



# JDES JUDICIALIZAR



[www.tjsp.jus.br](http://www.tjsp.jus.br)

# INDICE

---

PRIMEIROS CAMINHOS	04
AGÊNCIAS REGULADORAS	07
AVIAÇÃO CIVIL	08
BANCOS	10
ENERGIA ELÉTRICA	12
COMÉRCIO	15
PLANOS DE SAÚDE	16
TELEFONIA	18
TRANSPORTES TERRESTRES	20
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	22
PRÓXIMAS ALTERNATIVAS	23
CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL	24
JUIZADO ESPECIAL 	25
CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS	26
ACESSO AO JUDICIÁRIO	30

# APRESENTAÇÃO

Algumas vezes o cidadão se sente em condições de desigualdade na relação entre consumidor e fornecedor, sejam empresas, órgãos públicos e outros, com quem contrata a prestação de serviços ou adquire bens.

Quando os serviços prestados não atendem as suas expectativas, inicia-se a busca por alternativas que possam satisfazer suas necessidades. Uma das alternativas mais comuns é o ingresso de ações judiciais.

No entanto, existem outras opções que, muitas vezes por desconhecimento do cidadão, deixam de ser utilizadas, sendo que poderiam se mostrar também acessíveis e possibilitar a solução do problema.

Neste sentido, o objetivo desta cartilha é orientar o cidadão sobre as opções que estão à sua disposição, indicando os caminhos que pode percorrer, tais como contato direto com a empresa, pelo SAC ou Ouvidoria, PROCON, etc, conforme detalhado a seguir.

# PRIMEIROS CAMINHOS à disposição do cidadão

---

**S**ugerimos ao cidadão que, inicialmente, dê preferência ao contato direto com o órgão ou empresa, pois muitas vezes é possível obter a solução do problema de forma mais rápida e econômica, ou ainda conseguir um acordo que beneficie ambas as partes.

Para tanto, os SACs ou Ouvidorias são canais que vêm se mostrando bastante eficazes para o recebimento e encaminhamento interno das reclamações.

As Agências Reguladoras são vias que possibilitam a resolução de muitos conflitos, pois intercedem em favor do cidadão junto às empresas.

O PROCON também é uma opção continuamente aberta ao recebimento de reclamações, por se caracterizar como um dos principais órgãos de defesa do consumidor.



## SAC

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE/CONSUMIDOR

- O cidadão poderá entrar em contato direto com a empresa, através do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente/Consumidor.
- As empresas geralmente disponibilizam este serviço por telefone ou pela internet.
- Anote **sempre** o número do **protocolo** fornecido.



## OUVIDORIA

### DA EMPRESA

Caso o problema não seja resolvido pelo SAC, você poderá dirigir-se à Ouvidoria da empresa, órgão destinado ao recebimento e tratamento das reclamações, as quais podem ser formuladas, geralmente, pela internet, telefone ou presencialmente.

## AGÊNCIAS REGULADORAS

São órgãos da administração pública responsáveis por regular e/ou fiscalizar a atividade de determinado setor da economia de um país, a exemplo dos setores de energia elétrica, telecomunicações, mercado audiovisual, planos e seguros de saúde suplementar, vigilância sanitária, aviação civil, transportes terrestres, etc.

As agências reguladoras recebem e tratam as reclamações recebidas contra as empresas prestadoras de serviços públicos.

Adiante relacionaremos os assuntos e as respectivas agências reguladoras, além de informações ao cidadão sobre os canais de atendimento.

# PRIMEIROS CAMINHOS

(continuação)



**A**inda no intuito de solucionar o seu problema, o cidadão poderá procurar o PROCON - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão que tem como objetivo principal equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores.

Sua missão é planejar, coordenar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor em São Paulo.

Além de atuar nos casos individuais, os Procons também monitoram e fiscalizam a conduta dos fornecedores de produtos e serviços ao consumidor. Mantêm e divulgam, periodicamente, um cadastro com as reclamações contra cada empresa, indicando se elas foram ou não atendidas.

