

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

CONSULTA AOS PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS PELO  
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Secretaria Geral de Governança, Inovação e Compliance  
(SGGIC)



PODER JUDICIÁRIO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO



## **SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS**

A carta de de serviços é um documento que tem por objetivo informar à cidadã e ao cidadão sobre os principais serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, configurando-se em um compromisso de atendimento ao público.

Prevista na Lei n. 13.460/17, conhecida popularmente como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, a carta de serviços surge como um instrumento novo no cenário da Administração Pública.

Esse instrumento tem como seu maior objetivo explicar, numa linguagem clara, como funcionam os serviços prestados pelo órgão. É por meio dele que o cidadão vai obter as referências de quando, onde, como, e para quê utilizar os serviços públicos disponibilizados pela organização.

Com a carta, há uma ampliação da visibilidade interna e externa dos serviços da instituição, o que aumenta a compreensão sobre a importância desses serviços prestados. Ganha o cidadão e ganha a instituição.

**A ideia é haver um documento que descreva com clareza os serviços prestados pela instituição e as formas de acessá-los.**

# 1 ANDAMENTO PROCESSUAL

## PARA QUE SERVE?

A consulta processual permite a advogados e cidadãos em geral o acompanhamento online do andamento de processos que tramitam perante o TJRJ, sejam eles administrativos ou judiciais, inclusive com a visualização da íntegra de alguns atos praticados no curso do processo, como as sentenças, por exemplo.

## PROCESSO ADMINISTRATIVO



### Consulta ao **ANDAMENTO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS**

Clique aqui:

[https://www10.tjrj.jus.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_processo\\_pesquisar.php?acao\\_externa=protocolo\\_pesquisar&acao\\_origem\\_externa=protocolo\\_pesquisar&id\\_or\\_gao\\_acesso\\_externo=0](https://www10.tjrj.jus.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_or_gao_acesso_externo=0)



### Consulta ao **MANUAL DO PORTAL DO USUÁRIO EXTERNO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/1301450/sei-tjrj.pdf/70485b19-72e9-be5d-916a-9084dc9c0c2c?t=1594142505266>



## PROCESSO JUDICIAL



### Consulta ao **ANDAMENTO DE PROCESSOS JUDICIAIS**

Clique aqui:

[https://www.tjrj.jus.br/web/guest/consultas/processos\\_jud/processos\\_jud](https://www.tjrj.jus.br/web/guest/consultas/processos_jud/processos_jud)



### Consulta ao **ANDAMENTO DE PRECATÓRIOS JUDICIAIS**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/precatorios>



### Acesso ao **PJE-TJRJ (SISTEMA DE PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO)**

Clique aqui:

<https://tjrj.pje.jus.br/1g/login.seam>



### Solicitação de **ANDAMENTO PROCESSUAL POR E-MAIL (PUSH)**

Clique aqui:

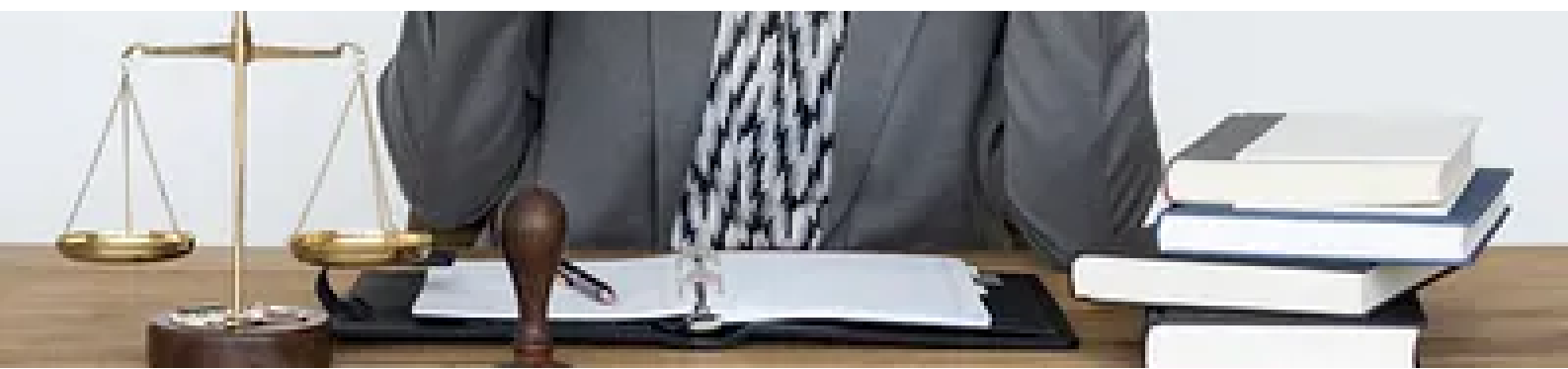
<https://www3.tjrj.jus.br/portalservicos/#/formularioLogin>



