



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS

Carta de Serviços ao Cidadão

APRESENTAÇÃO

Em busca de uma Justiça mais acessível e efetiva, o Poder Judiciário do Estado de Alagoas apresenta sua Carta de Serviços ao Cidadão.

Esta Carta elenca todos os serviços que o Poder Judiciário do Estado de Alagoas disponibiliza para os seus usuários, possibilitando a todos conhecer de forma clara e precisa os serviços prestados.

O seu objetivo é facilitar o acesso dos cidadãos à Justiça e garantir o controle social, eficiência, transparência e qualidade no atendimento.



COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- Atender o cidadão com cortesia e respeito.
- Assegurar um canal de resolução de problemas e de diálogo permanente com o cidadão.
- Manter uma central de atendimento telefônico, facilitando o acesso do cidadão ao Poder Judiciário do Estado de Alagoas.
- Prestar atendimento preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048, de 8/11/2000, e a Lei nº 10.741, de 1/10/2003, para: gestantes; pessoas idosas (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais.
- Realizar campanhas internas e treinamento dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento.
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social e de captação de sugestões, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços.
- Divulgar dias e horários de atendimento previstos em regulamentação específica.
- Assegurar a modernização e a transparência das informações do Portal do TJAL na internet.
- Facilitar e agilizar o acesso aos serviços, colocando à disposição do jurisdicionado sistemas on-line na internet.
- Promover a modernização da estrutura física e tecnológica das unidades de atendimento e dos canais de comunicação com o público.
- Manter na internet meios de acesso à informação para pessoas com necessidades especiais.
- Garantir segurança e limpeza das unidades de atendimento ao público.

MISSÃO

“Contribuir para a ordem social por meio da prestação de serviços jurisdicionais acessíveis, rápidos e efetivos.”

VISÃO

“Ser reconhecido e referência entre Tribunais Estaduais na prestação jurisdicional, fundamentada nos valores institucionais, com vistas a uma maior aproximação da sociedade.”



VALORES

- Acessibilidade;
 - Celeridade;
 - Eficiência;
 - Eficácia;
- Efetividade;
- Qualidade;
 - Ética;
- Humanização;
- Imparcialidade;
 - Inovação;
 - Probidade;
- Responsabilidade social e ambiental;
 - Transparência.

CANAIS DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM?	HORÁRIO
DÚVIDAS, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, DENÚNCIAS SUGESTÕES E INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO DO JUDICIÁRIO E CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS.	No sítio institucional, acessar o link: http://www.tjal.jus.br/?pag=novaManif	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
ATENDIMENTO PELO BALCÃO VIRTUAL – WHATSAPP (UNIDADES JUDICIÁRIAS DO 1º GRAU) DURANTE O TELETRABALHO	Acessar o link para iniciar atendimento com a unidade desejada: https://www.tjal.jus.br/balcaovirtual	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	7:30 às 17h
ATENDIMENTO TELEFÔNICO PELAS UNIDADES JUDICIAIS DO 2º GRAU DE JURISDIÇÃO DURANTE O TELETRABALHO	Acesse link para consultar o telefone da unidade desejada: https://www.tjal.jus.br/?pag=teletrabalhoSG	Imediato	Sem custo	Qualquer Pessoa	7:30h às 13:30h
ATENDIMENTO TELEFÔNICO PELAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS (SEDE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA) DURANTE O TELETRABALHO	Acesse link para consultar o telefone da unidade desejada: https://www.tjal.jus.br/?pag=teletrabalhoADM	Imediato	Sem custo	Qualquer Pessoa	7:30h às 13:30h
ATENDIMENTO TELEFÔNICO CARTÓRIOS	Acesse link para consultar o telefone da unidade desejada: https://www.tjal.jus.br/teletrabalho/CartoriosAlagoasv22.pdf	Imediato	Sem custo	Qualquer Pessoa	7:30h às 13:30h