Fonte: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

## Canais de Atendimento

**Internet (atendimento eletrônico)** - acesse:

<http://sistemas.procon.sp.gov.br/procon/atendimento.asp>

**Telefone** - 151 disponível para o município de São Paulo / Pessoas com deficiência auditiva ou da fala poderão utilizar o atendimento eletrônico.

**Presencial** - consulte antes:

[www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=192](http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=192)

**Informações:**

[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br) - Atendimento ao consumidor

Fonte: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



## AGÊNCIAS REGULADORAS

Com o intuito de aprofundar as orientações do capítulo “Primeiros Caminhos”, as agências reguladoras abaixo indicadas serão apresentadas em maiores detalhes, incluindo-se os respectivos canais de atendimento e principais reclamações:

- ANAC
- BANCO CENTRAL
- ARSESP
- ANEEL
- ANS

Saiba mais...



# AVIAÇÃO CIVIL

**A** Aviação Civil é o serviço de transporte aéreo que abrange todas as operações de transporte comercial de passageiros e de cargas.

Quando os serviços prestados por empresas aéreas ou pela infraestrutura aeroportuária não atendem as expectativas dos seus usuários, as reclamações podem ser tratadas através de contato direto com a empresa, ouvidoria ou PROCON (vide páginas 4 a 6).

## Principais reclamações

- Conflitos com empresas aéreas
- Overbooking
- Atrasos e/ou cancelamentos de voo
- Extravio de bagagens
- Violação de bagagens
- Falta de informação
- Atendimento ao público
- Bilhete aéreo
- Outros assuntos

Caso estas medidas iniciais não surtam o resultado desejado, o cidadão pode se dirigir à ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, que é a agência que tem como atribuições regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.





## ANAC AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

A ANAC tem como atribuições regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.

### Canais de Atendimento:

- Telefone - 163
- Fale com a ANAC: [www.anac.gov.br/falecomaanac](http://www.anac.gov.br/falecomaanac)
- Formulário Eletrônico: [www2.anac.gov.br/arus/focus/faleconosco/validarUsuario.asp](http://www2.anac.gov.br/arus/focus/faleconosco/validarUsuario.asp)
- Espaço do Passageiro: [www2.anac.gov.br/passageiro](http://www2.anac.gov.br/passageiro)
- Atendimento Presencial:  
Nos principais aeroportos brasileiros.

Fonte: [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)

### INFORMAÇÃO ADICIONAL:

#### INFRAERO

#### Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária

A INFRAERO é a empresa responsável pela administração dos principais aeroportos do País.

Mantém uma Ouvidoria como canal de relacionamento da empresa com a sociedade para atender às sugestões, reclamações, elogios e denúncias de usuários, passageiros e colaboradores internos, referentes a assuntos de infraestrutura aeroportuária e institucionais.

[www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br)





# BANCOS

O Banco Central, responsável pela regulação e fiscalização das atividades das instituições bancárias, recomenda, em seu site, que os clientes e usuários dessas instituições financeiras e das administradoras de consórcio, dirijam suas reclamações primeiramente nos locais onde o atendimento foi realizado ou no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da própria instituição.

Fonte: [www.bcb.gov.br/?RECLAMACAODENUNCIA](http://www.bcb.gov.br/?RECLAMACAODENUNCIA)

## Principais reclamações

- Administradoras de Consórcio
- Produtos e serviços bancários
- Redução/aumento de limite
- Erro no pagamento de contas
- Saque indevido
- Provar depósito em caixa eletrônico
- Vítima de falsário
- Envio de cartão de crédito sem solicitação
- Demora no atendimento
- Outros assuntos

Caso o seu problema não seja solucionado, é possível endereçar a reclamação para a agência reguladora das instituições financeira, no caso, o Banco Central.



## BANCO CENTRAL

Reclamações quanto aos serviços e produtos oferecidos por instituições bancárias podem ser registradas por qualquer cidadão junto ao Banco Central ([www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)).