### Acesso ao **BALCÃO VIRTUAL**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/balc%C3%A3o-virtual-usu%C3%A1rio-externo>





## 2 CADASTROS

### PARA QUE SERVE?

Facilitar a identificação dos usuários dos serviços do TJRJ. Alguns serviços, especialmente os via online, somente podem ser acessados após cadastro.



#### Acesso ao **CADASTRO DE PESSOAS JURÍDICAS**

Clique aqui:

<https://www3.tjrj.jus.br/SISTCADPJ/faces/index.jsp>



#### Acesso a localidades habilitadas para realização de **CADASTRO PRESENCIAL**

Clique aqui:

<http://www.tjrj.jus.br/documents/10136/263094/manual-cadastro-presencial.pdf?v23>



#### Acesso a procedimentos para **CADASTRO DE PERITOS**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/dir-gerais/dgjur/deinp/sejud/procedimentos-para-o-cadastro>



#### Acesso a procedimentos para **CADASTRO DE VOLUNTÁRIOS**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/programa-de-voluntariado>



#### Acesso a procedimentos para **CADASTRO DE MEDIADORES**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/7883911/formulario-para-mediador-2022.pdf/ddfb277f-d2f5-8479-9182-aec7e3732911?version=1.1>





### **Acesso a procedimentos para CADASTRO DE CONCILIADORES**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/mediacao/espaco-mediador>



### **Acesso a procedimentos para CADASTRO DE JUIZ DE PAZ**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/dir-gerais/dgpes/dedep/perguntas-frequentes#:~:text=%2D%20A%20certid%C3%A3o%20poder%C3%A1%20ser%20retirada,br%20%2C%20com%20a%20documenta%C3%A7%C3%A3o%20digitaliz%20ada.>



### **Acesso a procedimentos para CADASTRO DE LEILOEIROS PÚBLICOS**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/dir-gerais/dgjur/gbjur/credenciamento-leiloeiros-publicos-corretores-imoveis>



# 3 CÁLCULOS E PAGAMENTOS

## PARA QUE SERVE?

Muitos serviços judiciais são realizados com gratuidade de taxas. Para outros serviços ou quando não há concessão de gratuidade de justiça, é necessário o pagamento de GRERJ (Guia de Recolhimento) e realização de cálculos que, muitas vezes, são importantes para a emissão de mandados de pagamento.



### Acesso à **GRERJ ELETRÔNICA**

Clique aqui:

<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/servicos/grerj-eletronica>



### Acesso à **CÁLCULO DE DÉBITOS JUDICIAIS**

Clique aqui:

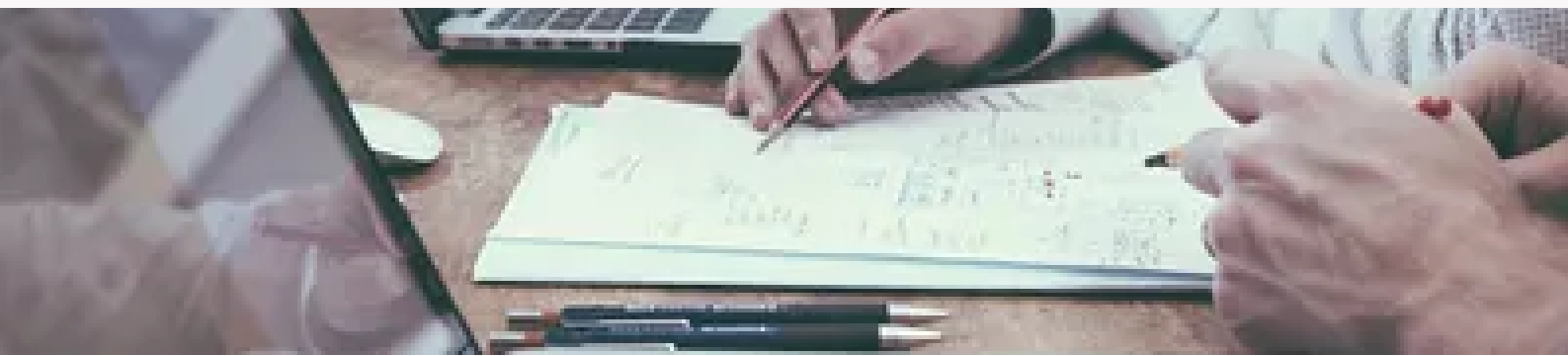
<http://www4.tjrj.jus.br/correcaoMonetaria/faces/correcaoMonetaria.jsp>



### Acesso à localidades habilitadas para utilizar **MANDADO DE PAGAMENTO ELETRÔNICO**

Clique aqui:

<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/servicos/servicos/serventias-habilitadas-para-utilizar-o-mandado-de-pagamento-eletronico>



# 4 CERTIDÕES

## PARA QUE SERVE?

A certidão é documento com fé pública emitido por tabelião ou escrivão, no qual se certifica algo, ou se reproduzem peças processuais e/ou escritos constantes de suas notas. Em linhas gerais, a certidão serve para comprovar algo. Seja o seu nome e filiação, a posse de um bem, a situação de uma pessoa física ou jurídica a respeito de problemas com o fisco ou a justiça.



### Acesso à **CERTIDÕES EXTRAJUDICIAIS ELETRÔNICAS**

Clique aqui:

<https://www4.tjrj.jus.br/Portal-Extrajudicial/certidao/>



### Acesso à **CERTIDÕES DO 2º GRAU**

Clique aqui:

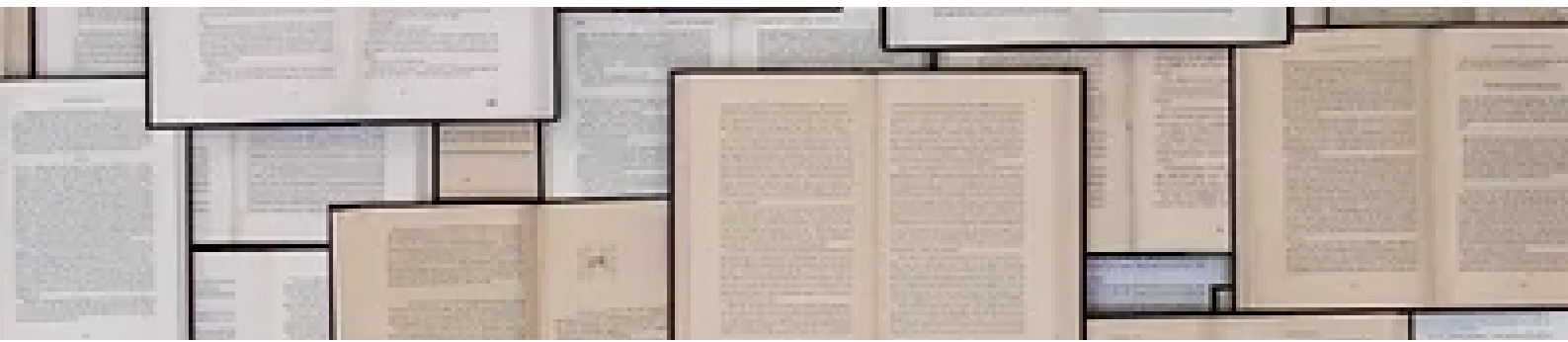
<https://www3.tjrj.jus.br/certidao2grau/MenuCertidaoWeb.aspx>



