

Perguntas Frequentes – FAQ - Ouvidoria

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/ouvidoria-2/apresentacao-ouvidoria>, escolhendo, em seguida, a opção “Cadastrar Nova Manifestação” ou, ainda, pelo Acesso Rápido clicando no botão “Registre Aqui sua Manifestação”.

Atendimento telefônico ao público: (62) 3216-2940 (atendimento das 12h às 18h, em dias úteis)

Atendimento pessoal: Av. Assis Chateaubriand, nº 195, térreo, Setor Oeste, Goiânia / GO – Cep: 74.130-011 (atendimento das 12h às 18h, em dias úteis)

Horário de funcionamento: de segunda à sexta-feira das 12h às 19h, em dias úteis

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

- Pedido de 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 “**Acompanhamento de 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/código 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 manifestação referente a outro órgão público ou privado, por não integrar 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. A Ouvidoria presta informações processuais?

Não. Essas informações são prestadas pelo Teleatendimento (**62 3216-2070**), 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*.

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

Você poderá consultar os processos que tramitam em 1ª e 2ª Instâncias 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 Teleatendimento, por meio do telefone de número: **(62) 3216-2070**.

15. 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>

16. Como faço para pedir o desarquivamento de processo físico cível no 1º Grau?

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**” (<https://www.tjgo.jus.br/index.php/processos/emissao-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. Para maiores informações, poderá contactar a referida unidade através dos telefones de números: **(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.

17. Como faço para pedir o desarquivamento de processo físico criminal no 1º Grau?

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 por 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 ao cartório por onde tramitou o processo.

18. Como faço para solicitar o desarquivamento de processo físico de 2º Grau?

O advogado ou a parte deve contatar a Secretaria da Câmara, por onde tramitou o processo, e solicitar o desarquivamento dos autos. A Secretaria encaminhará o pedido à Divisão de Arquivo do Tribunal através do e-mail institucional (div.arquivo@tjgo.jus.br), que providenciará o desarquivamento.

Contatos telefônicos da Divisão de Arquivo do TJGO: **(062) 3216-2935 / 2936**.

19. Como faço para solicitar 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**” (<https://www.tjgo.jus.br/index.php/processos/emissao-de-guias>), em seguida, optar pela guia “**GRS de desarquivamento**”.

Quando a parte for representada pela Defensoria Pública poderá solicitar o desarquivamento diretamente no balcão do cartório, por onde o processo tramitou.

20. 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 do telefone de número **(62) 3216-2948**.

21. Qual é o procedimento para a expedição de guia inicial de custas cíveis referente às Cartas Precatórias de Primeiro Grau?

As guias de custas cíveis das Cartas Precatórias são emitidas *online* no site do TJGO, acessando o menu “**Processo Judicial Digital**” (<https://projudi.tjgo.jus.br/>), que fica na primeira página do site.

Ao acessar o referido link, optará pela guia inicial de Primeiro Grau (<https://projudi.tjgo.jus.br/GuiaInicial1GrauPublica?PaginaAtual=4>), em seguida, selecionará o campo Cível, a Comarca desejada, a área de Distribuição (exemplo: Goiânia - Precatórias), ato contínuo, cadastrar as partes, as locomoções, e, por fim, gerar a guia, bem assim o boleto para

pagamento.

Informamos que as cartas precatórias com custas, mas que chegam sem as guias, são distribuídas, de modo que a Vara de Precatórias providenciará a intimação das partes para recolherem as custas para posterior cumprimento da precatória.

22. Como faço para expedir a guia de Recurso Inominado?

Na primeira página do site do TJGO, clicar no menu “**Processo Judicial Digital**” (<https://projudi.tjgo.jus.br/>), em seguida, na parte superior da página clicar na figura \$ (cifrão), após selecionar a opção “**Guia Recurso Inominado**”.

A Central Única de Contadores disponibilizou o roteiro com os “**Procedimentos para a expedição da Guia de Recurso Inominado pelo usuário externo**” (https://www.tjgo.jus.br/images/docs/CCS/Guia_Recurso_Inominado.pdf) que explica os passos necessários para a sua expedição.

Em caso de dúvidas, os interessados podem entrar em contato pelo e-mail institucional: centraldecontadores@tjgo.jus.br

23. Como faço para realizar o cadastramento de pessoas jurídicas para o recebimento de citações e intimações eletronicamente, conforme as disposições contidas nos artigos 246, 270, 1050 e 1.051 do Código de Processo Civil?

