



**OUVIDORIA PJSC
CARTA DE SERVIÇOS
AO USUÁRIO**



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de denúncia	<p>Para fazer uma denúncia, o cidadão comunica uma possível prática de ato ilícito administrativo cuja solução depende da atuação de órgão de controle.</p> <p>Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua apuração (autoria e materialidade); Exposição dos fatos conforme a verdade; Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; Não agir de modo temerário; Prestar as informações que lhe forem solicitadas <p>a) Pessoa física: nome completo, CPF, documento de identificação com respectivo órgão emissor, endereço físico ou eletrônico; e,</p> <p>b) Pessoa Jurídica: CNPJ, razão social, endereço físico ou eletrônico.</p>	<p>Preferencialmente por meio do formulário eletrônico</p>	<ul style="list-style-type: none"> Segurança Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	<p>Portal da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina - https://www.tjsc.jus.br/ouvidoria</p>	<p>Ininterrupto 24 horas</p>	<p>Atendimento virtual. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail, correspondência ou telefone, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei 13.460/2017.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos e acima de 80 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/2000, Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 13.466/2017) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Registro da manifestação no formulário eletrônico e, ao final, o manifestante recebe cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	<p>Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre 1, térreo, sala sem número</p>	<p>Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.</p>	<p>Atendimento presencial. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no formulário eletrônico Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	<p>e-mail corporativo ouvidor@tjsc.jus.br</p>	<p>Ininterrupto 24 horas</p>	<p>E-mail. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio do e-mail, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Correspondência</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no formulário eletrônico Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	<p>Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre 1, térreo, sala sem número</p>	<p>Intermediado pelos Correios</p>	<p>Carta. A manifestação será digitalizada e registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio do e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
	<p>Telefone</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no formulário eletrônico Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	<p>48 3287-2960</p>	<p>Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.</p>	<p>Atendimento por telefone. O áudio do telefonema será gravado, a partir do interesse em registrar a demanda. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>	

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
<p>Recebimento de elogio</p>	<p>Por meio do elogio, o usuário comunica a satisfação com o serviço oferecido ou atendimento recebido. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis ao encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço. a) Pessoa física: nome completo, CPF, documento de identificação com respectivo órgão emissor, endereço físico ou eletrônico; e, b) Pessoa Jurídica: CNPJ, razão social, endereço físico ou eletrônico. 	<p>Preferencialmente por meio do formulário eletrônico</p>	<ul style="list-style-type: none"> Segurança Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço. 	<p>Portal da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina - https://www.tjsc.jus.br/ouvidoria</p>	<p>Ininterrupto 24 horas</p>	<p>Atendimento virtual. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail, correspondência ou telefone, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos e acima de 80 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/2000, Lei nº 10.741/2003 e 1 Lei nº 3.466/2017) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Registro da manifestação no formulário eletrônico e, ao final, o manifestante recebe cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço. 	<p>Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre 1, térreo, sala sem número</p>	<p>Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.</p>	<p>Atendimento presencial. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no formulário eletrônico Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço. 	<p>e-mail corporativo ouvidor@tjsc.jus.br</p>	<p>Ininterrupto 24 horas</p>	<p>E-mail. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio do e-mail, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Correspondência</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no formulário eletrônico Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço. 	<p>Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre 1, térreo, sala sem número</p>	<p>Intermediado pelos Correios</p>	<p>Carta. A manifestação será digitalizada e registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio do e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
<p>Telefone</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no formulário eletrônico Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço. 	<p>48 3287-2960</p>	<p>Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.</p>	<p>Atendimento por telefone. O áudio do telefonema será gravado, a partir do interesse em registrar a demanda. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>		

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de reclamação	<p>Por meio da reclamação, o usuário comunica insatisfação com a prestação de um serviço público. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência); • Exposição dos fatos conforme a verdade; • Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; • Não agir de modo temerário; • Prestar as informações que lhe forem solicitadas • a) Pessoa física: nome completo, CPF, documento de identificação com respectivo órgão emissor, endereço físico ou eletrônico; e, • b) Pessoa Jurídica: CNPJ, razão social, endereço físico ou eletrônico. 	<p>Preferencialmente por meio do formulário eletrônico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento por equipe especializada • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	<p>Portal da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina - https://www.tjsc.jus.br/ouvidoria</p>	<p>Ininterrupto 24 horas</p>	<p>Atendimento virtual. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail, correspondência ou telefone, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos e acima de 80 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/2000, Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 13.466/2017) • Atendimento por equipe especializada • Atendimento em local apropriado • Registro da manifestação no formulário eletrônico e, ao final, o manifestante recebe cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	<p>Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre I, térreo, sala sem número</p>	<p>Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.</p>	<p>Atendimento presencial. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento por equipe especializada • Registro da manifestação no formulário eletrônico • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	<p>e-mail corporativo ouvidor@tjsc.jus.br</p>	<p>Ininterrupto 24 horas</p>	<p>E-mail. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio do e-mail, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Correspondência</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento por equipe especializada • Registro da manifestação no formulário eletrônico • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	<p>Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre I, térreo, sala sem número</p>	<p>Intermediado pelos Correios</p>	<p>Carta. A manifestação será digitalizada e registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio do e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
<p>Telefone</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento por equipe especializada • Registro da manifestação no formulário eletrônico • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	<p>48 3287-2960</p>	<p>Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.</p>	<p>Atendimento por telefone. O áudio do telefonema será gravado, a partir do interesse em registrar a demanda. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>		