Para mais informações, consulte:  
[www.bcb.gov.br/?RECLAMACAO](http://www.bcb.gov.br/?RECLAMACAO)

### Canais de Atendimento

(Fonte: [www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/bcb/atendimento.asp](http://www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/bcb/atendimento.asp))

- **Internet** - acesse: [www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/bcb/atendimento.asp](http://www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/bcb/atendimento.asp)
- **Telefone** - 145
- **Presencial**  
Acesse a lista de postos de atendimento em:  
[www.bcb.gov.br/?ENDERECOSATENDIMENTO](http://www.bcb.gov.br/?ENDERECOSATENDIMENTO)
- **Cartas** - Saiba o endereço para correspondência em:  
[www.bcb.gov.br/?ENDERECOSATENDIMENTO](http://www.bcb.gov.br/?ENDERECOSATENDIMENTO)

## INFORMAÇÃO ADICIONAL:

### FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos

Consulte os canais de atendimento do seu Banco em:  
[www.febraban.org.br/atendimento\\_bco.asp](http://www.febraban.org.br/atendimento_bco.asp)



# ENERGIA ELÉTRICA

O sistema de distribuição de energia elétrica é a rede ramificada por ruas e avenidas para conectar o sistema de transmissão aos domicílios e endereços de todos os consumidores, e é responsabilidade das companhias distribuidoras de eletricidade.

Estas empresas prestam serviço público através de contrato com a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), órgão que regula e fiscaliza o funcionamento adequado do setor de distribuição de energia em todo o País.

## Principais reclamações

- Ressarcimento por danos elétricos
- Falta de energia
- Ligação ou religação
- Variação de consumo
- Qualidade do Atendimento da Concessionária
- Apresentação e entrega da fatura
- Cobrança indevida
- Faturamento pela média
- Outros assuntos



## ARSESP

### Agência Reguladora de Saneamento e Energia

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia (ARSESP), por meio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), tem a missão de monitorar e fiscalizar as empresas distribuidoras de energia elétrica que atuam no Estado de São Paulo, além da Companhia de Transmissão de Energia Elétrica Paulista (CTEEP).

Possui um Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) que é realizado por meio de canais de comunicação de acesso gratuito, destinado ao atendimento de todos os cidadãos que necessitam registrar reclamações, sugestões, críticas ou elogios referentes aos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica.

Para registrar uma solicitação junto à Arsesp é necessário que o consumidor já tenha buscado a solução do problema junto à concessionária que atende sua cidade.

Fonte: [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)

#### Canais de Atendimento:

- **Internet** - Envie um e-mail para: [arsesp@sp.gov.br](mailto:arsesp@sp.gov.br)
- **Telefone** - Energia Elétrica: 0800 72 70 167  
Gás Canalizado: 0800 77 00 427  
Saneamento: 0800 77 16 883
- **Endereço** - Av. Paulista, 2313 - 1º - 4º andar - São Paulo/SP - CEP: 01311-300 PABX: (11) 3293-5100  
Horário de Atendimento (Protocolo): das 8h30 às 17h30.

Fonte: [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br) - "Canais de Atendimento"





# ENERGIA ELÉTRICA (continuação)

## IMPORTANTE:

A ANEEL também poderá ser contatada caso a ARSESP não solucione o problema.

### ANEEL

#### Agência Nacional de Energia Elétrica

A ANEEL tem por funções regular, fiscalizar e dirimir conflitos relativos ao serviço público de distribuição de energia elétrica, através de sua Ouvidoria, a qual recebe e processa as solicitações de seus consumidores, com vistas a encaminhar alternativas de solução de suas controvérsias, inclusive ouvindo diretamente as partes envolvidas.

O consumidor de energia elétrica deve dirigir-se primeiramente a sua concessionária de distribuição; caso não obtenha resposta à sua solicitação, ou se a solução apresentada não for satisfatória, poderá recorrer à Agência Estadual Conveniada e, posteriormente, à ANEEL.

