

1. O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação e mediação entre o cidadão e os órgãos que integram o Poder Judiciário. Entende-se que a Ouvidoria é um espaço onde o cidadão pode manifestar suas críticas, obter informações, expor sugestões e apresentar reclamações, denúncias e elogios quanto aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

2. Quem pode recorrer à Ouvidoria?

Todos os cidadãos que utilizam os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado de Goiás e, também, aqueles que nele trabalham.

3. Qual a importância da Ouvidoria?

- O trabalho da Ouvidoria melhora as relações da instituição com o seu público, porque cria a possibilidade de aproximação e integração;
- O usuário se utiliza deste canal para que seus pleitos e pretensões cheguem ao conhecimento da administração;
- As informações colhidas pela Ouvidoria, diretamente com o usuário, sem qualquer interferência, servem como importante elemento para a gestão da instituição, que se utiliza delas para o aprimoramento dos serviços prestados.

4. Quais são os canais de acesso à Ouvidoria?

O acesso à Ouvidoria pode ocorrer de forma presencial, por telefone ou, ainda, através de registro eletrônico realizado no *site* do Tribunal de Justiça acessando o link da Ouvidoria, ou diretamente o endereço eletrônico: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/ouvidoria>, escolhendo, em seguida, pela opção “**cadastrar nova manifestação**”.

Teleatendimento: (62) 3216-2741 / 2088 / 2727 / 2728 / 4185;

Atendimento pessoal: Rua 10, nº 150, sala 181, térreo, Setor Oeste, Goiânia – Cep: 74.120-020

Horário de funcionamento: de segunda à sexta-feira das 08h às 18h.

5. Quais manifestações podem ser formuladas através dos canais de acesso?

- Informação
- Reclamação
- Denúncia
- Sugestão
- Elogio

6. Qual o tempo de resposta das manifestações?

As respostas normalmente são encaminhadas ao reclamante em breve espaço de tempo, raramente ultrapassando o prazo de 5 (cinco) dias úteis.

7. Como posso acompanhar a manifestação cadastrada?

Poderá acompanhar acessando o menu “**Ouvidoria**” e, em seguida, clicar na opção “**Acompanhar manifestações**” ou, ainda, por meio do endereço eletrônico: <https://www.tjgo.jus.br/ouvidoria/externo/consulta.do>

Para acompanhar o trâmite é necessário ter em mãos o número da manifestação.

8. Posso cadastrar manifestação na forma sigilosa? Os meus dados pessoais ficarão resguardados?

Sim, poderá cadastrar na forma sigilosa, os dados pessoais do cidadão ficarão mantidos em sigilo no âmbito da Ouvidoria, conforme disposto nos termos da Lei nº 12.527/2011, art. 31, inciso II, § 1º, ressalvando que os dados fornecidos serão submetidos à conferência e, uma vez não constatada a veracidade, a manifestação será automaticamente encerrada.

9. Não quero me identificar, posso efetuar uma manifestação anônima?

Não. As manifestações anônimas não são admitidas, nos termos do inciso III do art. 7º da Resolução nº 103, de 24/2/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Assim, seguindo a orientação do CNJ também não processamos manifestações anônimas.

10. O que não é de atribuição da Ouvidoria?

- Manifestação anônima;
- Interferir nas decisões judiciais, sobretudo na forma como o magistrado conduz o processo e na rotina desenvolvida pelas serventias ou gabinetes;
- Impulsionar o andamento processual;
- Pedidos de esclarecimentos de cunho jurídicos sobre decisões proferidas em processo judicial ou administrativo, bem como de consultoria para ajuizamento de ações, cabendo ao Ministério Público, aos advogados e defensores públicos, postularem nos autos.
- Processar manifestações referentes a outros órgãos públicos e privados, haja vista que não integra a estrutura organizacional do TJGO;
- A instauração de procedimento administrativo e aplicação de sanções, tendo em vista que não atua como Controladoria Interna ou Corregedoria-Geral da Justiça, todavia, se for pertinente, encaminhará a reclamação ou a denúncia à unidade competente para apuração dos fatos e adoção das providências cabíveis.

11. Posso desistir da manifestação?

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação informando sua desistência, mencionando o número do registro, o nome do manifestante, o número do processo e demais dados pertinentes.

12. Qual a diferença entre Ouvidoria e Corregedoria-Geral da Justiça?

A Ouvidoria atua no campo da mediação e prestação de informações, enquanto que a Corregedoria-Geral da Justiça, órgão responsável pela orientação, inspeção e correição de todos os atos praticados pelo 1º grau de jurisdição, possui competência mais abrangente, inclusive para a proposição de procedimentos administrativos.

13. Como posso consultar o andamento de um processo físico?

Você poderá consultar os processos de 1ª e 2ª Instância no portal do TJGO, por número, e/ou nome ou, ainda, pela OAB do advogado, por meio do *site*: www.tjgo.jus.br

Basta selecionar, na página inicial, no menu “Consulta Processual” > Processo físico > Primeiro Grau ou Segundo Grau.

As informações sobre os processos estão disponíveis no portal do TJGO, desde que não tramitem sob o segredo de justiça.

Caso você não consiga obter as informações desejadas pelo *site*, poderá contactar o serviço do Telejudiciário, por meio do telefone de número: (62) 3216-1581.

14. Como posso consultar o andamento dos processos digitais?

Os processos que tramitam de forma eletrônica possuem um sistema de consulta próprio/específico, bastando para tanto acessar o menu “**Processo Judicial Digital**” (PJD), ou o endereço eletrônico: <https://projudi.tjgo.jus.br>

15. Como faço para pedir o desarquivamento de processo físico cível?

1. Na Comarca de Goiânia: para solicitar o desarquivamento terá que recolher uma taxa, cuja guia de recolhimento pode ser acessada através do *site* do TJGO, no menu “**Emissão de Guias**”, em seguida, optar pela guia “**GRS de desarquivamento**”. Após o recolhimento da taxa, deverá encaminhar a solicitação de desarquivamento para o Chefe do Arquivo Judicial do Foro da Comarca de Goiânia por meio do e-mail: ***arquivo.judicial@tjgo.jus.br***, não se esquecendo de enviar a cópia da guia e do comprovante de pagamento ou, ainda, poderá comparecer pessoalmente na referida unidade.

Esclarecemos que a Divisão de Arquivo Judicial terá o prazo de 48 (quarenta e oito horas) para efetuar o desarquivamento, após o recebimento do e-mail. Maiores informações, poderá contactar a referida unidade através dos seguintes telefones: (62) 3018-6086 / 6087.

Casos em que não há necessidade do recolhimento de taxa para desarquivamento de processo:

- a. processos que tramitaram nos Juizados Especiais Cíveis;
- b. processos que tramitaram sob a assistência judiciária;
- c. processos cíveis arquivados provisoriamente.

Nestes casos, o interessado deverá comparecer diretamente na Divisão de Arquivo Judicial para fazer a solicitação, que fica localizada nas salas 8 e 9, no térreo do prédio do Fórum Cível.

2. Na comarca do interior: é importante que se ligue antes para saber o procedimento adotado.

16. Como faço para pedir o desarquivamento de processo físico criminal?

1. Na comarca de Goiânia: no pedido de desarquivamento de processo criminal não há recolhimento de taxa e a solicitação deverá ser feita diretamente no cartório onde tramitou o processo ou diretamente na Divisão de Arquivo Judicial que fica localizada na sala 10, subsolo do prédio do Fórum Criminal, no Setor Jardim Goiás. Para maiores informações, poderá contactar a unidade por meio do telefone de número (62) 3018-8020.

2. Na comarca do interior: no pedido de desarquivamento de processo criminal não há recolhimento de taxa e a solicitação deverá ser feita diretamente no cartório onde tramitou o processo.

17. Como faço para pedir o desarquivamento de processo digital?

Neste caso, o advogado deverá peticionar solicitando o desarquivamento e anexar o comprovante de recolhimento da taxa, cuja guia encontra-se disponibilizada no *site* do TJGO, no menu “**Emissão de Guias**”. Quando a parte for representada pela Defensoria Pública, poderá solicitar o desarquivamento diretamente no balcão do cartório, onde o processo tramitou.

18. A Ouvidoria presta informações processuais?

Não. Essas informações são prestadas pelo Telejudiciário, serviço disponibilizado pelo Tribunal de Justiça para o cidadão ou jurisdicionado que não tem acesso à *internet*, ou que tenha dificuldade no acesso das informações processuais pelo *site*.

19. Como posso obter informações sobre estágios no Poder Judiciário do Estado de Goiás?

As informações sobre estágio podem ser obtidas na Divisão de Alocação e Atendimento ao Servidor, por meio dos telefones de números (62) 3216-2109 / 2581.

AUTENTICAÇÃO(ÕES) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 230619861660 no endereço <https://proad.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 201906000176218

RUBIA DE SOUZA RIOS SERRA OLIVEIRA

ASSISTENTE DE SECRETARIA

OUVIDORIA DO PODER JUDICIARIO

Assinatura CONFIRMADA em 25/06/2019 às 13:19