



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos – PODE/RR

Apresentação: 17/07/2026 19:52:54.413 - Mesa

PL n.4325/2026

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Institui diretrizes nacionais para a humanização do atendimento ao cidadão no âmbito do Poder Judiciário, fortalece os mecanismos de participação social, transparência, escuta institucional e proteção dos usuários dos serviços judiciários e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui diretrizes nacionais destinadas a promover a humanização do atendimento prestado pelos órgãos do Poder Judiciário, fortalecendo a transparência, a participação do cidadão, a escuta institucional, a melhoria contínua dos serviços judiciários e a confiança da sociedade na Justiça.

Art. 2º São princípios desta Lei:

- I – dignidade da pessoa humana;
- II – respeito ao cidadão;
- III – humanização da prestação dos serviços judiciários;
- IV – transparência;
- V – linguagem simples e acessível;
- VI – acolhimento institucional;
- VII – participação social;
- VIII – acessibilidade;
- IX – eficiência administrativa;



X – melhoria contínua da prestação jurisdicional.

Art. 3º Constituem direitos do cidadão perante os órgãos do Poder Judiciário:

I – receber atendimento digno, respeitoso, cortês e humanizado;

II – ser informado de forma clara acerca dos serviços disponibilizados pelo Poder Judiciário;

III – apresentar reclamações, sugestões, elogios ou denúncias relativas ao atendimento recebido;

IV – ser informado sobre os canais institucionais de manifestação perante o respectivo Tribunal e perante o Conselho Nacional de Justiça – CNJ;

V – receber tratamento compatível com sua condição de vulnerabilidade, quando aplicável.

Art. 4º Os órgãos do Poder Judiciário deverão manter, em locais de ampla visibilidade e em seus meios eletrônicos oficiais, informações claras e acessíveis contendo:

I – os canais de atendimento das Ouvidorias;

II – os canais de manifestação do Conselho Nacional de Justiça;

III – orientações sobre os direitos do cidadão perante o Poder Judiciário;

IV – formas de registro de reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Parágrafo único. As informações deverão ser disponibilizadas também mediante QR Code, sempre que tecnicamente possível.

Art. 5º No início das audiências judiciais, o magistrado ou servidor designado informará às partes acerca da existência dos canais



institucionais de atendimento e manifestação do respectivo Tribunal e do Conselho Nacional de Justiça, registrando-se em ata o cumprimento desta providência.

Art. 6º Antes do início da instrução, o magistrado deverá indagar às partes se houve dificuldade relevante relacionada ao atendimento institucional prestado pelo Poder Judiciário até aquele momento.

§ 1º Havendo relato de inadequação administrativa, o fato poderá ser registrado em ata.

§ 2º Sempre que cabível, o magistrado poderá determinar o encaminhamento da questão à unidade administrativa competente, à Ouvidoria ou à Corregedoria, sem prejuízo da continuidade do ato processual.

Art. 7º O Conselho Nacional de Justiça promoverá, em articulação com os Tribunais, diretrizes nacionais destinadas ao fortalecimento da humanização do atendimento judicial, podendo desenvolver:

- I – programas permanentes de humanização;
- II – campanhas institucionais;
- III – pesquisas de satisfação dos usuários;
- IV – divulgação de boas práticas;
- V – indicadores nacionais de qualidade do atendimento.

Art. 8º Os Tribunais promoverão programas permanentes de capacitação de magistrados, servidores, conciliadores, mediadores, terceirizados e demais colaboradores, contemplando, entre outros temas:

- I – atendimento humanizado;
- II – comunicação institucional;
- III – linguagem simples;
- IV – atendimento à pessoa idosa;
- V – atendimento à pessoa com deficiência;



VI – atendimento às pessoas em situação de vulnerabilidade;

VII – direitos humanos;

VIII – acolhimento institucional;

IX – acessibilidade.

Art. 9º Os Tribunais estimularão mecanismos permanentes de participação social, visando ao aperfeiçoamento dos serviços judiciários, mediante consultas públicas, pesquisas de satisfação, audiências públicas, ouvidorias e outros instrumentos de escuta institucional.

Art. 10. As ações previstas nesta Lei respeitarão a autonomia administrativa dos Tribunais, a independência funcional dos magistrados e as competências constitucionais do Conselho Nacional de Justiça, destinando-se exclusivamente ao aprimoramento da prestação dos serviços judiciários e da relação institucional entre o Poder Judiciário e a sociedade.

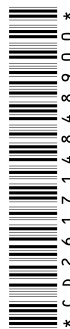
Art. 11. O Poder Executivo e o Conselho Nacional de Justiça poderão celebrar instrumentos de cooperação destinados à implementação das ações previstas nesta Lei.

Art. 12. Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O Poder Judiciário brasileiro exerce uma das mais relevantes funções constitucionais do Estado Democrático de Direito. É por meio dele que milhões de cidadãos buscam diariamente a tutela de seus direitos fundamentais, a solução de conflitos, a proteção de sua dignidade, de seu patrimônio, de sua liberdade, de sua família e de sua própria vida.

Entretanto, para grande parcela da população, especialmente entre os cidadãos em situação de vulnerabilidade



econômica e social, o acesso à Justiça ainda representa um momento de insegurança, desconhecimento, receio e dificuldade de comunicação.

Embora o Brasil possua magistrados e servidores altamente qualificados, além de um sistema judicial reconhecido pela sua estrutura e capacidade técnica, é igualmente verdadeiro que muitos cidadãos ainda enfrentam obstáculos relacionados à compreensão da linguagem jurídica, à obtenção de informações claras, ao conhecimento de seus direitos durante a tramitação dos processos e ao acesso aos canais institucionais destinados ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

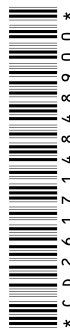
A presente proposição nasce justamente da compreensão de que a qualidade da Justiça não se mede apenas pelo conteúdo das decisões judiciais, mas também pela forma como o cidadão é recebido, orientado e tratado ao longo de toda a prestação jurisdicional.

