às Mulheres Vítimas no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	https://bibliotecadigital.trt1.jus.br/jspui/bitstream/1001/4559966/5/Ato2026-0043-C.htm
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Protocolo Institucional de Enfrentamento à Violência Doméstica e Intrafamiliar e de Apoio às Mulheres Vítimas no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	https://www.trt1.jus.br/web/guest/denuncia-de-violencia-domestica-e-intrafamiliar
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Quiz sobre LGPD – versão 1	https://view.genially.com/64b82e19a2f19e00189ef3a5
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Quiz sobre LGPD – versão 2	https://view.genially.com/64b6c2ceb551840011ee1a2b
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Quiz sobre LGPD – versão 3	https://view.genially.com/64b849d52a36590012231f77
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Registros dos elogios na página da Ouvidoria	https://www.trt1.jus.br/reconhecimento-cidadao
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Relatório de Atividades do Subcomitê de Proteção de Dados – 2025	https://www.trt1.jus.br/web/guest/aplicacao-no-trt-1-lgpd
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Roda de Conversa	https://www.trt1.jus.br/documents/d/ouv-mulher/roda-de-conversa-feminina-pdf-pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Seminário LGPD, Segurança Cibernética e Inteligência Artificial (IA) – nov/2023	https://www.trt1.jus.br/web/guest/aplicacao-no-trt-1-lgpd
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Simplifica 2.0: Resumos de Atos Administrativos em Linguagem Simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1823
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Simplifica 2.0: Resumos de Atos Administrativos em Linguagem Simples	https://www.trt1.jus.br/documents/d/cagi/pppdp-resumo-em-linguagem-simples

Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Simplifica 2.0: Resumos de Atos Administrativos em Linguagem Simples	https://www.trt1.jus.br/documents/d/cagi/politica-de-governanca-e-gestao-de-processos-resumo-em-linguagem-simples
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Simplifica 2.0: Resumos de Atos Administrativos em Linguagem Simples	https://www.trt1.jus.br/documents/d/cagi/politica-de-integridade-resumo-em-linguagem-simples
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	TRT-1 é reconhecido com o Selo Linguagem Simples	https://www.trt1.jus.br/web/guest/busca-de-noticias?p_p_id=com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_ZcnamdiMJKdT&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_ZcnamdiMJKdT_mvcPath=%2Fview_content.jsp&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_ZcnamdiMJKdT_redirect=%2Fweb%2Fguest%2Fbusca-de-noticias%3Fq_noticias%3Dselo%26delta%3D20%26start%3D2&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_ZcnamdiMJKdT_assetEntryId=30653670&_com_liferay_portal_search_web_search_results_portlet_SearchResultsPortlet_INSTANCE_ZcnamdiMJKdT_type=content&p_l_back_url=%2Fweb%2Fguest%2Fbusca-de-noticias%3Fq_noticias%3Dselo%26delta%3D20%26start%3D2&termoBusca=selo
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1)	Vídeo informativo	https://www.youtube.com/watch?v=iXU6CmDwd5w&list=PLdHwD1TdQb_UmWJhWKl-xw6HotTBgp0KG
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1), Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3), Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8), Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT-10), Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18) e Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Projeto Bom para Acordo	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1911
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1), Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2), Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) e Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Maratona da Linguagem Simples no Judiciário	https://trt1.jus.br/pt/web/guest/linguagem-simples/maratona-da-linguagem-simples-no-judiciario
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1), Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2), Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) e Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Maratona da Linguagem Simples no Judiciário	https://drive.google.com/file/d/1hM9oVl1mNFZTOaIWVdYErdVJXYnJBJCB/view
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região (TRT-1), Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2), Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) e Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19)	Maratona da Linguagem Simples no Judiciário	https://docs.google.com/document/d/1iZIM_VZOnhV50Fzh3xqbxt4WkrGlyyVbMbCaJJpmaSU/edit?tab=t.0

Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT-20)	Anexo Código de Ética em Linguagem Simples	https://www.trt20.jus.br/images/RESOLU%C3%87%C3%83O_ADMINISTRATIVA_N%C2%BA_052_2025_Aprova_o_novo_C%C3%B3digo_de_%C3%89tica_do_Tribunal_Regional_do_Trabalho_da_20a_Regi%C3%A3opdf.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT-20)	Assistente virtual Judith – integrada ao portal da Ouvidoria/SIC	https://www.trt20.jus.br/17960-trt-se-lanca-assistente-virtual-judith-e-apresenta-projeto-atende-20
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT-20)	Página da Ouvidoria	https://www.trt20.jus.br/ouvidoria
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Apolo, assistente de Linguagem Simples e Inclusiva	https://www.trt21.jus.br/noticias/noticia/trt-rn-lanca-assistente-virtual-de-linguagem-simples-e-inclusiva-nos-documentos
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Cartilha de inclusão e direitos das pessoas com deficiência	https://drive.google.com/file/d/1aRB4sa9LWDbC8X8PG6VFgFLhdlq0XUpr/view
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Formulário de requisição de direitos dos titulares	https://www.trt21.jus.br/transparencia/lgpd/requisicao_de_direito_dos_titulares
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Justiça Itinerante	https://www.trt21.jus.br/noticias/noticia/cejusc-itinerante-caico-concilia-44-dos-processos-e-consegue-r-293-mil
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Página da Ouvidoria	https://www.trt21.jus.br/ouvidoria/
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Registros de tratamento – formato aberto	https://www.trt21.jus.br/node/30309
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Revista em quadrinhos "Belinho e Cafezinho"	https://trt1.jus.br/documents/d/cagi/revista-em-quadrinhos-belinho-e-cafezinho-trt21-dpdp
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Sala de amamentação	https://www.trt21.jus.br/noticias/noticia/trt-rn-inaugura-sala-de-amamentacao-para-atender-maes-e-lactantes
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Sentença trabalhista simplificada	https://www.trt21.jus.br/noticias/noticia/linguagem-simples-ja-e-usada-em-decisoes-do-trt-rn
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21)	Sentença trabalhista simplificada	https://www.trt21.jus.br/sites/default/files/contato/Documento_e78c6ce%20(1).pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22)	Carta de Serviços	https://servicosaocidadao.trt22.jus.br/servi%C3%A7os
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22)	Cartilha Aplicando a linguagem simples	https://drive.google.com/file/d/171OrxDSyCf33EwqjMe8fMz0RBYuygWFp/view
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22)	Justiça Itinerante	https://www.trt22.jus.br/noticia/2026/trt-piaui-atende-comunidades-indigenas-e-quilombolas-por-meio-da-justica-itinerante
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22)	Página de avaliação dos serviços da Ouvidoria	https://www.trt22.jus.br/ouvidoria/avalie-os-servicos-da-ouvidoria

Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22)	TRT-22 adota o Gael	https://www.csjt.jus.br/web/csjt/-/trt-22-utilizar%C3%A1-rob%C3%B4-que-automatiza-gest%C3%A3o-de-alvar%C3%A1s
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22)	TRT-22 conquista Selo Linguagem Simples do CNJ	https://www.trt22.jus.br/noticia/2025/trt-piaui-conquista-selo-linguagem-simples-do-cnj
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22), Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI) e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI)	parceria para expansão da ferramenta JuLIA Explica	https://www.trt22.jus.br/noticia/2025/trt-piaui-se-une-ao-tj-pi-e-tre-pi-em-parceria-para-expansao-da-ferramenta-julia
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22), Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI) e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI)	parceria para expansão da ferramenta JuLIA Explica	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/tjpi/noticias-tjpi/selo-linguagem-simples-2025-ferramenta-julia-explica-e-destacada-pelo-cnj/
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22), Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI) e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI)	parceria para expansão da ferramenta JuLIA Explica	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/tjpi/noticias-tjpi/julia-explica-novo-modulo-da-ia-do-tj-pi-simplifica-o-acesso-a-informacoes-processuais/
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22), Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI) e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI)	parceria para expansão da ferramenta JuLIA Explica	https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/tjpi/noticias-tjpi/julia-sentinela-tj-pi-concede-primeiras-medidas-protetivas-solicitadas-via-whatsapp/
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22), Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI) e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI)	parceria para expansão da ferramenta JuLIA Explica	https://captei.tjpi.jus.br/projects/645/public
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22), Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI) e Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI)	parceria para expansão da ferramenta JuLIA Explica	https://renovajudh.cnj.jus.br/ver-premiacao-interna?premio=18
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Acordo de Cooperação Técnica entre a Ouvidoria do TRT-23 e a Secretaria de Segurança Pública do Estado do Mato Grosso a fim de definir o procedimento a ser adotado pela Ouvidoria da mulher quanto às demandas recebidas acerca de qualquer tipo de violência contra a mulher	https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/contratos/acordo_de_cooperacao_tecnica_09_2024_e_dou.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Cartilha Ouvidoria	https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/ouvidoria/Cartilha.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Curso Atendimento ao cidadão	https://moodle.trt23.jus.br/enrol/index.php?id=963

Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Curso Autoinstrucional em Libras básico para a Justiça do Trabalho	https://moodle.trt23.jus.br/enrol/index.php?id=965
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Curso Autoinstrucional para novos servidores abordando atendimento ao cidadão	https://moodle.trt23.jus.br/enrol/index.php?id=1001
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Página da Ouvidoria	https://portal.trt23.jus.br/portal/ouvidoria
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Pesquisa de Satisfação	https://portal.trt23.jus.br/portal/tags/pesquisa-de-satisfa%C3%A7%C3%A3o
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Plano Anual de Capacitação da Escola Judicial 2026 com previsão do curso Excelência no atendimento ao cidadão e ao público interno na Administração Pública; Linguagem Clara ou Simples; Direito de Acesso ao Judiciário de Pessoas e de Povos Indígenas; Formação para atuação da JT nas comunidades quilombolas; Proteção de dados pessoais - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e Lei de Acesso à Informação (LAI); Legal Design e Visual Law na Prática Trabalhista; Língua Brasileira de Sinais (Libras)	https://portal.trt23.jus.br/portal/sites/portal/files/groups/ejud/Normativos-Ejud/pac_2026_ejud_-_versao_final.docx_.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Projeto Ouvidoria Ativa	https://portal.trt23.jus.br/portal/tags/ouvidoria-ativa
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Quiz Enfrentando a violência doméstica	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfK1e1XK7J2RnLa7HCCSC_dSyUkIYNlYZNyxxKhVeFm3Q6rtg/viewform
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Sala de amamentação certificada pelo Ministério da Saúde	https://portal.trt23.jus.br/portal/noticias/sala-de-amamentacao-do-tribunal-e-certificada-pelo-ministerio-da-saude
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (TRT-23)	Vídeo Diversidade	https://drive.google.com/drive/folders/1dQaepfe1pPjlyOVJAbYoPvSZX72HP3nL
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24)	Cartilha LGPD	https://www.trt24.jus.br/documents/20182/8631190/Cartilha+da+LGPD.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24)	Central de Atendimento ao Cidadão - PORTARIA TRT/GP Nº 008/2014	https://adm.trt24.jus.br/intranet-api/rest/v1/documento/1295799
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24)	Central de Atendimento ao Cidadão - PORTARIA TRT/GP Nº 008/2014	https://hml743129-portalcsjt.hml.tst.jus.br/web/csjt/-/trt-ms-cria-central-de-atendimento-ao-cidadao
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24)	Integração das Ouvidorias	https://www.trt24.jus.br/web/guest/integracao-das-ouvidorias

Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24)	Normativo com fluxo de tratamento e processamento das notícias de violência, de assédio e de discriminação	https://www.trt24.jus.br/documentViewer-1.0.0/PDFViewer?tipo=ASSINATURA&id=2444789
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24)	Página da Ouvidoria	https://www.trt24.jus.br/web/guest/ouvidoria
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24)	Portaria 2/2025 - Cartilha sobre Linguagem Inclusiva	https://www.trt24.jus.br/documentViewer-1.0.0/PDFViewer?tipo=ASSINATURA&id=2448046
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24)	Relatórios de Estatísticas Ouvidoria (Documentos em PDF e ODT)	https://www.trt24.jus.br/web/guest/estatistica
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24)	Relatórios Estatísticos da Ouvidoria, SIC e Elogios	https://www.trt24.jus.br/web/guest/estatistica
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Acesso a formulário via QR Code facilita registro de manifestações à Ouvidoria	https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/acesso-a-formulario-via-qr-code-facilita-registro-de-manifestacoes-a-ouvidoria
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Cartilha informativa: Seu Trabalho, Seu Direito	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F07%2FII-Anexo_Apresentacao-da-pratica.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=0cd380aeadffc4a788a4d462fade862ed407f8a7b1a1c32b7f56fa493edacae9
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Cartilha Laços de Proteção - Como agir em casos de violência doméstica	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/ouvidoria/cartilha-violencia-domestica.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Cartilha saiba mais sobre deficiência visual	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/acessibilidade/Cartilha_Saiba_mais_sobre_Deficiencia_Visual_-_TRT2_-_2018_-pdfa_.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Censo das Pessoas com Deficiência / Acessibilidade e Inclusão	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_final_do_Censo_das_pessoas_com_deficiencia_-_uma_pesquisa_sobre_acessibilidade_e_inclusao_no_ambito_do_TRT2.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Censo das Pessoas com Deficiência / Acessibilidade e Inclusão	https://ww2.trt2.jus.br/institucional/cidadania/acessibilidade-e-inclusao
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Censo das Pessoas com Deficiência / Acessibilidade e Inclusão	https://pesquisainst.trt2.jus.br/limesurvey/index.php/354928?lang=pt-BR
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Censo das Pessoas com Deficiência / Acessibilidade e Inclusão	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_Diversidade_2021.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Curso: Noções básicas de atendimento ao cidadão	https://ww2.trt2.jus.br/institucional/o-trt-2/escola-judicial/eventos-ejud/evento-ejud/curso-nocoes-basicas-de-atendimento-ao-cidadao-ead-1-2023
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Dados Abertos	https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/ranking-da-transparencia/dados-abertos
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Guia de termos jurídicos	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/servicos/informacoes/Conheca_seus_Direitos_em_Linguagem_Simples.pdf

Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Guia para redação de documentos administrativos (linguagem simples)	https://basis.trt2.jus.br/bitstream/handle/123456789/14189/GuiaReda%C3%A7%C3%A3oDocsAdm_TRT2_2aEdi%C3%A7%C3%A3o_2.pdf?sequence=10&isAllowed=y
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Indicadores institucionais de satisfação (Ouvidoria, CEJUSCs e Balcão Virtual)	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_Pesquisa_de_Satisfacao_Ouvidoria_2022.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Justiça Itinerante	https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/2a-regiao-define-calendario-para-atendimento-itinerante-no-1o-semestre
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Justiça Itinerante	https://ww2.trt2.jus.br/institucional/cidadania/acessibilidade-e-inclusao/justica-itinerante
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Mini guia para novos servidores sobre colegiados de Diversidade, Equidade e Combate ao Assédio, Discriminação e Violência contra a Mulher	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/diversidade/Mini_guia_final_Dez_2025_versao_digital.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Página de avaliação dos serviços da Ouvidoria	https://ww2.trt2.jus.br/ouvidoria/avalie-os-servicos-da-ouvidoria
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Pesquisa de Satisfação com usuários(as) externos	https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/trt-2-lanca-pesquisa-de-satisfacao-para-usuariosas-externosas-participe
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Pesquisa de Satisfação com usuários(as) externos	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_Pesq_Satisfacao_2025.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Pesquisa de Satisfação com usuários(as) externos	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/ouvidoria/Pesquisa_de_Satisfacao/Relatorio_Pesquisa_de_Satisfacao_Ouvidoria_2021.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Pesquisa de Satisfação do Balcão Virtual	https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/balcao-virtual-nova-pesquisa-aponta-satisfacao-dos-usuarios
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Pesquisa de Satisfação do Balcão Virtual	https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/estatisticas/Pesquisas/Relatorio_Pesquisa_de_Satisfacao_Balcao_Virtual-2023.pdf?utm_source=chatgpt.com
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Pesquisa Eletrônica de Satisfação em Conciliação (PESC)	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/425
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Relatórios de Estatísticas Ouvidoria (Documentos em PDF e XLSX)	https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/resultados-e-indicadores/relatorios/ouvidoria/estatisticas
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Relatórios de Pesquisa de Satisfação	https://ww2.trt2.jus.br/transparencia/resultados-e-indicadores/relatorios/ouvidoria/pesquisa-satisfacao
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Resolução Administrativa n. 1/2023	https://basis.trt2.jus.br/handle/123456789/15803
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Série de vídeos Exercitando a linguagem simples	https://www.youtube.com/watch?v=5WVQRnxkkgA

Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Série de vídeos Exercitando a linguagem simples	https://www.youtube.com/watch?v=YA2sAMVVVy0
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	Série de vídeos Exercitando a linguagem simples	https://www.youtube.com/watch?v=OmfsI40G31E&list=PLXVZOlSpU73Ej3EJGiPYH2qqYkyDTJviP&index=4
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2)	TRT-2 recebe Selo Linguagem Simples 2025	https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/trt-2-recebe-selo-linguagem-simples-2025-em-cerimonia
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Análise da acessibilidade do portal	https://portal.trt3.jus.br/internet/acessibilidade
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Campanha institucional de divulgação da Ouvidoria	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/importadas-2013-2014/campanha-institucional-de-divulgacao-da-ouvidoria-comeca-nesta-terca-feira-20-10-2014-16-45-acs
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Cartilha Combata o Capacitismo	https://www.trf3.jus.br/documentos/acom/Guia_Capacitismo_03_11_23.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Cartilha CONvivência e atitude	https://portal.trt3.jus.br/internet/institucional/colegiados-tematicos/subcomites/acessibilidade-inclusao/download/cartilha-inclusao_versao_final_acessivel.pdf/@@display-file/file/Cartilha-inclus%C3%A3o_vers%C3%A3o_final_acess%C3%ADvel.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Central de Atendimento (CAT)	https://portal.trt3.jus.br/internet/contato/cat/quem-somos
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Central de Atendimento (CAT)	https://portal.trt3.jus.br/internet/contato/cat/contatos
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Cerimonial Comunica Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FIniciativa-Eixo-2-Brevidade-nas-Comunicacoes.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=7cf975726bd8fc94f7d6f74137fa61ffdd2d92f3ee389843649bbf3402397d59
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Cerimonial Comunica Simples	https://drive.google.com/file/d/1Zuq28sEKEX4eqbazttNgdzJH8XXEE49e/view
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Dados Compartilhados	https://portal.trt3.jus.br/internet/transparencia/lgpd/compartilhamento
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Descomplica Cidadão - Simplificação da linguagem do portal institucional com vídeos e resumos em linguagem simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FIniciativa-Eixo-4-Tecnologia-da-Informacao.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=0571aefb2827ce1c1a7199ce6a75f949b66f361a748c41805a61256fd4933f91
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Execução Paradigma	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/718
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfzehoHbzwNM3aqqs_qe3gm3lGFuazp-uFDpQTzATWmlPUZgg/formResponse
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Instrução Normativa Conjunta n. 138/2025 - Regulamenta o uso de linguagem simples e de direito visual	https://sistemas.trt3.jus.br/bd-trt3/handle/11103/92229

Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Integração das Ouvidorias	https://portal.trt3.jus.br/internet/ouvidoria/integracao-das-ouvidorias?_authenticator=cd9c7849359f901cd697939b377b42180f89c2e8
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Manual de atendimento humanizado: acesso à justiça para pessoas em situação de rua	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/downloads/manual-de-atendimento-humanizado-digital-v2-1.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Ouvidoria Itinerante	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/com-presenca-do-trt-mg-parque-municipal-de-bh-recebe-o-projeto-ouvidoria-itinerante
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Página da Ouvidoria	https://portal.trt3.jus.br/internet/ouvidoria
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Painel Uai-Con	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1314
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Palestra sobre o papel estratégico das Ouvidorias	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/ouvidora-do-trt-mg-palestra-sobre-o-papel-estrategico-das-ouvidorias
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Conciliação	https://portal.trt3.jus.br/internet/servicos/conciliacao/pesquisa-de-satisfacao-2
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Programa De Capacitação Em Linguagem Simples	https://portal.trt3.jus.br/escola/institucional/formacao-de-servidores/linguagem-simples-escola-judicial-planejamento-pedagogico-docx.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Projeto Ouvidoria Ativa	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/projeto-ouvidoria-ativa-realiza-sua-primeira-acao-no-foro-de-pocos-de-caldas
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Registro de Tratamento de Dados Pessoais	https://portal.trt3.jus.br/internet/transparencia/lgpd/registro-de-tratamento-de-dados-pessoais-1
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Relatório com relação dos pedidos de acesso à informação recebidos acompanhada das respectivas respostas	https://portal.trt3.jus.br/internet/ouvidoria/relatorios-e-estatisticas/relatorios-e-estatisticas-do-sic/relatorios-anuais/2024.pdf/@@cached-display-file/file/relatorios-anuais-do-sic_2024-2025_03_13_18_03_48.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	Sala de amamentação	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/agosto-dourado-inaugurada-nova-sala-de-amamentacao-na-escola-judicial-do-trt-mg
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	TRT-3 e Faculdade de Direito de Minas Gerais- Promoção de ações visando ao fomento da utilização da linguagem simples em documentos jurídicos	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FIniciativa-Eixo-5-Articulacao-Interinstitucional-e-Social.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=9acfa4d2c290dcd8fd4be20ae3155bae54812b1b4d9e697f3c4ea9a481985313
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	TRT-3 e Faculdade de Direito de Minas Gerais- Promoção de ações visando ao fomento da utilização da linguagem simples em documentos jurídicos	https://drive.google.com/file/d/1rfezQqsl1sA1bsyx_CNQjcWZ7dL-9Boq/view

Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	TRT-3 e Faculdade de Direito de Minas Gerais- Promoção de ações visando ao fomento da utilização da linguagem simples em documentos jurídicos	https://drive.google.com/file/d/1aUZjLJE2PcGtYmH20ZG7G1B-21KO-Wt9/view
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	TRT-3 e Faculdade de Direito de Minas Gerais- Promoção de ações visando ao fomento da utilização da linguagem simples em documentos jurídicos	https://drive.google.com/file/d/1sokB5W2IudUMQBHQDKlW9ER1ojI3E-Y4/view
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3)	TRT-3 recebe selo Linguagem Simples 2025 do CNJ	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/trt-mg-recebe-selo-linguagem-simples-2025-do-cnj
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3) e Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)	Termo de cooperação técnica entre Ouvidorias	https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/trt-mg-assina-termo-de-cooperacao-tecnica-com-oab
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3), Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região	Projeto Circuito da Linguagem Simples: Olimpíada de Linguagem Simples e Triatlo Simplifica+	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FIniciativa-Eixo-1-Simplificacao-da-Linguagem-dos-Documentos.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=1f2a1c4605011f9af898f4b77cb4d6f4d837cc3c79a1550d115f2492803f3175
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3), Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT-10), Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21) e Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Projeto Circuito da Linguagem Simples: Olimpíada de Linguagem Simples e Triatlo Simplifica+	https://sistemas.trt3.jus.br/bd-trt3/bitstream/handle/11103/90573/Edital%20GP%20n.%201%2C%20de%2010%20de%20outubro%20de%202024.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT-3), Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (TRT-10), Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT-21) e Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG)	Projeto Circuito da Linguagem Simples: Olimpíada de Linguagem Simples e Triatlo Simplifica+	https://www.youtube.com/watch?v=YvAUT6hNrFM
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Acordo de cooperação para ações conjuntas voltadas ao enfrentamento à violência de gênero contra a mulher e ações de conscientização e educação	https://www.trt4.jus.br/portais/media-noticia/50973942/Termo%20de%20Coopera%C3%A7%C3%A3o%20RedesJus%20-%20Atualizada%2025-02-26%20%281%29.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Clara - Assistente de Linguagem Simples do TRT-RS	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/linguagem-simples
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Dados Abertos	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/dados-abertos
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Documentário "Quem somos nós"	https://www.youtube.com/watch?v=1t9gF2PJtYQ&t=1s
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	E-MENTA - Assistente para redação de ementas	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FSelo-Linguagem-Simples-2025-Eixo-2-E-menta.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=2b64db525e8b21

		c1f745a0c107da83091fc657bf606530fd1b4780ea691fd8b4
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Folder com guia rápido para simplificar a linguagem de textos jurídicos	https://www.trt4.jus.br/portais/media/503617195/Para%20impress%C3%A3o%20-%20Folder%20Sanfona%20%20Linguagem%20Simples%20TRT4.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Glossário das palavras da Justiça do Trabalho	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/glossario
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Guia simples para entender o processo trabalhista	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FSelo-Linguagem-Simples-2025-Eixo-1-Guia-simples-para-entender-o-processo-trabalhista.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=e2657ddc59462ac151af1864230fb613482e749f6e4054e4f602b0d36de8a2ad
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Guia simples para entender o processo trabalhista	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/entenda-seu-processo
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Informativo Gamificação e Direito do Trabalho	https://www.trt4.jus.br/portais/media/3063247/2024-08-2-Informativo%20Especial-Gamifica%C3%A7%C3%A3o.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Integração das Ouvidorias	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/integracao-das-ouvidorias
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Justiça Itinerante	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/atas-comissao-regional-de-justica-itinerante-e-inclusao-digital
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Na Ponta da Língua: Dicas mensais de redação jurídica simples	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/na%20ponta%20da%20l%C3%ADngua/0
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Oficina para construção do Portal do Cidadão	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1938
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Oficina para construção do Portal do Cidadão	https://drive.google.com/file/d/18DUK8L4aeMwYy6t5xyqnH1vX59CdYF99/view
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Oficina para construção do Portal do Cidadão	https://drive.google.com/file/d/1PgBiqWm0HEJNeTbkLGSvSP6AO0GrIqQf/view
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Oficina para construção do Portal do Cidadão	https://drive.google.com/file/d/1nSWFocTqb1H2K5Js7tmbOc2-Fmb9QR6v/view
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Oficina para construção do Portal do Cidadão	https://drive.google.com/file/d/1nC9h9mNBNXdBvsSXJ1HnwKzsKi3uzTzf/view
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Oficina para construção do Portal do Cidadão	https://drive.google.com/file/d/1fNukj4RvdtCw2_WW_qMAxLMUDSpzQ-vP/view
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Página com acervo de manuais e cartilhas sobre acessibilidade e inclusão	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/acessibilidade-e-inclusao#publicacoes
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Página com indicação de Capacitação Em Linguagem Simples	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/linguagem-simples-capacitacoes

Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Percursos, vivências e memórias de servidores e magistrados negros e negras	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1357
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Pesquisa de Satisfação	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/147985
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Pesquisa de Satisfação em Linguagem e Acesso à Justiça	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50996784
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Pesquisa de Satisfação em Linguagem e Acesso à Justiça	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfr-3Fey4q0Dh9CDcsSDANgdBDKhnlVdyifNWwg_kmrW1X4-A/viewform
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Portal de Linguagem Simples do TRT-4	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/linguagem-simples
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	PORTARIA Nº 2.067/2025 - Institui a Política de Acessibilidade e Inclusão das Pessoas com Deficiência	https://www.trt4.jus.br/portais/documento-ato/1065535/2067.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Programa Institucional de Governança em Privacidade de Dados	https://www.trt4.jus.br/portais/media/1811768/LGPD%20-%20Programa%20Institucional%20de%20Privacidade%20de%20Dados%20%20%281%29.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Projeto acesso à justiça	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/acesso-a-justica
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Projeto CAP 360 - Ações de capacitação para as Centrais de Atendimento ao Público	https://cjud.tjrs.jus.br/pluginfile.php/29581/course/summary/PPC%20Resumido%20%20-%20%20Projeto%20CAP%20360.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Projeto de Sensibilização e Capacitação em Linguagem Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo_3___Pratica_Sensibilizacao_e_Capacitacao_em_Linguagem_Simples.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=131a0e7cb8da0d6dcf6ff0690e6b586c3e9e5d10010387b09ef33d2fbd5cbe0e
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Protocolo Integrado de Prevenção e Medidas de Segurança Voltado ao Enfrentamento à Violência Doméstica Praticada contra Mulheres	https://www.trt4.jus.br/portais/media-noticia/669328/2904%20-%20Aprova%20o%20Protocolo%20integrado%20de%20preven%C3%A7%C3%A3o%20e%20medidas%20de%20seguran%C3%A7a%20voltado%20ao%20enfrentamento%20%C3%A0%20viol%C3%AAncia%20dom%C3%A9stica%20praticada%20em%20face%20de%20magistradas%20e%20servidoras.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Relatório com relação dos pedidos de acesso à informação recebidos acompanhada das respectivas respostas	https://www.trt4.jus.br/portais/media/503318254/LAI%20-%20planilha%20com%20resumo%20da%20situa%C3%A7%C3%A3o.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Relatórios de Atividades, SIC e LGPD diferenciados	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/relatorios-estatisticos

Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Resolução Administrativa nº 21/2026 - Institui a Política de Linguagem Simples da Justiça do Trabalho da 4ª Região, estabelece diretrizes para sua implementação e define responsabilidades institucionais	https://www.trt4.jus.br/portais/documento-ato/1066361/RA%2021-2026.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Resposta à consulta de Benchmarking	https://docs.google.com/document/d/1hyCd4Z2D2jr3REi-p7Gi_SCY53wpBKVZRm7B-i0kA3k/edit?tab=t.0
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Resposta à consulta de Benchmarking	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/acesso-a-justica#fococidadao
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Robô Gael	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/530072
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Robô Preá	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/518291
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Sala de amamentação	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/97750
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	TRT-4 -Central De Atendimento Ao Público	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/central-atendimento-poa
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	TRT-4 participa de projeto que integra as Ouvidorias de instituições públicas do RS	https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/590053
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	TRT-4 recebe Selo Linguagem Simples 2025	https://share.google/CcEoK73qgBedHQBMV
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	VIDEOCAST ESTÚDIO TRT: LINGUAGEM SIMPLES	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FSelo-Linguagem-Simples-2025-Eixo-4-Videocast-Estudio-TRT_-Episodio-sobre-Linguagem-Simples.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=731f89ddfb563aa836030e98a599f1a728b3433fcddaaf0f96f11e25fb9fe202
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4) e Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS)	Justiça mais acessível	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FSelo-Linguagem-Simples-2025-Eixo-5-Justiu00e7a-Mais-Acessu00edvel.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=b9ae8522f48f0f1ac2a8472c570f9eccff1095afb05d32e842b9f3f4bf6534a5
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Acordo de Cooperação para enfrentamento do assédio eleitoral no trabalho	https://www.trt5.jus.br/noticias/trt-5-firma-acordo-com-varias-instituicoes-para-enfrentamento-assedio-eleitoral-trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Ato 260/2025 - Dispõe sobre o uso de linguagem simples e de direito visual	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/normas/2025-06/0260-2025_uso_de_linguagem_simples_e_de_direito_visual_no_trt5.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Boletim de Segurança da Informação nº 001/2026	https://segurancadainformacao.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/documentos/2026-03/boletim_de_seguranca_da_informacao_n_001_2026_1.pdf

Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Boletim de Segurança da Informação nº 006/2025	https://segurancadainformacao.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/documentos/2025-07/boletim_de_seguranca_da_informacao_n_006_2025.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Boletim de Segurança da Informação nº 008/2025	https://segurancadainformacao.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/documentos/2025-09/boletim_de_seguranca_da_informacao_n_008_2025.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Coordenadoria de Atendimento ao Público	https://trt5.jus.br/node/5068
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Fraldário	https://trt5.jus.br/noticias/trt-5-inaugura-fraldario-forum-comercio-salvador
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Guia de Linguagem Simples do TRT5	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/documentos/guia_linguagem_simples_2025_revisaob_11jun2025.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Guia para atendimento de pessoas surdas e com deficiência auditiva no TRT-5	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/inline_files/2024-03/cartilha-acessibilidade-2024.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Justiça Itinerante	https://www.trt5.jus.br/noticias/justica-itinerante-finaliza-14-processos-unica-audiencia
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Página com indicação de conteúdo educacional sobre o tema	https://segurancadainformacao.trt5.jus.br/materiaiseducativos
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Página da Ouvidoria	https://www.trt5.jus.br/ouvidoria-inicio
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Portal de Linguagem Simples do TRT-5	https://www.trt5.jus.br/linguagem-simples
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Projeto “Como é que é?”	https://www.trt5.jus.br/linguagem-simples/projeto-como-que
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Projeto para implantar a LGPD	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/www/normas/10_2022/plano_integrado_de_projeto_-_pip.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Relatório da Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços Prestados	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/www/documentos/03_2023/relatorio_da_pesquisa_de_satisfacao_sobre_os_servicos_-_versao_final.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Robô Carpa para automatizar cadastro de precatórios	https://www.trt5.jus.br/noticias/trt-ba-disponibiliza-robo-carpa-para-automatizar-cadastro-precatorios-0
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	SAC Trabalhista	https://www.trt5.jus.br/noticias/trt-5-reforca-parceria-com-instituicoes-para-inauguracao-sac-trabalhista
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	SAC Trabalhista	https://trt5.jus.br/noticias/sac-trabalhista-passa-oferecer-alguns-servicos-quem-nao-tem-processos-justica-trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5)	Vídeos animados sobre LGPD	https://segurancadainformacao.trt5.jus.br/videos

Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região (TRT-5) e Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia (UFBA)	Protocolo de Intenções - Ações para promoção da linguagem simples	https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/sistema/inline_files/2025-06/protocolo_de_intencoes_trt5-ufba_assinado.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Acessibilidade Comunicacional - Cartilha de Ações Básicas para Gestores e Gestoras de Eventos do TRT6	https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/acessibilidade_comunicacional_trt6__1.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Cartilha de Acessibilidade Comunicacional	https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2023/10/25/trt-6-lanca-cartilha-de-acessibilidade-comunicacional
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Cartilha Linguagem simples na Justiça do Trabalho	https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/cartilha_linguagem_simples_versao_final.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Cordel sobre linguagem simples	https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/cordel_layout_03_0.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Curso EAD Autoinstrucional em linguagem simples	https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2025/08/21/curso-linguagem-simples-aplicada-justica-do-trabalho-em-ead-visa-tornar
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Elas em Pauta	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1243
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Pesquisa de Satisfação	https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/apresentacao_-_divulgacao_2_1.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Pesquisa de Satisfação	https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2024/12/06/participe-da-pesquisa-de-satisfacao-trt-6-2024
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Pesquisa de Satisfação	https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2017/04/20/trt-pe-divulga-resultado-de-pesquisa-de-satisfacao
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Relatórios de Atividades, SIC e LGPD diferenciados	https://www.trt6.jus.br/portal/ouvidoria/relatorios-estatisticos
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Relatórios de Estatísticas Ouvidoria (Documentos em PDF e ODT)	https://www.trt6.jus.br/portal/transparencia/estatisticas-de-pedidos-de-informacao
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Seção "Boas Práticas Merecem Elogios" no portal da Ouvidoria	https://www.trt6.jus.br/portal/ouvidoria/boas-praticas-merecem-elogios
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Seção "Boas Práticas Merecem Elogios" no portal da Ouvidoria	https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2025/01/21/quer-elogiar-quem-faz-diferenca-ouvidoria-do-trt-6-esta-pronta-para-ouvir-voce
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	TRT-6 recebe oficialmente Selo da Linguagem Simples	https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2025/12/16/trt-6-recebe-oficialmente-selo-da-linguagem-simples-em-cerimonia-no-cnj
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (TRT-6)	Vídeo explicando o Sistema de Apuração de indicadores de Sustentabilidade e Acessibilidade	https://www.youtube.com/watch?v=6WMV-HW8D7s
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Canal de denúncia de fraude e corrupção com destaque visual	https://www.trt8.jus.br/ouvidoria/denuncia-atos-corrupcao

Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Cartilha "Acessibilidade Digital no Ambiente de Trabalho"	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/socioambiental/acessibilidade_digital.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Cartilha de boas práticas	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca/cartilha_boas_praticas_-_final.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Cartilha de uso do Sistema PLSA	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/pdfs/anexo_de_comissao/comissao_id1891/documento-2023-07-31_comite_de_patrimonio_logistica_e_sustentabilidade_id32022.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Fale com o magistrado	https://www.trt8.jus.br/noticias/videos/2021/servico-fale-com-o-magistrado-do-trt8
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScK4zYFaNMgHYs5uetgHWnSJTbZf2F-9228AXU6M7zKg-t8og/viewform
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Justiça Itinerante	https://www.trt8.jus.br/corregedoria/itinerancia
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Manual da Justiça Itinerante	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/corregedoria/_manual_da_justica_itinerante_-_versao_1.2_-_novembro_2024.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Medidas Assistivas do Portal	https://www.trt8.jus.br/acessibilidade/medidas-assistivas-do-portal
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Portaria PRESI nº 335/2026	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/corregedoria/portaria_presi_no_335.2026.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Projeto Empregabilidade e Diversidade: Promoção da Inclusão de Pessoas com Deficiência e LGBTQIAPN+	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1048
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Ranking da Transparência	https://www.trt8.jus.br/transparencia/ranking-da-transparencia-do-poder-judiciario
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Relatório com abordagem analítica	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/ouvidoria/relatorio_anual_de_gestao_da_ouvidoria_trt8_2026_0.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Relatórios de Manifestações Mensais Recebidas e Providências Adotadas - Ouvidoria e SIC	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/ouvidoria/marco_1.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Relatórios de Pesquisa de Satisfação	https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/ouvidoria/pesquisa_de_satisfacao_dos_servicos_prestados_pela_ouvidoria_-_2025_-_com_adaptacao_seges_0.pdf
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	Resolução 2/2024 - Institui a Política de Linguagem Simples	https://drive.google.com/file/d/1hn7kmLpyebeql6Bd8D7pFigWy23K_sNj/view
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	TRT-8 apresenta sistema para controle de dados relacionados à política de sustentabilidade, acessibilidade e inclusão	https://www.csjt.jus.br/web/csjt/-/trt-da-8%C2%AA-regi%C3%A3o-pa-ap-apresenta-sistema-in%C3%A9dito-para-controle-de-dados-relacionados-%C3%A0-pol%C3%ADtica-de-sustentabilidade-acessibilidade-e-inclus%C3%A3o

Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	TRT-8 disponibiliza Sistema PLSA	https://www.trt8.jus.br/noticias/2023/trt-8-disponibiliza-sistema-plsa-para-preenchimento-de-dados
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (TRT-8)	TRT-8 recebe Selo Linguagem Simples do CNJ pelo segundo ano consecutivo	https://www.trt8.jus.br/noticias/2025/trt-8-recebe-selo-linguagem-simples-do-cnj-em-brasilia-pelo-segundo-ano-consecutivo
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	Cartilha sobre assédio e violência no local de trabalho	https://www.trt9.jus.br/portal/arquivos/8986050
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	CEJUSC baseado em evidências	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/463
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://www.trt9.jus.br/pesquisas/index.php/451171/lang/pt-BR
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	Página da Ouvidoria	https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=INICIAL
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	Projeto piloto de linguagem simples	https://www.trt9.jus.br/portal/noticias.xhtml?id=8829011
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	Projeto piloto de linguagem simples	https://www.trt9.jus.br/portal/noticias.xhtml?id=8827579
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	Ranking da Transparência	https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=53&pagina=Ranking_Transparencia
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	Recursos com linguagem simples	https://www.migalhas.com.br/quentes/411192/linguagem-simples-projetos-do-parana-tem-traducao-do-juridiques
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	Robô RJ25	https://www.trt9.jus.br/portal/noticias.xhtml?id=8897433
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	Série "Diálogos sobre Privacidade" – webinários periódicos	https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=78&pagina=DIALOGOS
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT-9)	TRT-9 recebe Selo Linguagem Simples por ações realizadas em 2025	https://www.cnj.jus.br/trt-pr-recebe-selo-linguagem-simples-por-acoes-realizadas-em-2025/
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA)	Capacitação em Media Training - Tópicos de Comunicação para Porta-Vozes do TRE-BA	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEIXO-2-ASCOM-APRESENTACAO_DA_PRATICA.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=20d2f2eb861948d1b86bde18285a2919903bd76fc43eb9a8646f070843a6d43d
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA)	Glossário de linguagem simples	https://www.tre-ba.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/arquivos/sustentabilidade-acessibilidade-inclusao/linguagem-simples/tre-ba-glossario-de-linguagem-simples/@@display-file/file/TRE-BA-glossario-de-linguagem-simples.pdf

Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA)	Glossário de linguagem simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEIXO-1-ASSINC-APRESENTACAO_DA_PRATICA1.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=ef3d70d38f260cdd5ed219f2a6f9b56e5d4af8053b9cc53750fd7787c3efb93e
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA)	Guia de linguagem simples	https://www.tre-ba.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/arquivos/sustentabilidade-acessibilidade-inclusao/linguagem-simples/tre-ba-guia-de-linguagem-simples/@@display-file/file/TRE-BA-14-08-2025-guia-de-linguagem-simples.pdf
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA)	Guia de linguagem simples	https://www.tre-ba.jus.br/legislacao/compilada/portaria-da-presidencia/2025/portaria-no-529-de-12-de-agosto-de-2025
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA)	implementação de Recursos Multimeios para uma Comunicação com Linguagem Objetiva, Acessível e Simplificada	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEIXO-3-ASCOM-APRESENTAu00c7u00c3O_DA_PRu00c1TICA.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=fa3cb387efc7e6d106e34c74402ba16dc825ac9d111a4a32c9a14c157648afe9
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA)	Projeto "ELE.IA"	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEIXO-4-COJUR-APRESENTACAO_DA_PRATICA.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=0b02fe265b90e6956a32e92177d5603d2da8c277bcacc0f273bba5529c450880
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA) e Conselho Nacional de Justiça (CNJ)	Acordo de Cooperação Técnica para Promoção das Ações do Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples.	https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/sei-1841131-acordo-de-cooperacao-tecnica-079-2024-1.pdf
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	Cartilha linguagem simples	https://drive.google.com/file/d/1OJBL6jYuKo2ptXcUAYo0Aq-FTBqNinR-/view
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	Guia de linguagem simples com um toque nordestinês	https://drive.google.com/file/d/1TXVaaFAwXY9H_OEJg58WPRPQ0-4s45cd/view
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	Manual de Cerimonial com linguagem simples e acessível	https://static.tre-al.jus.br/portal/o-tre/linguagem-simples/boas-praticas/tre-al-manual-de-cerimonial.pdf
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	Manual de cerimonial com linguagem simples e acessível	https://drive.google.com/file/d/17J2hHfQacH4w-tbR1iX6pXs3emckZC31/view
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	Orientações para comunicação em eventos. Simplificando o cerimonial	https://drive.google.com/file/d/1PmowTt0ba59Qwfs1n4g97PHXgJIqIOAc/view
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	Ouvidoria da Igualdade Racial	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1483
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	Portal de Linguagem Simples do TRE-AL	https://www.tre-al.jus.br/institucional/linguagem-simples?tab=ancora-1
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	Resolução 16.418/2024 - Institui a Política de Linguagem Simples	https://drive.google.com/file/d/1h7rwhl6JHWjFxECCssbQ9v7RyQVuVQjn/view

Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	Resolução 16.486/2025 - Adoção de autodescrição pelos membros do Pleno durante as sessões e eventos institucionais	https://drive.google.com/file/d/1-SCtc4aoymbp1xebzAqjqqFxmQ2jUyAs/view
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	Resolução 16.517/2025 - diretrizes para a organização de eventos e cerimônias com base em linguagem simples e acessibilidade.	https://drive.google.com/file/d/1nMpU2AerVFfQG5Fz3fERATMwpSy4PnCQ/view
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	TRE-AL + Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FProjeto-Linguagem-Simples-CNJ-versu00e3o-envio-ao-cnj-3.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=2dce5ec92acd0a40099f3b4684143b8ea0a9a8a9c2b4fae0fa8b7a6d7b947b29
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL)	TRE-AL + Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FProjeto-Simplificando-o-Cerimonial-TRE-AL-22-08-25-versu00e3o-envio-ao-CNJ2.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=0af92ca63016ee81a0ecba342787e180932076927cdb587a48f198258ec0a2c2
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE-AL) e Justiça Federal em Alagoas (JFAL)	Acordo de Cooperação Técnica	https://downloads.jfal.jus.br/portal-doc/linguagem-simples/Acordo_de_cooperacao_publicado.pdf
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR)	Botão da linguagem simples	https://www.tre-rr.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Julho/tre-rr-implementa-botao-de-linguagem-simples-para-facilitar-entendimento-e-acessibilidade
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR)	Manual de linguagem simples	https://sei.tre-rr.jus.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?vPDszXhdoNcWQHJaQlHJmJIqCNXRK_Sh2SMdn1U-tzOexRvuB3GcrEw7lfQAGzvEoA0Wiak7STX9XhytA4w2B_1OR587g0URlz8r5_y6Rm4Ci47Qiyuh72Tp4Zcc9tbG
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR)	Oficina Projeto Botão Linguagem Simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1120
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR)	Projeto de Linguagem Simples do TRE-RR	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-1-Cartilha-LS.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=c68b7302d8cb6b9f8a78ac4a4a6bfe259af898287b6c204415ff9c5a5c74a69f
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR)	Protocolo de Comunicação Clara em Eventos Institucionais	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-2-Cerimonial-1.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=7b4afb2c2c8011d054f6bb72630b98d75e186858be58270d81e3d8ceacd7d1fd
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR)	Protocolo de Comunicação Clara em Eventos Institucionais	https://drive.google.com/drive/folders/15dnyOVa4EpJuas2ozS4QTNexHVX_JbqG
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR)	Protocolo de Comunicação Clara em Eventos Institucionais	https://www.tre-rr.jus.br/institucional/eventos/arquivos/cartilha/cartilha-carimonial/@@display-file/file/Cartilha%2520Cerimonial.pdf

Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR) e Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	Justiça 360º - Conectando o Acesso à Informação no Poder Judiciário	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-4-360o.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=f2e386ae38cd19e29d6ae7528e36edbd38a3fd5cced8bd878c0cad7e03b9218a
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR) e Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	Oficina com Abordagem: Design Thinking	https://sei.tre-rr.jus.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?2kzIdPuJRKzvKvnsxjKKY4M9Ta2XJq5jmjdkRolzLITY71lg1niPF-JB7pziWi6OJOvucOuH7GdJMhggRE71cUc_RPEK8bvAEC_X5P1KlgqDyhAViYeDqj2otA0Q6jLg
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR) e Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR)	Oficina com Abordagem: Design Thinking	https://trerr-my.sharepoint.com/personal/asplan_tre-rr_jus_br/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fasplan%5Ftre%2Drr%5Fjus%5Fbr%2FDocuments%2FRenovajud%202025%2F00%20%2D%20Projeto%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fasplan%5Ftre%2Drr%5Fjus%5Fbr%2FDocuments%2FRenovajud%202025&ga=1
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo (TRE-SP)	Projeto Museu virtual	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1459
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE)	Banco de documentos com versão original e versão em linguagem simples	https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/conteudo-projetos-e-programas/banco-descomplique/banco-de-documentos
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE)	Descomplique Eleitoral: Justiça que fala a sua língua	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FApresentacao-da-Pratica-Descomplique-Eleitoral-Selo-de-Linguagem-Simples-2025.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=4e88762a452ae8b80f8e962018cf1330dc89b59fbbff5f685114a49b5e397d9e
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE)	Descomplique Eleitoral: Justiça que fala a sua língua	https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/conteudo-projetos-e-programas/descomplique-1
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE)	Plano de Dados Abertos	https://www.tre-se.jus.br/legislacao/portarias-e-documentos-relacionados-oficial/plano-de-dados-abertos
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE)	Portaria nº 1.016/2022	https://www.tre-se.jus.br/legislacao/compilada/portarias-normativas/2022/portaria-ndeg-1016-de
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE)	Projeto Linguagem Simples na Ouvidoria	https://www.tre-se.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/gestao-da-inovacao/9se/9se-arquivos/projeto-falando-simples-para-ouvir-melhor/@@display-file/file/Relat%25C3%25B3rio%2520Programa%2520Linguagem%2520Simples%2520-%2520Meta%25209%2520%25281%2529.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP)	Explica aí - Banco de de verbetes jurídicos em linguagem simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-5_Selo-Linguagem-Simples.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=4bb70f8f20e712a68c3f5551d05cea6056905a29024e8d8606f61e82850a5f29
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP)	Explica aí - Banco de de verbetes jurídicos em linguagem simples	https://www.tre-ap.jus.br/institucional/laboratorio-de-inovacoes/explica-ai
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP)	Manual de linguagem simples	https://www.tre-ap.jus.br/institucional/laboratorio-de-inovacoes/arquivos-1/tre-ap-manual-linguagem-simples/@@display-file/file/MANUAL%2520LINGUAGEM%2520SIMPLES%2520TRE.pdf

Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP)	MarIA – Sistema de Comunicação Processual em Linguagem Simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-4_MarIA.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=8802635163000acf2fdb403f46e28002e2cd1d40e8479fb3179733395acb52f3
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP)	Portaria nº 172/2025 - Constitui grupo de trabalho para implementação do projeto linguagem simples nos atos judiciais e administrativos	https://www.tre-ap.jus.br/institucional/laboratorio-de-inovacoes/arquivos-1/tre-ap-portaria-presidencia-no-172-2025/@@display-file/file/tre-ap-portaria-presidencia-172-2025.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP)	Programa Simplifica TRE-AP	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-1_Selo-Linguagem-Simples_Linguagem-Simples-nos-Atos-Judiciais-e-Administrativos.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=2dcf918097fd31bfe0cee6e0733f11e5094977390586c86cf83df54cd278d531
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP)	Programa Simplifica TRE-AP	https://www.tre-ap.jus.br/institucional/laboratorio-de-inovacoes/programa-simplifica-tre-ap/projeto-linguagem-simples-nos-atos-judiciais-e-administrativos?tab=ancora-1
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP)	Projeto Inclusão Racial Estruturada	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1146
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP)	Protocolo Simples para Eventos e Cerimoniais	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo-2_Selo-Linguagem-Simples_Criacao-de-Protocolos.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=261932c55560bb756dbfedfb27b3f74ac8f668ffff31dabbfbb8df5f422c739e
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (TRE-AP)	Resolução nº 598/2024 - Institui a Política de Linguagem Simples	https://www.tre-ap.jus.br/legislacao/compilada/resolucoes/2024/resolucao-no-598-de-19-de-junho-de-2024
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Cartilha Ouvidoria	https://www.tre-ce.jus.br/institucional/ouvidoria/cartilha-da-ouvidoria/cartilha-da-ouvidoria/@@display-file/file/Cartilha_Ouvidoria_Final.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Guia de introdução à linguagem simples	https://apps.tre-ce.jus.br/tre/consultas/publicacoes/doc-publicacao.php?doc=2024%7Cguia-de-introducao-a-linguagem-simples-sensibilizacao%7Carquivo%7CGuia_de_Introducao_a_Linguagem_Simples___Sensibilizacao__2_.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Programa Linguagem Simples	https://www.tre-ce.jus.br/institucional/programas-institucionais/programa-linguagem-simples
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Projeto Atendimento cidadão: da calçada ao guichê	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=492
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Projeto de cooperação para elaboração de Manual de Comunicação Acessível	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/690
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Projeto de cooperação para elaboração de Manual de Comunicação Acessível	https://apps.tre-ce.jus.br/tre/consultas/convenios/doc-convenio.php?doc=2021%7Cconvenio-no-06-2021%7Carquivo%7Ctre-ce-convenio-no-06-2021.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Projeto de cooperação para elaboração de Manual de Comunicação Acessível	https://apps.tre-ce.jus.br/tre/consultas/convenios/doc-convenio.php?doc=2021%7Cconvenio-no-07-2021%7Carquivo%7Ctre-ce-convenio-no-07-2021.pdf

Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Projeto de cooperação para elaboração de Manual de Comunicação Acessível	https://apps.tre-ce.jus.br/tre/manual-de-comunicacao-acessivel/index.php?cap=apresentacao
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Projeto de cooperação para elaboração de Manual de Comunicação Acessível	https://apps.tre-ce.jus.br/tre/consultas/portarias/doc-portaria.php?doc=administrativo%7Cportarias-tre-ce%7Cdiger%7C2021%7Cportaria-tre-ce-n-o-957-2021%7Cportaria-tre-ce-957-2021.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	RESOLUÇÃO Nº 1.015/2024 - Institui a Política de Linguagem Simples	https://www.tre-ce.jus.br/legislacao/compilada/resolucao/2024/resolucao-no-1-015-de-18-de-abril-de-2024
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Simplifica Acórdãos: Projeto para produção de Resumos de Acórdãos em Linguagem Simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1225
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Simplifica Acórdãos: Projeto para produção de Resumos de Acórdãos em Linguagem Simples	https://drive.google.com/file/d/1RuaJRr6C7_LHuCouDDEDuQ9qVxrvRMDs/view
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	TRE-CE e JFCE firmam parceria para fomento do uso da linguagem simples	https://www.tre-ce.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Junho/tre-ce-e-jfce-firmam-parceria-para-fomento-do-uso-da-linguagem-simples
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	TRE-CE recebe selo de certificação pelo uso de linguagem simples	https://www.tre-ce.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Outubro/tre-ce-recebe-selo-de-certificacao-pelo-uso-de-linguagem-simples-em-cerimonia-no-stf
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Trilha de aprendizagem sobre acessibilidade e inclusão	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/849
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE)	Trilha de aprendizagem sobre acessibilidade e inclusão	https://apps.tre-ce.jus.br/tre/trilhas-de-aprendizagem/@@paginainicial
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA)	Plano de Dados Abertos	https://www.tre-ma.jus.br/institucional/goveranca-gestao/comissoes-e-comites/comissao-gestora-dos-dados-abertos/arquivos/tre-ma-pda-tre-ma-729-2025/@@display-file/file/Plano_de_dados_abertos_TRE_MA_2025_2027.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA)	Resolução nº 10.304/2025	https://www.tre-ma.jus.br/legislacao/compilada/resolucao/2025/resolucao-no-10-304-de-22-de-janeiro-de-2025
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Ação “Sou Quilombola, anote aí!”	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1170
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Contrato simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1894
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Contrato simples	https://drive.google.com/file/d/1OC4hnS_oKzaVdNATQmRsbz5Sav3k949J/view
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Contrato simples	https://drive.google.com/file/d/18uhAALFtJnbOVPXMKSg0lDbAsjx4oz9a/view
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Contrato simples	https://drive.google.com/file/d/1u-yHB9Furxuqp5B0x1SEdtdBO81S4_9W/view

Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Contrato simples	https://drive.google.com/file/d/1nmnRtTarpuGzvs4v2NWJlMg8ppGWuKE_/view
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Oficina "Reescrevendo a Justiça"	https://drive.google.com/file/d/1geYuySgVDXM4fvWpnbTrBYtlCURvXGff/view
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Oficina "Reescrevendo a Justiça"	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEIXO-3-Educacao-conscientizacao-e-capacitacao.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=f962e928167a45e95a5aa0471b95a0344ef9a5008de16284f1fed3fc4a5513c9
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Oficina "Reescrevendo a Justiça"	https://drive.google.com/file/d/1YVZ7ZZyrqIcS0RFWU3BNUi1HbyxQJhwK/view
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Oficina "Reescrevendo a Justiça"	https://drive.google.com/file/d/1aLjit60jZcuajS-41skhAzfkAUtcdEN4/view
Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA)	Oficina "Reescrevendo a Justiça"	https://drive.google.com/file/d/13rnYBv15nS6MQFUQw9bYpyZQsKDG8enh/view
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR)	Cartilha Linguagem Cidadã	https://www.tre-pr.jus.br/comunicacao/noticias/arquivos/2024-03-001-cartilha-linguagem-simples/@@display-file/file/Diagramacao%2520Digital_2024%2520corre%25C3%25A7%25C3%25A3o%252013.06.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR)	Manual de acessibilidade digital	https://www.tre-pr.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/sustentabilidade/arquivos/tre-pr-manual-de-acessibilidade-digital/@@display-file/file/tre-pr-manual-de-documentos-acessiveis-10-10-2023.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR)	Manual de Redação e Estilo em Linguagem Simples	https://www.tre-pr.jus.br/servicos-eleitorais/arquivos/tre-pr-manual-de-redacao-e-estilo-em-linguagem-simples/@@display-file/file/tre-pr-manual-redacao-estilo-linguagem-simples.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR)	Modelo Mandado de Citação utilizando Linguagem Simples e Direito Visual	https://www.tre-pr.jus.br/servicos-eleitorais/arquivos/mandado-de-citacao/@@display-file/file/tre-pr-mandado-de-citacao.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR)	PORTARIA Nº 448/2022 - Institui a Política de Linguagem Simples	https://www.tre-pr.jus.br/comunicacao/noticias/arquivos/portaria-no-448-2022/@@display-file/file/Portaria%25204482022.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI)	Programa Empregando Esperança	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/1323
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ)	Acessibilidade nas Eleições com Pranchas de Comunicação Alternativa	https://diariodorio.com/tre-rj-revoluciona-acessibilidade-nas-eleicoes-com-pranchas-de-comunicacao-alternativa-um-exemplo-de-inclusao-e-linguagem-simples/
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ)	Acessibilidade nas Eleições com Pranchas de Comunicação Alternativa	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1863
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ)	Acessibilidade nas Eleições com Pranchas de Comunicação Alternativa	https://www.youtube.com/watch?v=iCA51ATlcmk

Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ)	Manual de atendimento humanizado	https://share.google/dYSX9TnZHLROVqLEG
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ)	Protocolo de atendimento humanizado e em linguagem simples - Balcão virtual	https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/protocolo_de_atendimento_-balcao_virtual
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ)	Protocolo de atendimento humanizado e em linguagem simples - Presencial	https://www.tjrj.jus.br/documents/d/guest/protocolo_de_atendimento_presencial
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN)	Guia Prático de Violência Política de Gênero em linguagem simples	https://www.tre-rn.jus.br/institucional/laboratorio-de-inovacao/arquivos-do-liods/guia_fala_mulher_resumida/@@display-file/file/guia_fala_mulher_resumida.pdf
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN)	Guia Prático de Violência Política de Gênero em linguagem simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FLinguagem-Simples_Eixo-I_Guia-simplificado_Viole%CC%82ncia-Poli%CC%81cia-de-Ge%CC%82nero-com-Evide%CC%82ncias.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=f99401d6d3e3eb785e451712ab291293d406efb2e1265124929474f947b25a61
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN)	Guia Prático de Violência Política de Gênero em linguagem simples	https://estatico.tre-rn.jus.br/simples/guia_fala_mulher.html
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN)	Oficinas em linguagem simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FLinguagem-Simples_Eixo-V_Rede-simples-assim-com-evide%CC%82ncias-3.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=971dc3912119e748b2fdcc7f26baa7897502eac6e035fb53aa2e125b120e4fb9
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN)	podcast "TRE Explica - Justiça Eleitoral"	https://open.spotify.com/show/4fhlZ9J0qByrMD0JHZJ9TF
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN)	Projeto Carta de Serviços ao Cidadão - Simples Assim: Justiça para Você!	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1885
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN)	Protocolo de Linguagem Simples para Cerimonial de Eventos Internos	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FLinguagem-Simples_Eixo-II_Protocolo-cerimonial-FINAL-41.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=32d7b750f2d6b79ea6d83ced31e440cce916055d1d4ba7ab3190fabbddb1a85e
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN)	Resolução nº 162/2025	https://www.tre-rn.jus.br/legislacao/compilada/resolucao/2025/resolucao-n-o-162-de-18-de-dezembro-de-2025
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN)	Simples Assim: Justiça para Você	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1841
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE-RN)	Simples Assim: Justiça para Você	https://www.tre-rn.jus.br/legislacao/normas-em-linguagem-simples
Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins (TRE-TO)	Núcleo de Apoio Processual (NAP)	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/665
Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1)	Cartilha Ouvidoria	https://www.trf1.jus.br/trf1/conteudo/Ascom%20TRF1/Cartilha%20Ouvidoria%20-%20Abril%202026.pdf

Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1)	Guia de Boas Práticas para Pessoas com deficiência	https://www.trf1.jus.br/sjdf/conteudo/impressos/889-Guia_PCD_-_SJDF.pdf
Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1)	Robô de atendimento por whatsapp "Jefinho" - módulo conciliação	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/450
Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1)	Serviços digitais no atendimento ao cidadão	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/605
Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2)	Conciliação e Mediação descomplicadas	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1806
Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2)	Jogo Questão de Ordem	https://www.trf2.jus.br/trf2/noticia/2025/questao-de-ordem-aplicativo-de-jogo-com-questoes-juridicas-ja-pode-ser-baixado?utm_source=chatgpt.com
Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2)	Pesquisa de Satisfação do Usuário	https://www.trf2.jus.br/ifes/legado/pesquisa-de-satisfacao-do-usuario
Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2)	Projeto Citação Inclusiva	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/839
Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF-2)	SIMPLIFICA JUS – Modelo de mandado em linguagem simples	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2Feixo-1-SIMPLIFICA-JUS.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=9bc8ff57d7d46212c916b53e25248be37b21aabaf2cc9f3f01aa123f9bc02d12
Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF-3)	adoção e o uso do QR Code nos cartazes de divulgação das ações da Ouvidoria-Geral.	https://web.trf3.jus.br/noticias/uploaddir/file/2019/Instru%C3%A7%C3%A3o%20Normativa%20-%20QR%20CODE.pdf
Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF-3)	Instrução Normativa sobre adoção e uso de QR Code nos cartazes de divulgação das ações da Ouvidoria-Geral	https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/qr-code-da-ouvidoria-do-tjpr-e-incluido-no-portal-de-boas-praticas-do-poder-judiciario/18319
Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF-3)	Ouvidoria-Geral da 3ª Região adota o uso de QR Code para ampliação do acesso aos canais de atendimento	https://web.trf3.jus.br/noticias/Noticiar/ExibirNoticia/384888-ouvidoriageral-da-3-regiao-adota-o-uso-do-qr-code
Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF-3)	Programa e-Vara	https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/384
Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4)	Central de Atendimento ao Público	https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=29603
Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4)	GRALHA-GPT - Gerador de Respostas e Apoio em Linguagem Humanizada e Acessível, uma inteligência artificial especializada em Linguagem Simples	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1752
Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4)	Protocolo de Cerimonial Simplificado em Eventos do TRF4	https://formularios.cnj.jus.br/index.php?gf-download=2025%2F08%2FEixo_2___Pratica_Protocolo_de_Cerimonial_Simplificado.pdf&form-id=809&field-id=68&hash=02fd0942b66be3d9fafbb2870e4f483ac77a3ad9f4d675b5c2d8a88eba211f95

Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4), Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS), Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul (TRE-RS) e Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-4)	Projeto CAP 360º+ - Centrais de Atendimento ao Público (CAPs)	https://renovajud.cnj.jus.br/conteudo-publico?iniciativa=1898
Tribunal Regional Federal da 6ª Região (TRF-6)	Central de Atendimento	https://portal.trf6.jus.br/portal-do-cnj-da-destaque-a-inauguracao-da-central-de-atendimento-de-informacoes-processuais/
Tribunal Regional Federal da 6ª Região (TRF-6)	Central de Atendimento	https://portal.trf6.jus.br/central-de-atendimento/
Tribunal Superior do Trabalho (TST)	Cartilha É capacitismo, e você deve saber	https://www.tst.jus.br/documents/10157/1582400/Diagrama%C3%A7%C3%A3o+-+Miniguia+Capacitismo+-+01022023+-+IMPRESSAO.pdf/cd660bde-94c7-dada-10a6-ea2f6ed87af7?t=1675275652962
Tribunal Superior do Trabalho (TST)	Pesquisa para medir nível de satisfação com os serviços	https://www.tst.jus.br/-/tst-inicia-pesquisa-para-medir-nivel-de-satisfacao-com-servicos-em-2025
Tribunal Superior do Trabalho (TST)	Protocolos para Atuação e Julgamento na Justiça do Trabalho	https://www.tst.jus.br/documents/10157/26914590/Protocolos+de+Atua%C3%A7%C3%A3o+e+Julgamento+da+Justi%C3%A7a+do+Trabalho.pdf/0256f976-c658-0f96-f921-081f072c62a0?t=1724083198156
Tribunal Superior do Trabalho (TST)	Totem interativo da Justiça do Trabalho	https://www.tst.jus.br/-/totens-interativos-v%C3%A3o-ampliar-acesso-%C3%A0-justi%C3%A7a-do-trabalho-no-interior-do-pa%C3%ADs-2
Tribunal Superior do Trabalho (TST)	Totem interativo da Justiça do Trabalho	https://www.tst.jus.br/-/totem-interativo-da-justi%C3%A7a-do-trabalho-ser%C3%A1-instalado-em-maca%C3%ADba-rn-
Tribunal Superior do Trabalho (TST)	Tudo sobre nós, por nós! Trajetórias e vivências de pessoas com deficiência da Justiça do Trabalho	https://www.tst.jus.br/documents/24442774/33446915/Tudo+sobre+no%CC%81s+V7.3+-+acessibilidade-19-09.pdf/c6a71d4b-55d6-9d83-c37c-be92337609d0?t=1727128630320
Tribunal Superior do Trabalho (TST) / Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT)	Formulário de avaliação da Ouvidoria	https://pesquisas.tst.jus.br/index.php/993311?lang=pt-BR
Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	Frequência de atualização dos arquivos	https://dadosabertos.tse.jus.br/ /frequencia-de-atualizacao-dos-arquivos
Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	Plano de Dados Abertos	https://sintse.tse.jus.br/documentos/2021/Ago/16/diario-da-justica-eletronico-tse/anexo-portaria-no-525-de-13-de-agosto-de-2021-aprova-o-plano-de-dados-abertos-do-tribunal-superior-e
Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	Portal de Dados Abertos	https://dadosabertos.tse.jus.br/dataset/frequencia-de-atualizacao-dos-arquivos/resource/f238d375-1993-4cee-aafb-ebfb295a97a1
Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	Portal de Dados Abertos	https://dadosabertos.tse.jus.br

Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	Portaria nº 93/2021	https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/prt/2021/portaria-no-93-de-12-de-fevereiro-de-2021
Tribunal Superior Eleitoral (TSE)	Portaria nº 93/2021	https://www.tse.jus.br/legislacao/compilada/prt/2021/portaria-no-93-de-12-de-fevereiro-de-2021
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)	Relatório Anual da Ouvidoria	https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/arquivos/relatorio-de-ouvidoria-unila_2021-1.pdf?utm_source=chatgpt.com
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)	Relatório Anual da Ouvidoria (Relatório que apresenta recomendações, qualificação de processos, revisão de fluxos e demais ações decorrentes da atuação da Ouvidoria.)	https://unilab.edu.br/wp-content/uploads/2024/04/Relatorio-anual-da-Ouvidoria-2023.pdf?utm_source=chatgpt.com
Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC)	Manual de Atendimento ao Público	https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf
Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA)	Relatório de Ouvidoria	https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/arquivos/relatorio-de-ouvidoria-unila_2021-1.pdf?utm_source=chatgpt.com
Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA)	Relatório de Ouvidoria (Relatório que apresenta oportunidades de melhoria e inovação institucional identificadas a partir das manifestações recebidas.)	https://portal.unila.edu.br/ouvidoria/arquivos/relatorio-de-ouvidoria-unila_2021-1.pdf?utm_source=chatgpt.com
Universidade Federal do Ceará (UFC)	Campanha para fomentar a participação do cidadão por meio da Ouvidoria	https://www.ufc.br/noticias/noticias-de-2018/12315-ouvidoria-e-ccsmi-promovem-campanha-para-fomentar-participacao-do-cidadao
Universidade Patativa	Edital Simplificado	https://universidadepatativa.com.br/site/wp-content/uploads/2026/05/landing-edital-alece-nivel-medio.html