CANAIS DE ATENDIMENTO

SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM?	HORÁRIO
ATENDIMENTO TELEFÔNICO OUVIDORIA	Telefone: (0**82) 4009-7182 / 4009-7177 / 4009-7159	Imediato	Sem custo	Qualquer Pessoa	7:30 às 17h
ATENDIMENTO PESSOAL OU POSTAL OUVIDORIA	Atendimento Pessoal / Postal: Corregedoria-Geral da Justiça do Estado de Alagoas – CGJAL - Rua do Livramento, nº 384, Centro, Maceió, CEP 57020-030	Imediato	Sem custo	Qualquer Pessoa	7:30 às 17h
CONTATE A COMUNICAÇÃO	No sítio institucional, acessar o link: https://www.tjal.jus.br/index.php?pag=reporter	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
FALE COM O PRESIDENTE	No sítio institucional, acessar o link: http://www.tjal.jus.br/?pag=faleComPresid	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente

CONSULTA E ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL

SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM?	HORÁRIO
CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS 1º GRAU	No sítio institucional, acessar o link: https://www2.tjal.jus.br/cpopg/open.do	Online	Sem custo	Qualquer pessoa, desde que o processo não esteja em Segredo de Justiça ou em sigilo.	Acesso permanente
CONSULTA E ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS 2º GRAU	No sítio institucional, acessar o link: https://www2.tjal.jus.br/cposg5/open.do	Online	Sem custo	Qualquer pessoa, desde que o processo não esteja em Segredo de Justiça ou em sigilo.	Acesso permanente
ACOMPANHAMENTO ON- LINE - SISTEMA PUSH – RECEBIMENTO DE ATUALIZAÇÃO DO ANDAMENTO DO PROCESSO 1º GRAU POR E-MAIL	No sítio institucional, acessar o link: https://www2.tjal.jus.br/pushpg/in-dex.do?sessionId=F526ED54807F7BDD6E284F46E43F38E1.pushpg1	Online	Sem custo	Qualquer pessoa, desde que o processo não esteja em Segredo de Justiça ou em sigilo.	Acesso permanente

CONSULTA E ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL

SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM?	HORÁRIO
ACOMPANHAMENTO ON- LINE - SISTEMA PUSH – RECEBIMENTO DE ATUALIZAÇÃO DO ANDAMENTO DO PROCESSO 2º GRAU POR E-MAIL	No sítio institucional, acessar o link: https://www2.tjal.jus.br/pushsg5/in-dex.do;jsessionid=9DFEF869D923E35350005FD4E728F0DD.pus hsgCinco2	Online	Sem custo	Qualquer pessoa, desde que o processo não esteja em Segredo de Justiça ou em Sigilo.	Acesso permanente
ENDEREÇOS E TELEFONES DAS UNIDADES JUDICIAIS	LINK ENDEREÇOS E HORÁRIOS: http://www.tjal.jus.br/index.php?pag=consultas/enderecos LINK TELEFONES E RAMAIS: http://www.tjal.jus.br/index.php?pag=consultas/ramaisComum	Online	Sem custo	Qualquer pessoa	Acesso permanente
LISTA DE MAGISTRADOS EM SUBSTITUIÇÃO	No sítio institucional, acessar o link: http://www.tjal.jus.br/?pag=consultas/magistraturaLista&ano=2019&item=ano	Online	Sem custo	Qualquer pessoa	Acesso permanente
CONSULTA À PAUTA DAS SESSÕES DE JULGAMENTO DO 2º GRAU	No sítio institucional, acessar o link: https://www2.tjal.jus.br/cposg5pauta/pcpoOrgaosJulgadores.jsp	Online	Sem custo	Qualquer pessoa	Acesso permanente
E-SIC: CONSULTA PÚBLICA DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	No sítio institucional, acessar o link: https://www.tjal.jus.br/index.php?pag=acessoInformacao	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente

CERTIDÕES

SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM?	HORÁRIO
CONSULTA AOS DOCUMENTOS CRIMINAIS ENVOLVENDO PRISÃO OU OBRIGAÇÃO PENAL	No sítio institucional, acessar o link: http://www.tjal.jus.br/inforp/index.php	Online	Sem custo	Qualquer pessoa, exceto nas hipóteses de mandados de prisão restritos.	Acesso permanente
REQUISIÇÃO CERTIDÕES 1º GRAU: CÍVEL, CRIMINAL, EXECUÇÃO FISCAL, FALÊNCIA, INSOLVÊNCIA, RECUPERAÇÃO JUDICIAL E CONCORDATA	No sítio institucional, acessar o link: http://www2.tjal.jus.br/esaj/portal.do?servico=810000	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
REQUISIÇÃO DE CERTIDÕES 2º GRAU: CÍVEL, CRIMINAL	No sítio institucional, acessar o link: http://certidao-sg.tjal.jus.br/	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente

