



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Ouvidoria do Poder Judiciário



FAQ – Perguntas Frequentes – Ouvidoria

Última Atualização: 18 de junho de 2024

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.



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Ouvidoria do Poder Judiciário



4. Quais são os canais de acesso à Ouvidoria?

O acesso à Ouvidoria pode ocorrer de forma presencial, por telefone, WhatsApp Business ou, ainda, através de registro eletrônico realizado no site do Tribunal de Justiça acessando o link da Ouvidoria, ou diretamente pelo 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)
- **Horário de atendimento ao público pelo WhatsApp Business:** 13h às 18h, pelo número: (62) 3216-2940, e durante o plantão judiciário das 19h às 12h, somente assuntos pertinentes ao plantão.
- **Atendimento pessoal:** Av. Assis Chateaubriand, nº 195, térreo, sala 17, Bloco A, Setor Oeste, Goiânia / GO – Cep: 74.130-011 (atendimento ao público das 12h às 18h, em dias úteis)
- **Horário de funcionamento:** de segunda a sexta-feira das 12h às 19h, em dias úteis.

5. Como funciona o Plantão Judiciário da Ouvidoria?

O plantão administrativo da Ouvidoria atua no período em que não há expediente forense, isto é: das 19h às 11h59min do dia posterior em dias de semana, e aos finais de semana das 19h de sexta-feira às 12h de segunda-feira, e feriados em horário integral.

As demandas atendidas se restringem àquelas matérias previstas no art. 5º da Resolução nº 149 do Órgão Especial – TJGO.



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Ouvidoria do Poder Judiciário



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DE GOIÁS
#EmConstanteEvolução

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

- Pedido de Informação (comum)
- Sugestão
- Reclamação
- Denúncia
- Elogio
- SIC – Recurso
- SIC – Pedido de Informação com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
- Requerimento com base na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

7. Qual o tempo de resposta das manifestações?

As respostas normalmente são encaminhadas ao manifestante em breve espaço de tempo, raramente ultrapassando o prazo de 5 (cinco) dias úteis, porém, existem casos que, em razão de sua complexidade, necessitarão de prazo maior para resposta.

8. 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://tjgo.omb.com.br/ouvidoria/externo/consulta.do>

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

9. 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



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Ouvidoria do Poder Judiciário



veracidade, a manifestação será automaticamente encerrada.

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

Em regra, as manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do manifestante. No entanto, excepcionalmente, na forma do §2º do artigo 10 da Resolução CNJ nº 432/2021, e nos termos do art. 15, § 2º da Resolução TJGO nº 187/2022 (Regimento Interno da Ouvidoria), as denúncias ou comunicações de irregularidades anônimas poderão ser encaminhadas aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

11. O que não é de atribuição da Ouvidoria?

- Solicitação de consultoria jurídica acerca de questões jurisdicionais, que dizem respeito ao mérito da ação ou de ordem processual ou, ainda, ao exercício do direito do cidadão, podendo, entretanto, informar sobre procedimentos básicos para a proposição de ação judicial nos Juizados Especiais ou onde procurar por atendimento pela assistência judiciária;
- Manifestações referentes a outros órgãos públicos ou privados, haja vista que não integram a estrutura organizacional do TJGO. Todavia, poderão ser remetidas aos órgãos competentes, comunicando-se essa providência ao interessado ou, dependendo do caso, orientar a procurar o órgão responsável;
- Solicitação de instauração de procedimento administrativo e aplicação de sanções, tendo em vista que a Ouvidoria 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;
- Solicitação de interferência em decisão judicial, sobretudo na forma como o magistrado conduz o processo e na rotina desenvolvida pelas serventias ou gabinetes;
- Pedido de impulsionamento de andamento processual, quando verificado a utilização de reclamação como instrumento de agilização de processos, com prejuízos das preferências legais;
- Notícia de fato que constitua crime, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das Polícias, nos termos dos artigos 129, inciso I, e 144 da Constituição



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Ouvidoria do Poder Judiciário



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DE GOIÁS
#EmConstanteEvolução

Federal/li>

- Consultas a procedimentos administrativos de caráter disciplinar ou a informações classificadas como sigilosas, assegurado ao cidadão o acesso à parte não sigilosa da informação, nos termos previstos pela Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso à informação;
- O encaminhamento ou juntada de documentos em processos judiciais ou administrativos;
- Pedido de informação acerca de andamento processual, haja vista que este tipo de informação pode ser consultado pelo site do TJGO, uma vez que os processos judiciais tramitam de forma digital ou, ainda, pela divisão de Teleatendimento, 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.

12. Posso desistir da manifestação?

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação informando sua desistência, mencionando o número/código do registro, o nome do manifestante, o número do processo e demais dados pertinentes ou, ainda, enviar através do e-mail institucional da Ouvidoria (ouvidoria@tjgo.jus.br).

13. 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.

14. 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.



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Ouvidoria do Poder Judiciário



15. Como é o processamento de pedido de Acesso à Informação (LAI) com base na Lei nº 12.527?

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode apresentar pedido de acesso à informação, o que pode ser feito pelos seguintes canais:

- [Formulário eletrônico \(eSIC\) para elaborar seu requerimento](#)
- **Correspondência: deve-se utilizar um formulário específico** ([Pessoa Física](#) | [Pessoa Jurídica](#)) e remetê-lo ao endereço: Avenida Assis Chateaubriand, 195, sala 17, Bloco A, Térreo, Setor Oeste, Goiânia-Goiás, CEP: 74130-011. Telefone para contato, em caso de dúvidas: (62) 3216-2940.
- **Pessoalmente:** o solicitante poderá entregar pessoalmente o formulário ([Pessoa Física](#) | [Pessoa Jurídica](#)) na própria Ouvidoria, que fica localizada no térreo do prédio do Tribunal de Justiça, na Avenida Assis Chateaubriand, 195, sala 17, Bloco A, Térreo, Setor Oeste, Goiânia-Goiás – telefone para contato: (62) 3216-2940 (WhatsApp também).
Horário de atendimento telefônico ao público: entre 12h e 18h, em dias úteis.
Horário de atendimento presencial ao público: entre 12h e 18h, em dias úteis.

No cadastramento da manifestação do tipo “Lei de Acesso à Informação” poderá o usuário optar pelo sigilo dos seus dados pessoais que ficarão sob a guarda da Ouvidoria, no entanto, é vedado o anonimato.

Caso a informação já esteja disponível será fornecida imediatamente. Caso contrário, o SIC tem o prazo máximo de 20 dias para responder ao pedido, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

O usuário receberá a resposta ao Pedido de Acesso à Informação pelo e-mail informado no momento do cadastramento da manifestação.

Caso seja negado o acesso à informação, ou não sejam fornecidas as razões da negativa de acesso, o usuário poderá interpor recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, ao Presidente do TJGO, conforme disposto no art. 21 do [Decreto Judiciário nº 243/2020](#).



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Ouvidoria do Poder Judiciário



16. Como é o processamento de pedido relacionado à Proteção de Dados no Tribunal de Justiça?

Qualquer interessado pode apresentar requerimento relacionado à Proteção de Dados no Tribunal de Justiça por meio do formulário eletrônico da Ouvidoria: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/ouvidoria-2/apresentacao-ouvidoria>, ou pelo formulário disponibilizado no site do TJGO, na página da LGPD, localizado no link: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/fale-conosco>

Para obter mais informações sobre os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados, o requerente poderá entrar em contato com o (a) Encarregado (a) pelo Tratamento de Dados Pessoais do TJGO por meio do e-mail institucional: encarregado@tjgo.jus.br.