**Informações à elaboração da Carta de Serviços ao Usuário do PJES**

Prezados (a) Juízes, secretários, coordenadores, serventuários, notários e registradores:

A Lei n° Lei n 13.460 de 26 de junho de 2017 instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão.

A Carta é um documento que visa informar aos cidadãos quais são os serviços públicos, os prazos e procedimentos para acesso e obtenção dos serviços, bem como os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. A Carta promove, ainda, a qualidade e a transparência dos serviços de titularidade da Administração Pública.

Neste Poder Judiciário, a Ouvidoria Judiciária ficou incumbida de coletar as informações necessárias à elaboração do documento.

Assim, solicitamos gentilmente o preenchimento deste questionário por todas as unidades (administrativa, judicial (gabinete e cartório) ou extrajudicial) que prestem serviços ou atendimento ao público para que possamos elaborar a Carta, em conformidade com os requisitos exigidos no art. 7° da Lei n° Lei n 13.460/2017.

**O formulário presente neste arquivo possui 6 tabelas: sendo a tabela 1 - Identificação da unidade – e as demais tabelas para preenchimento de cada um dos serviços/ atendimentos. Caso a unidade preste serviços/ atendimentos em maior quantidade, solicitamos que sejam incluídas tantas tabelas quantas forem necessárias.**

**Exemplos de serviços / atendimentos prestados:**

**=> Juízes (gabinete):** 1) prestação jurisdicional; 2) atendimento aos advogados, defensores, administradores judiciais; 3) plantão judiciário; etc

**=> Cartórios, secretarias, centrais de distribuição, cejusc:** 1) emissão de certidões e documentos diversos; 2) consulta a processo/ documento; 3) fornecimento de informações/ esclarecimentos; 4) depósitos judiciais; 5) atualização de cadastro; 6) pedido de advogado dativo; 7) atermação online/ presencial (Lei 9099/95); 8) desarquivamento de processos; 9) habilitação para adoção; 10) acolhimento em caso de entrega de filho recém nascido para adoção; 11) obtenção de autorização para viagem nacional/ internacional de crianças e/ ou adolescentes (acompanhada ou desacompanhada - diversas modalidades); 12) autorização para participação de criança ou adolescente em gravações e campanhas publicitárias; 13) autorização para entrada de crianças ou adolescentes em shows e eventos; 14) cadastro de perito, intérprete e tradutores (diversas especialidades) ; 16) cadastro de jurado; 17) pedido de liberdade; 18) pedido de busca e apreensão; 19) solicitações de alvarás; 20) retirada de processo judicial para consulta, cópia, empréstimo; 21) credenciamento de estagiários e prepostos para retirada dos autos; 22) Mediação, conciliação; etc.

**=> Setores administrativos:** 1) fornecimento de informações/ esclarecimentos (TODOS); 2) restituição de custas (SFEO); 3) Estágio Obrigatório e Não Obrigatório (CRH); 4) Voluntariado (CRH);

**=> Precatório:** 1) Concessão de preferência constitucional para pagamento; 2) Consulta à posição na ordem cronológica e valor atualizado do precatório; 3) Emissão de certidão de regularidade para as entidades devedoras; 4) Geração de boleto para pagamento de precatórios; 5) Obtenção de certidão de valores para celebração de acordo direto com o ente devedor; 6) Requisição de Pequeno Valor (RPV).

**ATENÇÃO!** Havendo diferenças entre serviços similares (ex.: certidões diversas) - tais como diferentes requisitos, forma, etapas de processamento -, as informações devem ser apresentadas isoladamente para cada um deles (Certidão de inteiro Teor, Certidão de Objeto e Pé). Isso porque, conforme §2° do art. 7° da referida lei, as informações devem ser prestadas de forma clara e precisa.

Esclarecemos que a Lei n° 13.460/2017 prevê como direito básico do usuário dos serviços públicos a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços. Nesse sentido, esta Ouvidoria Judiciária disponibiliza em sua página **pesquisa pública de satisfação dos usuários** que inclui os itens constantes no presente questionário e, **cujos resultados serão anualmente publicados a partir de 2022, incluindo ranking de maiores incidências.**