CERTIDÕES

SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM?	HORÁRIO
DOWNLOAD CERTIDÃO 1º GRAU	No sítio institucional, acessar o link: https://www2.tjal.jus.br/sco/abrirDownload.do	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
VALIDAÇÃO/DOWNLOAD CERTIDÕES 2º GRAU	No sítio institucional, acessar o link: http://certidao-sg.tjal.jus.br/download Ou pessoalmente na DAAJUC – Sede do Tribunal de Justiça	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente ou 7:30 às 17h
CONFERÊNCIA CERTIDÃO 1º GRAU	No sítio institucional, acessar o link: https://www2.tjal.jus.br/sco/abrirConferencia.do	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente

CONSULTAS

SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM?	HORÁRIO
ESCALA DE PLANTÃO JUDICIAL DA CAPITAL	No sítio institucional, acessar o link: https://cgj.tjal.jus.br/?pag=capital	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
ESCALA DE PLANTÃO JUDICIAL DO INTERIOR	No sítio institucional, acessar o link: https://cgj.tjal.jus.br/?pag=interior	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
ESCALA DE PLANTÃO EXTRAJUDICIAL	No sítio institucional, acessar o link: https://cgj.tjal.jus.br/?pag=Pextrajudicial	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
CONSULTA DE SESSÕES	No sítio institucional, acessar o link: http://atas.tjal.jus.br/consulta/consulta-pauta	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
FISCALIZAÇÃO E CONTROLE	No sítio institucional, acessar o link: https://www.tjal.jus.br/?pag=Diaci/DiaciApresentacao	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente

CONSULTAS

SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM?	HORÁRIO
INFORMAÇÕES ÚTEIS SOBRE CUSTAS, EMOLUMENTOS E TAXAS JUDICIÁRIAS	No sítio institucional, acessar o link: https://www2.tjal.jus.br/esaj/portal.do?servico=690000	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
TABELAS DE CUSTAS E EMOLUMENTOS DE ATOS FORENSES JUDICIAIS E DOS NOTÁRIOS E REGISTRADOR	No sítio institucional, acessar o link: https://cgj.tjal.jus.br/?pag=emolumentos	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
SIMULADOR DE EMOLUMENTOS	No sítio institucional, acessar o link: https://cgj.tjal.jus.br/simuladorEmolumentos/	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
CONCURSOS	No sítio institucional, acessar o link: http://www.tjal.jus.br/?pag=conc	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
TRANSPARÊNCIA	No sítio institucional, acessar o link: http://www.tjal.jus.br/?pag=TransparenciaTJAL/Transparencia	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente

SERVIÇOS, PROGRAMAS E PROJETOS

SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM?	HORÁRIO
DEPÓSITO JUDICIAL (EMISSÃO E REIMPRESSÃO DE GUIA)	No sítio institucional, acessar o link: https://www63.bb.com.br/portalbb/djo/id/IdDeposito,802,4647,4648,0,1.bbx	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
PROTOCOLAR PROCESSO ADMINISTRATIVO	Dirigir-se ao Protocolo Administrativo localizado na sede do Tribunal de Justiça de Alagoas na Praça Marechal Deodoro, 319 - Centro, Cep.: 57020-919, Maceió-AL, térreo.	Imediato	Sem custo	Qualquer Pessoa	7:30h às 13h
PETICIONAMENTO ELETRÔNICO	No sítio institucional, acessar o link: https://www2.tjal.jus.br/esaj/portal.do?servico=820000	Online	Sem custo	Advogados e Instituições Autorizadas	Acesso permanente

SERVIÇOS, PROGRAMAS E PROJETOS

SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM?	HORÁRIO
CONSULTAR DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO	No sítio institucional, acessar o link: https://www2.tjal.jus.br/cdje/index.do	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
JUSTIÇA ITINERANTE	No sítio institucional, acessar o link: https://www.tjal.jus.br/?pag=itinerante/composicao	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
MORADIA LEGAL	No sítio institucional, acessar o link: http://moradialegal.tjal.jus.br/	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
AGENDAR CONCILIAÇÃO	No sítio institucional, acessar o link: https://www.tjal.jus.br/?pag=agendarconciliacao	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente