



**PODER
JUDICIÁRIO**
DO ESTADO DO ACRE



Carta de
Serviços

Carta de Serviços ao Cidadão - TJAC

A **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE** tem como objetivo orientar a sociedade sobre os serviços disponibilizados pelo Tribunal e os canais de atendimento existentes. O documento apresenta informações claras sobre os requisitos para ter acesso à prestação desses serviços, demonstrando prazos e condições de acesso. O intuito é estabelecer o compromisso de primar pela transparência e qualidade.

Endereço da Sede do Tribunal de Justiça
Rua Tribunal de Justiça, s/n – Via Verde
Cep 69915-631- Rio Branco/Acre

Horário de funcionamento: 07 às 14h (Segunda a Sexta-feira)
Ouvidoria (68) 99971-7851



Sumário

Carta de Serviços ao Cidadão	3
Tabelas de Serviços	5
1. Atendimento ao Usuário	5
2. Serviços Eletrônicos	6
3. Consulta e Acompanhamento Processual	7
4. Serviços Judiciais Específicos	8
5. Ouvidoria e Plantão Judicial	9

Carta de Serviços ao Cidadão

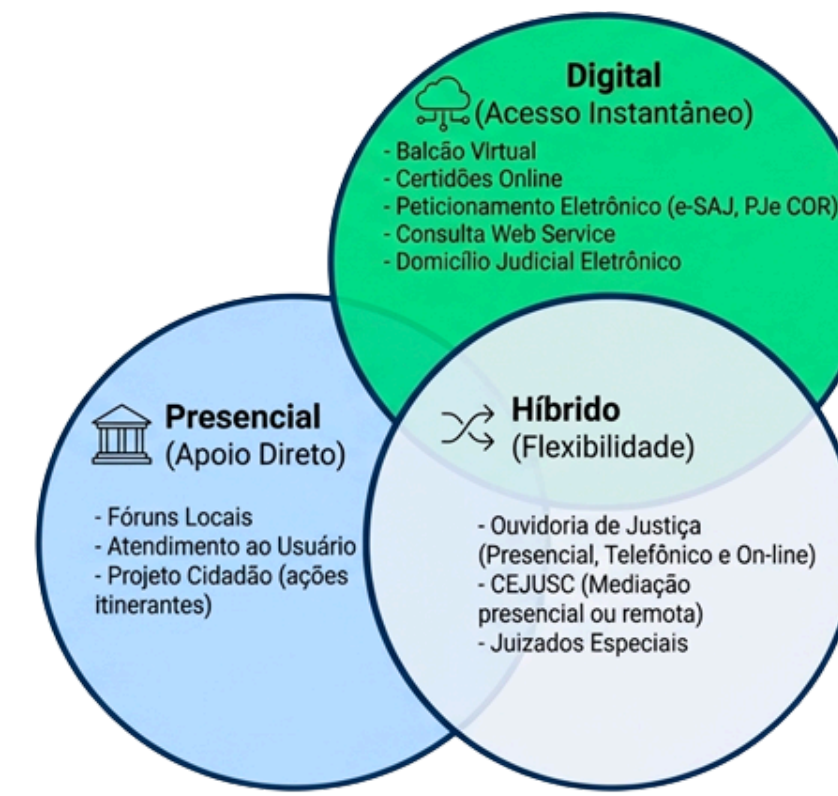
A Carta de Serviços ao Cidadão tem como objetivo orientar a sociedade sobre os serviços. A **Carta de Serviços ao Cidadão** é o guia oficial do Tribunal de Justiça para orientar a sociedade sobre como acessar nossos serviços e canais de atendimento. Nosso compromisso é com a transparência, a agilidade e a qualidade, garantindo que você saiba exatamente o que é necessário, quais são os prazos e como obter o melhor suporte.

Para tanto:

Locais:



Meios de acesso:



O ecossistema moderno prioriza a resolução no ponto de conveniência do usuário.

Este instrumento atende à **Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**, que estabelece o dever dos órgãos públicos devem disponibilizar informações sobre suas atividades, organização e serviços, bem como aos princípios da transparência e da promoção dos direitos de cidadania, alinhando-se às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Todos os serviços estão **disponíveis no sitio oficial do Tribunal de Justiça do Estado do Acre**, acessível meio dos acessos rápidos a seguir, bem como dos links diretos contidos na tabela adiante:

Portal institucional acessos rápidos e menu de serviços e sistemas judiciais: <https://www.tjac.jus.br/>

Portal da Transparência: <https://www.tjac.jus.br/transparencia/>

Ouvidoria: <https://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>

Programas sociais: <https://www.tjac.jus.br/adm/coaps/>

Jurisprudência: <https://esaj.tjac.jus.br/esaj/portal.do?servico=780000>

Endereços, telefones e Balcão Virtual: <https://www.tjac.jus.br/enderecos-e-telefones/>

Horário de atendimento:

Segunda a Sexta-feira, das 7h às 14h

Telefones:

0800-721-3040

(68) 3212-8441

Canais de atendimento para acompanhamento:

[\(68\) 3212-8217](tel:(68)3212-8217)

[0800 721 3040](tel:08007213040)

[\(68\) 99971-7851](tel:(68)99971-7851)

ouvid@tjac.jus.br

[Acesso ao Balcão Virtual](#)

Observação: Para mais informações acessar o [SIC](#) e [Atendimento ao Cidadão](#)

TABELA DE SERVIÇOS

1. Atendimento ao Usuário

Serviços	Descrição	Requisitos/Documentos	Forma de Acesso	Local de Acesso (TJAC)	Prazo Máximo
Endereços, Telefones e Balcão virtual	Lista de endereços e telefones das unidades judiciais e administrativas, além do acesso ao Balcão Virtual, canal de atendimento on-line que permite a advogados(as), partes e cidadãos entrarem em contato diretamente com as unidades por videoconferência.	Não há	On-line e presencial	https://www.tjac.jus.br/enderecos-e-telefones/	Tempo de processamento on-line.
Solução de conflitos por conciliação	É a resolução de conflitos de forma negociada entre as partes, sendo uma via rápida e pacífica. Todos os acordos obtidos têm força de decisão judicial, pois são homologados por um juiz.	Documentos pessoais.	Presencial e On-line.	tel:(68) 3212-8491 https://wa.me/+5568999822031	Não há prazo limite.
Serviço de Atermação	Atende pessoas que reclamam causas que não ultrapassam 20 salários mínimos, sem necessidade de advogado.	Documentos pessoais e todo tipo de prova que ajude a dar substância à reclamação.	Presencial e On-line.	https://www.tjac.jus.br/consultas/peticao-cidadao/	Não há prazo limite.

TABELA DE SERVIÇOS

2. Serviços Eletrônicos

Serviços	Descrição	Requisitos/Documentos	Forma de Acesso	Local de Acesso (TJAC)	Prazo Máximo
Emissão de certidão negativa	Certidão Nada Consta ou Negativa de 1º e 2º Graus.	Qualquer cidadão.	On-line.	https://www.tjac.jus.br/servicos/certidoes/	Tempo de processamento on-line.
Recolhimento de Custas	Para pagamento de custas judiciais, depósitos judiciais e desarquivamento de processos.	Qualquer cidadão.	On-line.	https://www.tjac.jus.br/servicos/custas/	Tempo de processamento on-line.
Petição Cidadão	Reclamação sem sair de casa, onde o cidadão faz seu pedido via internet. Essa opção só é possível se sua reclamação estiver inserida na competência do Sistema Juizado.	RG, CPF, Comprovante de endereço, contratos, notas fiscais ou outros documentos que digam respeito ao seu pedido.	On-line.	https://www.tjac.jus.br/consultas/peticao-cidadao/	Tempo de processamento
Cadastro Eletrônico de Peritos	Cadastro Eletrônico de Peritos, Órgãos Técnicos ou Científicos, Administradores Judiciais e Auxiliares da Justiça do Estado do Acre	Documentos pessoais/profissionais, comprovante de endereço e dados bancários	On-line.	https://cptec.tjac.jus.br/	Tempo de processamento on-line

TABELA DE SERVIÇOS

3. Consulta e Acompanhamento Processual

Serviços	Descrição	Requisitos/Documentos	Forma de Acesso	Local de Acesso (TJAC)	Prazo Máximo
Consulta Processual de 1º e 2º graus	Consulta à tramitação do processo, sem necessidade de comparecimento na unidade judicial.	Qualquer cidadão.	On-line.	https://www.tjac.jus.br/servicos/consultas/	Tempo de processamento on-line.
Acompanhamento processual (Push)	Permite receber por e-mail as informações referentes à movimentação processual.	Realizar prévio cadastro no sistema Push.	On-line, a partir de registro.	https://www.tjac.jus.br/servicos/consultas/	Tempo de processamento on-line.

TABELA DE SERVIÇOS

4. Serviços Judiciais Específicos

Serviços	Descrição	Requisitos/Documentos	Forma de Acesso	Local de Acesso (TJAC)	Prazo Máximo
Atendimento à Mulher Vítima de Violência Doméstica	A Lei Maria da Penha estabelece mecanismos para coibir toda violência doméstica e familiar contra a mulher.	Qualquer pessoa pode fazer a denúncia: a própria mulher, vizinhos, parentes ou quem estiver presenciando o fato.	Presencial e On-line.	https://www.tjac.jus.br/ouvidoria/	O juiz poderá conceder, no prazo de 48 horas, medidas protetivas de urgência.

TABELA DE SERVIÇOS

5. Ouvidoria e Plantão Judicial

Serviços	Descrição	Requisitos/Documentos	Forma de Acesso	Local de Acesso (TJAC)	Prazo Máximo
Ouvidoria: Recepção de manifestações	Registro de reclamações, denúncias, sugestões e elogios.	Qualquer cidadão.	Presencial, Telefônico e On-line.	https://www.tjac.jus.br/enderecos-e-telefones/	Até 30 dias úteis (podendo variar conforme legislação).
Plantão Judicial	Permite a consulta do plantão realizado por juízes e servidores nos dias e horários em que não há expediente.	Qualquer cidadão.	On-line.	Plantão Judicial: https://www.tjac.jus.br/spj/	Tempo de processamento on-line.