Em caso de dúvidas, entrar em contato através do telefone 0800 970 2442ou do e-mail: [ouvidoria@tjes.jus.br](mailto:ouvidoria@tjes.jus.br).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabela 1 - Identificação da Unidade** | | |
| Instância/ Comarca: |  | |
| Órgão/ Cartório: |  | |
| Responsável pelo preenchimento no órgão/ cartório: | Nome: | Cargo: |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabela 2 - Serviço oferecido n°** | **1** |
| Nome do serviço oferecido: | |
| Descrição do serviço oferecido: | |
| Quais os requisitos para acessar o serviço? | |
| Quais os documentos necessários para acessar o serviço? | |
| Quais as informações necessárias para acessar o serviço? | |
| Quais as formas para acessar o serviço? | |
| Qual o horário de atendimento para acessar o serviço? | |
| Quais as principais etapas para processamento do serviço? | |
| Quais as prioridades de atendimento? | |
| Qual a previsão de tempo de espera para o atendimento? | |
| Qual a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço? | |
| Qual (s) a(s) forma (s) de prestação do serviço? | |
| Quais os mecanismos de comunicação com os usuários? (Informar telefones, e-mail, etc) | |
| Quais os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço/ atendimento solicitado? | |
| Há algum custo para o cidadão à realização do serviço? Qual? | |
| Alguma outra informação relevante a ser prestada ao usuário do serviço? | |
| **Tabela 3 - Serviço oferecido n°** | **2** |
| Nome do serviço oferecido: | |
| Descrição do serviço oferecido: | |
| Quais os requisitos para acessar o serviço? | |
| Quais os documentos necessários para acessar o serviço? | |
| Quais as informações necessárias para acessar o serviço? | |
| Quais as formas para acessar o serviço? | |
| Qual o horário de atendimento para acessar o serviço? | |
| Quais as principais etapas para processamento do serviço? | |
| Quais as prioridades de atendimento? | |
| Qual a previsão de tempo de espera para o atendimento? | |
| Qual a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço? | |
| Qual (s) a(s) forma (s) de prestação do serviço? | |
| Quais os mecanismos de comunicação com os usuários? (Informar telefones, e-mail, etc) | |
| Quais os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço/ atendimento solicitado? | |
| Há algum custo para o cidadão à realização do serviço? Qual? | |
| Alguma outra informação relevante a ser prestada ao usuário do serviço? | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabela 4 - Serviço oferecido n°** | **3** |
| Nome do serviço oferecido: | |
| Descrição do serviço oferecido: | |
| Quais os requisitos para acessar o serviço? | |
| Quais os documentos necessários para acessar o serviço? | |
| Quais as informações necessárias para acessar o serviço? | |
| Quais as formas para acessar o serviço? | |
| Qual o horário de atendimento para acessar o serviço? | |
| Quais as principais etapas para processamento do serviço? | |
| Quais as prioridades de atendimento? | |
| Qual a previsão de tempo de espera para o atendimento? | |
| Qual a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço? | |
| Qual (s) a(s) forma (s) de prestação do serviço? | |
| Quais os mecanismos de comunicação com os usuários? (Informar telefones, e-mail, etc) | |
| Quais os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço/ atendimento solicitado? | |
| Há algum custo para o cidadão à realização do serviço? Qual? | |
| Alguma outra informação relevante a ser prestada ao usuário do serviço? | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabela 5 - Serviço oferecido n°** | **4** |
| Nome do serviço oferecido: | |
| Descrição do serviço oferecido: | |
| Quais os requisitos para acessar o serviço? | |
| Quais os documentos necessários para acessar o serviço? | |
| Quais as informações necessárias para acessar o serviço? | |
| Quais as formas para acessar o serviço? | |
| Qual o horário de atendimento para acessar o serviço? | |
| Quais as principais etapas para processamento do serviço? | |
| Quais as prioridades de atendimento? | |
| Qual a previsão de tempo de espera para o atendimento? | |
| Qual a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço? | |
| Qual (s) a(s) forma (s) de prestação do serviço? | |
| Quais os mecanismos de comunicação com os usuários? (Informar telefones, e-mail, etc) | |
| Quais os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço/ atendimento solicitado? | |
| Há algum custo para o cidadão à realização do serviço? Qual? | |
| Alguma outra informação relevante a ser prestada ao usuário do serviço? | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabela 6 - Serviço oferecido n°** | **5** |
| Nome do serviço oferecido: | |
| Descrição do serviço oferecido: | |
| Quais os requisitos para acessar o serviço? | |
| Quais os documentos necessários para acessar o serviço? | |
| Quais as informações necessárias para acessar o serviço? | |
| Quais as formas para acessar o serviço? | |
| Qual o horário de atendimento para acessar o serviço? | |
| Quais as principais etapas para processamento do serviço? | |
| Quais as prioridades de atendimento? | |
| Qual a previsão de tempo de espera para o atendimento? | |
| Qual a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço? | |
| Qual (s) a(s) forma (s) de prestação do serviço? | |
| Quais os mecanismos de comunicação com os usuários? (Informar telefones, e-mail, etc) | |
| Quais os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço/ atendimento solicitado? | |
| Há algum custo para o cidadão à realização do serviço? Qual? | |
| Alguma outra informação relevante a ser prestada ao usuário do serviço? | |