



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

2024

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS



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 paz social por meio da prestação de serviços jurisdicionais acessíveis, efetivos e em tempo razoável.”

VISÃO

“Até 2026, ser reconhecido pela sociedade como uma justiça célere e efetiva, fundamentada nos valores institucionais e estar entre os melhores tribunais estaduais de porte semelhante na prestação jurisdicional.”



VALORES

Acessibilidade;

Celeridade;

Eficiência;

Efetividade;

Qualidade;

Ética;

Impessoalidade;

Humanização;

Imparcialidade;

Inovação;

Probidade;

Responsabilidade social e ambiental;

Transparência;

Cordialidade.

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
ENDEREÇOS E TELEFONES DAS UNIDADES JUDICIAIS	No sítio institucional, acessar o link: https://www.tjal.jus.br/index.php?pag=TransparenciaTJAL/Telefones	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	07:30 às 13:30 (exceto no Fórum da Capital de segunda a quinta, 13:00 às 19:00)
ATENDIMENTO PELO BALCÃO VIRTUAL – WHATSAPP	Acessar o link para iniciar atendimento com a unidade desejada: https://www.tjal.jus.br/balcaovirtual	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	07:30 às 13:30 (exceto no Fórum da Capital de segunda a quinta, 13:00 às 19:00)
ATENDIMENTO TELEFÔNICO OUVIDORIA	Telefone: (82) 4009-3803/ 3801/ 3802	Imediato	Sem custo	Qualquer Pessoa	07:30 às 13:30
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	07:30 às 13:30
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 ONLINE - 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/index.do;jsessionid=F526ED54807F7BDD6E284F46E43F38E1.pushpg1	Online	Sem custo	Qualquer pessoa, desde que o processo não esteja em Segredo de Justiça ou em sigilo.	Acesso permanente
ACOMPANHAMENTO ONLINE - 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/index.do;jsessionid=9DFF869D923E35350005FD4E728F0DD.pushsgCinco2	Online	Sem custo	Qualquer pessoa, desde que o processo não esteja em Segredo de Justiça ou em sigilo.	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
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
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
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 13:30h

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

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://emolumentos.tjal.jus.br/	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
CONCURSOS	No sítio institucional, acessar o link: http://www.tjal.jus.br/?pag=con c	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
TRANSPARÊNCIA	No sítio institucional, acessar o link: https://www.tjal.jus.br/index.php?pag=TransparenciaTJAL/Transparencia	Online	Sem custo	Qualquer Pessoa	Acesso permanente
SERVIÇOS, PROGRAMAS E PROJETOS					
SERVIÇO	PROCEDIMENTO	PRAZO	CUSTO	PARA QUEM	HORÁRIO
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	07:30 às 13:30h
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
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/index.php?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