De acordo com o art. 1º da Resolução nº 100/2019 do Órgão Especial do TJGO (<http://tjdocs.tjgo.jus.br/documentos/508615>), *as citações, intimações e notificações tendo como destinatários os órgãos públicos da administração direta e indireta, o Ministério Público, Procuradorias da União, do Estado e Municípios, a Defensoria Pública, Advogados, bem como pessoas jurídicas de direito privado, exceto as microempresas e empresas de pequeno porte, serão efetivadas obrigatoriamente por meio do Sistema do Processo Judicial Digital (PJD), no painel do Advogado/Procurador.* O cadastro de pessoas jurídicas agiliza as habilitações nos processos digitais e possibilita o controle da habilitação e desabilitação dos procuradores da empresa pelo Coordenador do Escritório Jurídico (perfil utilizado por um dos procuradores para gerenciar as citações e intimações recebidas entre os procuradores da empresa).

O perfil do Coordenador do Escritório Jurídico tem acesso para ativar e desativar o procurador que for habilitado como procurador da empresa,

inclusive definindo quem é o procurador master.

As solicitações de cadastramento de empresas e órgãos públicos atualmente está sendo feita por meio de autuação de Proad (Processo Administrativo Digital) à Presidência para deliberação, após o que, os autos serão enviados à Divisão de Gerenciamento do Processo Judicial Digital para cumprimento e cadastro/habilitação no sistema Projudi/PJD, até que a equipe da Diretoria de Informática desenvolva link próprio para envio da documentação diretamente pelo site do Tribunal de Justiça.

Nesse sentido, para o cadastro no sistema Proad, a solicitação deverá ser encaminhada à Divisão de Protocolo da Diretoria Judiciária deste Tribunal, cujo e-mail institucional é: **div.atend.judicial@tjgo.jus.br**

Informamos, ainda, que a OAB-Goiás disponibilizou uma equipe de apoio aos advogados para dar suporte em relação ao sistema digital, cujos telefones para contato são: **(62) 3238-2000 ou 2050 / 3223-1179** ou, ainda, pelo e-mail: **atendimento@oabgo.org.br**

24. Como faço para me cadastrar como perito, leiloeiro ou administrador judicial?

Segundo informações contidas no FAQ (Perguntas Frequentes) da Corregedoria-Geral da Justiça de Goiás (<http://corregedoria.tjgo.jus.br/sau/perguntasfrequentes>), o Cadastro no Banco de Peritos deste Tribunal funciona através deste site: <http://corregedoria.tjgo.jus.br/bancodeperitos> (Peritos e leiloeiros) / <http://corregedoria.tjgo.jus.br/baj> (Administrador Judicial).

Nos links são disponibilizados o cadastro, bem com a opção para inserir toda a documentação em arquivo PDF.

O cadastro é dividido em duas etapas: a primeira é o fornecimento das informações pessoais, após confirmado, inicia a segunda etapa clicando no ícone "Cadastrar Área de Interesse", nesta etapa é a oportunidade de incluir a área de atuação, juntamente com as informações profissionais (Currículo, Diploma, especializações). Após a confirmação do cadastro e a inserção de todos os documentos, o perfil será analisado e posteriormente aprovado se estiver de acordo com o provimento 02/2016.

Todo resultado da análise o cadastrante receberá através do e-mail cadastrado, inclusive as pendências a serem sanadas, se houverem.

Qualquer dúvida poderá entrar em contato com o telefone 62- 32365455.

25. Como faço para protocolar pedido de restituição de valores de custas judiciais?

O pedido de restituição de guia deverá ser solicitado administrativamente, observando-se as disposições do Decreto Judiciário nº 2.187/2018 e suas alterações posteriores, que tratam do procedimento para requerimento de devolução de valores de custas judiciais.

O requerimento deve ser entregue no protocolo administrativo da Diretoria do Foro da Comarca da Capital, ou do interior, ou no protocolo administrativo do Tribunal de Justiça, conforme o caso.

O formulário próprio para a restituição de guia e a documentação necessária podem ser acessados por meio do endereço eletrônico: **<https://www.tjgo.jus.br/index.php/processos/restituicao-de-guia>**

O requerimento para o protocolo administrativo do Tribunal de Justiça deverá ser encaminhado via e-mail para **div.atend.judicial.@tjgo.-jus.br**. Após o cadastro, seu e-mail será respondido com número do processo e código de acesso para consulta no site do TJGO.

26. Como faço para realizar o cadastro no sistema push?

O push é um serviço prestado integralmente pelo TJGO, e os dados informados são de responsabilidade da OAB/GO. Para utilizar este serviço é necessário que o advogado esteja cadastrado na OAB/GO, sendo que a OAB/GO enviará esses dados, assim que validados, para cadastro no sistema. Caso seus dados não estejam cadastrados ou corretos entre em contato com a OAB por meio dos telefones **(62) 3238-2000 ou 0800-642-2210**, ou ainda, pelo e-mail: **atendimento@oabgo.org.br**

Para maiores informações consulte o link: **<https://www.tjgo.jus.br/index.php/38-tribunal/perguntas-mais-frequentes/118-push>**

27. Como faço para consultar a tabela de custas judiciais?

A tabela pode ser consultada acessando o menu **PROCESSOS**, que fica na primeira página do site, e em seguida, escolher o item **INFORMAÇÕES DO PROCESSO** e, ato contínuo, clicar na opção **Tabela de Custas Judiciais** (**<http://tjdocs.tjgo.jus.br/documentos/478525>**).

28. Como faço para ter acesso à ordem cronológica dos processos aptos a julgamento?

A consulta é feita na primeira página do site deste Tribunal, por meio da opção “**Acesso Rápido**” selecionando o menu “**Ordem Cronológica para Julgamento**” (<http://corregedoria.tjgo.jus.br/sistemas>).

A Corregedoria-Geral da Justiça deste Tribunal é o órgão responsável pela disponibilização pública da ordem cronológica dos processos aptos para julgamento.

Para maiores informações, poderá manter contato com o SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário) da Corregedoria, por meio do endereço eletrônico: <http://corregedoria.tjgo.jus.br/sau> ou, ainda, pelo telefone: **(62) 3236-5455**.

29. Como faço para consultar a listagem de todas as comarcas e Varas com os respectivos Juízes Titulares e Substitutos Automáticos e Eventuais?

Na primeira página do site deverá selecionar o menu **INSTITUCIONAL**, que fica na primeira página do site, e em seguida, na opção **1ª INSTÂNCIA** escolher o item **Comarcas/Lista Juízes** (<https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/comarcas>). Posteriormente, selecione a opção **Listagem das Comarcas e Varas com os respectivos Juízes titulares e substitutos automáticos** (http://docs.tjgo.jus.br/comarcas/foruns/RCL_listajuiz.pdf).

30. Como faço para consultar os endereços, telefones e e-mail's das comarcas e unidades judiciárias e administrativas do Poder Judiciário do Estado de Goiás?

Na agenda eletrônica é possível ter acesso aos endereços, e-mail's e telefones das unidades judiciárias e administrativas que compõem as Comarcas e o Tribunal. Ao buscar alguma unidade na agenda, as informações estão dispostas em abas, sendo que o endereço eletrônico (e-mail) aparece na opção “outros”.

A agenda eletrônica fica na primeira página do site, no menu superior, clicando na opção **INSTITUCIONAL** e, em seguida, no item **1ª INSTÂNCIA**, escolher a opção **Comarcas/Lista Juízes**, ato contínuo clicar na opção **Endereços Comarcas**.

Outro caminho sugerido fica no menu inferior do site, na opção **CONTATOS**, escolher o item **Agenda Eletrônica**.

31. Como faço para emitir certidão judicial nada consta?

A certidão nada consta é emitida gratuitamente diretamente pelo nosso site. Na primeira página do site, no menu **PROCESSOS**, na opção **SERVIÇO ON-LINE**, encontrará o item **Emissão de Certidões** (<https://www.tjgo.jus.br/index.php/processos/emissao-de-certidoes>).

Nesse link é disponibilizado o serviço de emissão de certidão cível e/ou criminal de processos em tramitação para o 1º grau e 2º grau, quer seja para pessoa física ou jurídica. Nele consta a informação se existe ou não distribuição de ações cíveis ou criminais em tramitação no 1º grau ou no 2º Grau, em desfavor do requerente. Caso exista alguma pendência/processo a certidão será positiva e para sua regularização, deverá o interessado comparecer ao Cartório Distribuidor da Comarca local ou à Divisão de Distribuição do Tribunal de Justiça de Goiás.

O pagamento dessas certidões somente ocorre quando a certidão é positiva, quando o interessado terá então que se dirigir ao Cartório Distribuidor da respectiva Comarca para solicitar a certidão.

Em casos de dúvidas o usuário deverá dirigir-se ao Fórum mais próximo a fim de dirimi-las.

32. Como faço em casos de homonímia (palavras que possuem a mesma grafia ou a mesma pronúncia), pois não consegui emitir certidão nada consta pelo site do Tribunal de Justiça?

Segundo informações contidas no FAQ (Perguntas Frequentes) da Corregedoria-Geral da Justiça de Goiás (<http://corregedoria.tjgo.jus.br/sau/perguntasfrequentes>), *na ocasião da emissão da certidão, o banco de dados deste Tribunal busca automaticamente qualquer semelhança nominal entre o solicitante e os processos em tramitação, assim, caso seja impossível a sua retirada automática através do site do Tribunal de Justiça (Opção “emissão de certidão”), é necessário comparecer ao Cartório Distribuidor da Comarca local, que são alocados nos Fóruns de cada cidade.*

Ao comparecer no Cartório Distribuidor, será verificado se há processos em tramitação em nome do solicitante ou suspeita de homonímia, o que neste caso informará os processos com semelhança de dados que estão impedindo a emissão automática da certidão e procederá na forma da alínea “b” do §1º do Art. 95 da Consolidação dos Atos Normativos (Provimento 16-2019).

Na impossibilidade de emissão de certidão negativa em razão de falta de dados complementares no processo, isto é, o CPF para as certidões cíveis e o nome da mãe para os processos Criminais, o interessado poderá solicitar ao Distribuidor local “Certidão Negativa com Ocorrência de Homonímia” com validade para todo o Estado, mediante preenchimento

de formulário próprio, juntamente com a declaração de homonímia que acompanhará a certidão, nos termos do §2º do citado diploma.

Nesta etapa, o Cartório Distribuidor precisará de tempo, pois precisa contatar as unidades detentora dos processos sem dados cadastrais preferencialmente através do Malote Digital, assim, aplica-se o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis (Lei Federal 9051/95) para a emissão da certidão.

33. Como faço para solicitar certidão narrativa de um processo?

A emissão online de certidão narrativa vale apenas para certidão com custas, uma vez que o método para as isentas ainda está em desenvolvimento pela Diretoria de Tecnologia da Informação. Quanto à certidão narrativa sem custas, o interessado deverá contactar a serventia por onde tramita o processo.

Para emitir a certidão, é necessário ir na aba **PROCESSOS**, no menu superior do site, selecionar **Emissão de Certidões** e, em seguida, **Certidão – Narrativa – Processo Digital** (<https://www.tjgo.jus.br/index.php/certidaonarrativa-procdigital/emissao-de-certidao-narrativa>).

O interessado deve emitir a guia, pagá-la e aguardar reconhecimento do pagamento, cujo tempo estimado de leitura de pagamento pelo Banco é de 15 minutos.

Caso o requerente deseje certidão narrativa contendo as respectivas especificidades, o pedido deve ser protocolado nos autos por petição, detalhando os eventos que deverão ser narrados, acompanhado da guia paga para a confecção do documento.

A guia supramencionada poderá ser retirada dentro de “OPÇÕES PROCESSO > GUIAS > GUIA DE SERVIÇO > TABELA IX - ATOS DOS PORTEIROS DOS AUDITÓRIOS - REGIMENTO 16- TAXAS DE SERVIÇO > 16.II- TRASLADOS, DESARQUIVAMENTO DOS AUTOS E OUTRAS CERTIDÕES” adicionando-se a taxa judiciária de serviço do “Item 06 - CERTIDÕES, traslados e Públicas Formas, extraídos de livros, processos ou de documentos existentes em cartórios”.

34. Como faço para emitir guia referente ao 2º Grau?

Clique aqui para obter o passo a passo da emissão de guias do Segundo Grau (Áreas Cível e Criminal).

Atualizada em novembro de 2021.