### Acesso à **CERTIDÃO DE FEITOS JUDICIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/dir-gerais/dgjur/gbjur/certid%C3%A3o-de-feitos-judiciais-civeis-e-criminais-no-ambito-da-segunda-instancia>





# 5 ARQUIVAMENTO E DESARQUIVAMENTO

## PARA QUE SERVE?

O arquivamento de documentos é o processo para fazer a guarda, controle e gerenciamento de documentos que não são mais usados regularmente. Além do armazenamento de dados, o termo arquivamento também se refere a guarda de documentos físicos.



### Acesso a informações sobre **ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS**

Clique aqui:

<https://cgj.tjrj.jus.br/documents/10136/20777/servicos-prestados.pdf>



### Acesso a informações sobre **DESARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS**

Clique aqui:

<https://portaltj.tjrj.jus.br/documents/10136/54581/pedido-desarquivamento.pdf>



# 6 CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

## PARA QUE SERVE?

São métodos não adversariais de solução de conflitos. Na mediação, o mediador facilita o diálogo entre as partes, mas são elas que apresentam as soluções. Já na conciliação, há participação mais efetiva do conciliador que pode sugerir soluções.



### Acesso a informações sobre **CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>



### Acesso a aplicativo de **CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL**

Clique aqui:

<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual/aplicativo>



### Acesso a informações sobre solicitação para **MEDIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL**

Clique aqui:

<https://portaltj.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/mediacao/pre-processual>



# 7 INFÂNCIA E JUVENTUDE

## PARA QUE SERVE?

É a competência do judiciário que trata de questões relacionadas a crianças e adolescentes em âmbito geral.



### Acesso a informações sobre **AUTORIZAÇÃO PARA VIAGENS**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/inf-juv-idoso/cap-vara-inf-juv-idoso/autorizacoes/autorizacoes>



### Acesso a informações sobre **PROCEDIMENTOS PARA ADOÇÃO**

Clique aqui:

<https://portaltj.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/inf-juv-idoso/cap-vara-inf-juv-idoso/adocao/procedimentos>



### Acesso a informações sobre **APADRINHAMENTO**

Clique aqui:

<https://portaltj.tjrj.jus.br/web/portal-da-infancia-e-juventude/apadrinhamento>



### Acesso a informações sobre **DENÚNCIA A MAUS TRATOS**

Clique aqui:

<http://www.tjrj.jus.br/web/portal-da-infancia-e-juventude/la%C3%A7os-de-cuidado-prevencao-a-maus-tratos>



### Acesso a informações sobre **DESAPARECIMENTO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

Clique aqui:

<http://www.tjrj.jus.br/web/portal-da-infancia-e-juventude/desaparecimento-de-crian%C3%A7as-e-adolescentes>



# 8 ATENDIMENTO AO IDOSO

## PARA QUE SERVE?

É a competência do judiciário que cuida da fiscalização, orientação e apuração de irregularidades de instituições, programas, organização governamentais e não governamentais, abrigos e entidades de atendimento, que lidam com o idoso, garantindo-lhe as medidas de proteção e atendimento prioritário



Acesso a informações importantes sobre a **REDE DE APOIO À TERCEIRA IDADE**

Clique aqui:

<http://www.tjrj.jus.br/web/portal-da-infancia-e-juventude/idoso>





# 9 PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

## PARA QUE SERVE?

É a competência do judiciário que trata de questões relacionadas a mulheres vítimas de violência de gênero e violência doméstica



**Acesso a informações sobre APLICATIVO MARIA DA PENHA E COMO PEDIR AJUDA**

Clique aqui:

<https://www3.tjrj.jus.br/mariapenhavirtual/>



**Acesso a informações sobre OUVIDORIA DA MULHER**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/observatorio-judicial-violencia-mulher/denuncias/ouvidoria-mulher>



**Acesso a informações sobre REDE DE ATENDIMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/5367968/rede-de-atendimento-a-violencia-contras-as-mulheres.jpg/ba920617-3b5d-c6d4-e155-9e0b21a2e08b?version=1.0>



# 10 JURISPRUDÊNCIA

## PARA QUE SERVE?

Jurisprudência é um termo jurídico, que significa o conjunto das decisões, aplicações e interpretações das leis.

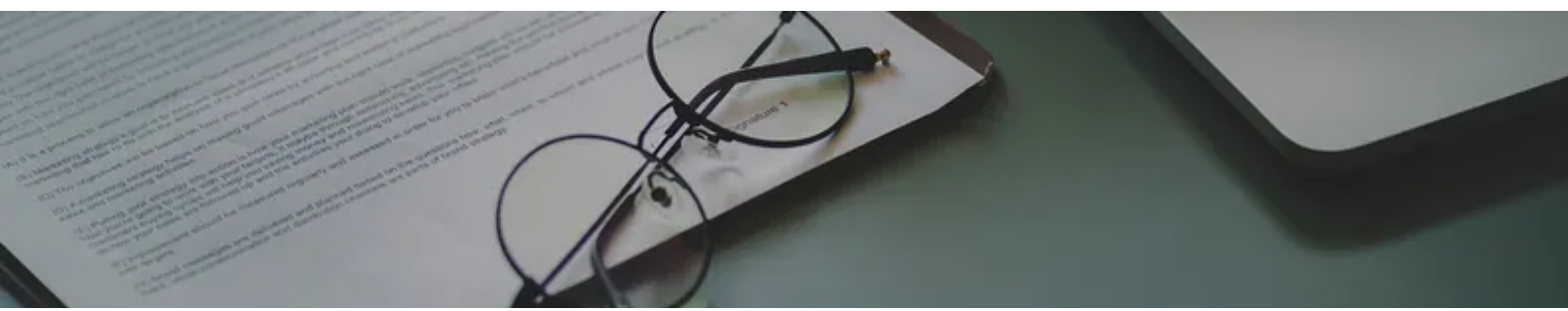
Mesmo que cada juiz tenha uma decisão particular, dentro de um mesmo tribunal é comum que haja um entendimento similar sobre diversos assuntos, ou seja, um conjunto de sentenças que mostram a compreensão de determinado tribunal sobre algum tema. A isso se dá o nome jurisprudência.



**Acesso à base de dados de JURISPRUDÊNCIA DO TJRJ**

Clique aqui:

<https://www3.tjrj.jus.br/ejuris/ConsultarJurisprudencia.aspx>



# 11 BIBLIOTECA E MUSEU

## PARA QUE SERVE?

A biblioteca e o museu do TJRJ, além de fontes de dados referencial e conhecimento, são os guardiões da memória do judiciário.



**Acesso a informações sobre a BIBLIOTECA DO TJRJ**

Clique aqui:

<https://site.emerj.jus.br/pagina/3/1>



**Acesso a consulta online sobre ACERVOS BIBLIOGRÁFICOS**

Clique aqui:

<https://site.emerj.jus.br/pagina/3/27>



**Acesso a informações sobre o MUSEU DA JUSTIÇA**

Clique aqui:

<http://ccmj.tjrj.jus.br/>



# 12 OUVIDORIA

## PARA QUE SERVE?

A Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre o cidadão e a organização, e que tem o objetivo de defender as pessoas de qualquer serviço mal prestado. É um atendimento aberto ao cidadão para escutar e encaminhar suas reivindicações, denúncias, sugestões e até elogios



**Acesso a informações sobre a CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO TJRJ**

Clique aqui:

<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/ouvidoria/ouvidoria>



**Acesso ao serviço FALE COM A OUVIDORIA DO TJRJ**

Clique aqui:

<http://www4.tjrj.jus.br/ESOU/HomeVisitante/Index>





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



## Secretaria Geral de Governança, Inovação e Compliance (SGGIC)

Última atualização: 01/04/2023