O fortalecimento da confiança da sociedade no Poder Judiciário depende, igualmente, da existência de uma cultura institucional pautada pelo respeito, pela transparência, pela acessibilidade, pela escuta permanente do cidadão e pela melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

Nesse contexto, o projeto institui diretrizes nacionais voltadas à humanização do atendimento no âmbito do Poder Judiciário, reafirmando que toda pessoa possui o direito de ser tratada com dignidade, urbanidade, respeito e atenção durante sua relação com os órgãos da Justiça.

A proposta também busca fortalecer os mecanismos institucionais de participação social, ampliando o conhecimento da população acerca da existência das Ouvidorias dos Tribunais e do Conselho Nacional de Justiça, instrumentos essenciais para o recebimento de reclamações, sugestões, elogios e demais manifestações relacionadas aos serviços judiciários.

Embora esses canais já existam, muitos cidadãos desconhecem sua existência ou não recebem informações suficientes sobre



sua finalidade e formas de utilização. O presente projeto pretende superar essa lacuna mediante a divulgação permanente dessas informações em todos os órgãos do Poder Judiciário, tanto por meios físicos quanto eletrônicos, favorecendo uma cultura de transparência, diálogo institucional e controle social.

Outra importante inovação consiste na previsão de que, no início das audiências, as partes sejam informadas sobre a existência dos canais institucionais de atendimento e participação do Tribunal e do Conselho Nacional de Justiça. Trata-se de medida simples, de baixo custo e elevado potencial de fortalecimento da cidadania, permitindo que qualquer pessoa saiba, desde o primeiro contato com a Justiça, que possui instrumentos institucionais legítimos para comunicar dificuldades relacionadas ao atendimento recebido.

Da mesma forma, o projeto determina que o magistrado possa verificar, no início da audiência, se houve dificuldades relevantes relacionadas ao atendimento administrativo prestado pelo Poder Judiciário até aquele momento, possibilitando o encaminhamento das questões aos órgãos competentes para eventual correção, sem qualquer interferência na independência funcional do juiz ou no conteúdo das decisões judiciais.

Importa destacar que a iniciativa não cria mecanismos de fiscalização da atividade jurisdicional nem amplia competências disciplinares do Conselho Nacional de Justiça ou das Corregedorias. O foco da proposta recai exclusivamente sobre a melhoria da qualidade da prestação dos serviços administrativos e do relacionamento institucional entre a Justiça e o cidadão.

O projeto também atribui especial relevância à formação permanente de magistrados, servidores e demais colaboradores do Poder Judiciário em temas relacionados à humanização do atendimento, linguagem simples, comunicação institucional, acessibilidade, atendimento às pessoas com deficiência, às pessoas idosas e às demais populações em situação de



vulnerabilidade, reconhecendo que a excelência técnica deve caminhar ao lado da excelência no atendimento ao público.

A humanização dos serviços públicos constitui tendência consolidada nas modernas administrações públicas ao redor do mundo. Instituições que promovem escuta ativa, transparência, linguagem acessível, participação social e melhoria contínua fortalecem sua legitimidade, ampliam a confiança da população e tornam mais efetiva a concretização dos direitos fundamentais.

Nesse sentido, o presente projeto não pretende interferir na autonomia administrativa dos Tribunais nem na independência funcional dos magistrados, ambas asseguradas pela Constituição da República. Ao contrário, busca oferecer diretrizes gerais destinadas ao aperfeiçoamento permanente da prestação dos serviços judiciários, preservando integralmente as competências constitucionais do Conselho Nacional de Justiça e dos órgãos do Poder Judiciário.

Sob o aspecto constitucional, a matéria encontra fundamento nos princípios da dignidade da pessoa humana, da cidadania, da eficiência administrativa, da publicidade, da moralidade, da transparência, do acesso à Justiça, da razoável duração do processo e da boa administração pública, previstos na Constituição Federal, especialmente em seus arts. 1º, II e III; 5º, XXXV; 37, caput; e 93.

Mais do que criar novas obrigações administrativas, esta proposição busca contribuir para uma mudança de cultura institucional, aproximando ainda mais o Poder Judiciário da sociedade que dele necessita. Uma Justiça eficiente também deve ser uma Justiça acessível, compreensível, acolhedora e capaz de ouvir permanentemente aqueles a quem serve.

A implementação das medidas propostas demanda reduzido impacto financeiro, uma vez que utiliza predominantemente estruturas já existentes, como as Ouvidorias, os canais eletrônicos institucionais, as Escolas



Judiciais e os programas permanentes de capacitação, priorizando a integração e o aperfeiçoamento de instrumentos já disponíveis.

Ao fortalecer a humanização, a transparência, a participação social e a comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário, o projeto contribui para o aprimoramento institucional da Justiça brasileira, para o fortalecimento da confiança pública nas instituições e para a efetivação dos direitos fundamentais assegurados pela Constituição.

Diante da elevada relevância institucional e social da matéria, conclamamos as Senhoras Deputadas, os Senhores Deputados, as Senhoras Senadoras e os Senhores Senadores a apoiarem a aprovação desta proposição, que representa importante passo para tornar a Justiça brasileira cada vez mais próxima do cidadão, mais acolhedora, mais transparente e mais comprometida com a promoção da dignidade humana e da cidadania.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