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de reclamação de excesso por prazo para a prática de ato processual judicial		Preferencialmente por meio do formulário eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento por equipe especializada • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	Portal da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina - https://www.tjsc.jus.br/ouvidoria	Ininterrupto 24 horas	Atendimento virtual. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail, correspondência ou telefone, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.
	Por meio da reclamação, o usuário comunica insatisfação com o tempo para a prática de ato processual judicial. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:	Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos e acima de 80 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/2000, Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 13.466/2017) • Atendimento por equipe especializada • Atendimento em local apropriado • Registro da manifestação no formulário eletrônico e, ao final, o manifestante recebe cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901, Torre I, térreo, sala sem número	Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.	Atendimento presencial. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.
	<ul style="list-style-type: none"> • A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência); • O número do processo reclamado; • Exposição dos fatos conforme a verdade; • Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; • Não agir de modo temerário; • Prestar as informações que lhe forem solicitadas. 	Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento por equipe especializada • Registro da manifestação no formulário eletrônico • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	e-mail corporativo ouvidor@tjsc.jus.br	Ininterrupto 24 horas	E-mail. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio do e-mail, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.
	<ul style="list-style-type: none"> • a) Pessoa física: nome completo, CPF, documento de identificação com respectivo órgão emissor, endereço físico ou eletrônico; e, • b) Pessoa Jurídica: CNPJ, razão social, endereço físico ou eletrônico. 	Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento por equipe especializada • Registro da manifestação no formulário eletrônico • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901, Torre I, térreo, sala sem número	Intermediado pelos Correios	Carta. A manifestação será digitalizada e registrada no formulário eletrônico e o cidadão receberá o número de protocolo por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio do e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.
	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento por equipe especializada • Registro da manifestação no formulário eletrônico • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	48 3287-2960	Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.	Atendimento por telefone. O áudio do telefonema será gravado, a partir do interesse em registrar a demanda. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.	

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de solicitação		Preferencialmente por meio do formulário eletrônico	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança • Atendimento por equipe especializada • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	Portal da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina - https://www.tjsc.jus.br/ouvidoria	Ininterrupto 24 horas	Atendimento virtual. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail, correspondência ou telefone, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.
	A solicitação é um requerimento de atendimento ou de serviço a ser prestado pela Ouvidoria pela qual o usuário pede à Administração algum objeto específico. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:	Atendimento presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos e acima de 80 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/2000, Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 13.466/2017) • Atendimento por equipe especializada • Atendimento em local apropriado • Registro da manifestação no formulário eletrônico e, ao final, o manifestante recebe cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre I, térreo, sala sem número	Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.	Atendimento presencial. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.
	<ul style="list-style-type: none"> • A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à identificação do objeto solicitado e, quando for o caso, a quantidade e a forma de provimento desejada; • Exposição dos fatos conforme a verdade • Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; • Não agir de modo temerário; • Prestar as informações que lhe forem solicitadas. 	Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento por equipe especializada • Registro da manifestação no formulário eletrônico • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	e-mail corporativo ouvidor@tjsc.jus.br	Ininterrupto 24 horas	E-mail. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio do e-mail, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.
		Correspondência	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento por equipe especializada • Registro da manifestação no formulário eletrônico • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre I, térreo, sala sem número	Intermediado pelos Correios	Carta. A manifestação será digitalizada e registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio do e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.
	Telefone	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento por equipe especializada • Registro da manifestação no formulário eletrônico • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis • Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	48 3287-2960	Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.	Atendimento por telefone. O áudio do telefonema será gravado, a partir do interesse em registrar a demanda. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.	

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de sugestão	<p>A sugestão deve conter proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência); Exposição dos fatos conforme a verdade; Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; Não agir de modo temerário; Prestar as informações que lhe forem solicitada a) Pessoa física: nome completo, CPF, documento de identificação com respectivo órgão emissor, endereço físico ou eletrônico; e, b) Pessoa Jurídica: CNPJ, razão social, endereço físico ou eletrônico. 	<p>Preferencialmente por meio do formulário eletrônico</p>	<ul style="list-style-type: none"> Segurança Atendimento por equipe especializada Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	<p>Portal da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina - https://www.tjsc.jus.br/ouvidoria</p>	<p>Ininterrupto 24 horas</p>	<p>Atendimento virtual. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail, correspondência ou telefone, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Atendimento presencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos e acima de 80 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/2000, Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 13.466/2017) Atendimento por equipe especializada Atendimento em local apropriado Registro da manifestação no formulário eletrônico e, ao final, o manifestante recebe cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	<p>Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre I, térreo, sala sem número</p>	<p>Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.</p>	<p>Atendimento presencial. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Correspondência eletrônica (e-mail)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no formulário eletrônico Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação. 	<p>e-mail corporativo ouvidor@tjsc.jus.br</p>	<p>Ininterrupto 24 horas</p>	<p>E-mail. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio do e-mail, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Correspondência</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no formulário eletrônico Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	<p>Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre I, térreo, sala sem número</p>	<p>Intermediado pelos Correios</p>	<p>Carta. A manifestação será digitalizada e registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio do e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>
		<p>Telefone</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento por equipe especializada Registro da manifestação no formulário eletrônico Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação. 	<p>48 3287-2960</p>	<p>Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.</p>	<p>Atendimento por telefone. O áudio do telefonema será gravado, a partir do interesse em registrar a demanda. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão por meio de e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 16, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017.</p>

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SERVIÇOS

REQUISITOS PARA ATENDIMENTO

MEIO UTILIZADO

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

LOCAL DE ACESSO

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

PRAZO

Recebimento de pedidos de acesso à informação.
Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

O pedido de acesso deverá conter:

- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;
- a) Pessoa física: nome completo, CPF, documento de identificação com respectivo órgão emissor, endereço físico ou eletrônico; e,
- b) Pessoa Jurídica: CNPJ, razão social, endereço físico ou eletrônico.

(Fundamento: Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015: dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação. Art. 11, §2º)

Não será atendido pedido de acesso:

- Genérico;
- Desproporcional ou desarrazoado; ou
- Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações;
- Que exija serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina.

Preferencialmente por meio do formulário eletrônico

Atendimento presencial

Correspondência eletrônica (e-mail)

Correspondência

Telefone

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação.

- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos e acima de 80 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/2000, Lei nº 10.741/2003 e Lei nº 13.466/2017)
- Atendimento por equipe especializada
- Atendimento em local apropriado
- Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação disponível na Ouvidoria
- Registro do pedido de acesso à informação no formulário eletrônico
- Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação.

- Atendimento por equipe especializada
- Registro da manifestação no formulário eletrônico
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Comunicações por e-mail ou correspondência sobre o andamento da manifestação.

- Atendimento por equipe especializada
- Registro da manifestação no formulário eletrônico
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação.

- Atendimento por equipe especializada
- Registro da manifestação no formulário eletrônico
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação disponível na Ouvidoria
- Comunicações, por e-mail ou correspondência, sobre o andamento da manifestação.

Portal da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina -
<https://www.tjsc.jus.br/ouvidoria>

Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre I, térreo, sala sem número

e-mail corporativo
ouvidor@tjsc.jus.br

Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88020-901. Torre I, térreo, sala sem número

48 3287-2960

Ininterrupto 24 horas

Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.

Ininterrupto 24 horas

Intermediado pelos Correios

Segunda à sexta das 7h:00min. às 19h:00min.

Atendimento virtual. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Fundamento: art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011 e art. 13, §§ 1º e 2º, da Resolução-CNJ nº 215/2015.

Atendimento presencial. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá cópia da manifestação e o respectivo número do protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Fundamento: art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011 e art. 13, §§ 1º e 2º, da Resolução-CNJ nº 215/2015.

E-mail. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Fundamento: art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011 e art. 13, §§ 1º e 2º, da Resolução-CNJ nº 215/2015.

Carta. A manifestação será digitalizada e registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail ou correspondência, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva no prazo anterior, a Ouvidoria comunicará o cidadão, por meio do e-mail ou correspondência, acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação. Fundamento: art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011 e art. 13, §§ 1º e 2º, da Resolução-CNJ nº 215/2015.

Atendimento por telefone. O áudio do telefonema será gravado, a partir do interesse em registrar a demanda. A manifestação será registrada no formulário eletrônico e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo. A partir do recebimento da manifestação, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Fundamento: art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011 e art. 13, §§ 1º e 2º, da Resolução-CNJ nº 215/2015.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Gabinete da Presidência
Ouvidoria

Rua Álvaro Millen da Silveira, 208, Térreo, Centro, Florianópolis/SC - Ouvidoria
E-mail: ouvidor@tjsc.jus.br
Fone: (48)3287-2960