Fonte: [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

### Canais de Atendimento:

- **Telefone/Fax:** 167
- **Correspondência:** Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA) - SGAN 603, módulo I, CEP 70830-110, Brasília, Distrito Federal;
- **Sistema de Atendimento on-line via Chat:**  
[www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br) - Fale conosco
- **Registrar reclamação via preenchimento de formulário:**  
[www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br) - Fale conosco

## COMÉRCIO



As modernas formas de aquisição de serviços, produtos e bens em geral, realizadas de forma tradicional ou remota, através da internet, trazem rapidez e economia nas relações comerciais.

No entanto, nem sempre as relações entre o cidadão e os fornecedores de produtos e serviços ocorrem da maneira prevista, podendo resultar em problemas.

### Principais reclamações

- Entrega em desconformidade com o pedido
- Informação inadequada
- Descumprimento da oferta
- Descumprimento de prazo de entrega/montagem
- Preços maiores que o anunciado

Enfatizamos que o setor de comércio, devido à diversidade de relações, não possui, especificamente, uma agência reguladora a que o cidadão possa se socorrer, mas as alternativas apresentadas anteriormente - SAC, Ouvidoria e PROCON - muitas vezes são suficientes para a solução dos conflitos.



## PLANOS DE SAÚDE

A negativa no atendimento tem sido a tônica dos conflitos que envolvem as empresas prestadoras de assistência suplementar de saúde e os seus clientes.

As principais razões que dificultam a utilização de convênios e seguros, no momento da necessidade, são:

### Principais reclamações

- Impedimento ou dificuldade de acesso a idosos
- Portabilidade
- Carência
- Reajuste
- Negativa de cobertura
- Demora para agendamento de consultas e exames
- Outros assuntos

Além de buscar a solução do problema diretamente com a empresa prestadora de assistência médica suplementar, é possível ainda endereçar a reclamação para a agência reguladora do setor de planos de saúde, a ANS.







## **ANS AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR**

Entre em contato com a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)), que é a agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil.

“MISSÃO - Promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores - e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país.”

Fonte: [www.ans.gov.br/aans/quem-somos](http://www.ans.gov.br/aans/quem-somos)

### **Canais de Atendimento:**

- **Internet** - acesse: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) e clique em “Central de Atendimento”, “Formulário Eletrônico”
- **Telefone** - Disque-ANS 0800 701 96 56
- **Presencial** - acesse a lista completa de postos de atendimento em:  
[www.ans.gov.br/aans/nossos-enderecos](http://www.ans.gov.br/aans/nossos-enderecos)
- **Cartas** - Saiba o endereço para correspondência em [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) e clique em “Central de Atendimento” e após, em “nossos endereços”

Fonte: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) - “Central de Atendimento”

### **INFORMAÇÃO ADICIONAL:**

Em casos de exame ou atendimento negado e/ou demora na autorização pelo plano de saúde, prefira o Disque ANS.

Fonte: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) - “Central de Atendimento”



# TELEFONIA

Com a modernização dos meios de telecomunicação, o serviço de telefonia tem sido utilizado por um número cada vez maior de pessoas, e por isso a quantidade de conflitos vem crescendo de forma proporcional.

## Principais reclamações:

(Telefonia Celular, Telefonia Fixa, Banda Larga e TV por Assinatura)

- Linhas transferidas e desativadas sem motivo aparente e sem aviso ou justificativa prévia
- Cobrança indevida de ligações ou serviços não requisitados
- Envio de faturas mesmo após o cancelamento do serviço
- Disponibilização dos serviços de forma diversa à contratada
- Falhas na prestação do serviço
- Linhas telefônicas cortadas
- Outros assuntos

Para solucioná-los, o cidadão poderá entrar em contato direto com a empresa ou reclamar em um dos órgãos de defesa do consumidor.

Caso o problema não seja resolvido, poderá acionar a agência reguladora das atividades de telefonia, conforme orientações a seguir:



## ANATEL AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

A ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações ([www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)) encaminha as reclamações recebidas para a operadora de telefonia, que terá o prazo de cinco dias úteis para responder diretamente ao consumidor.

Se após cinco dias úteis você não receber uma resposta de sua operadora, entre em contato com os mesmos canais de atendimento da Anatel para reiterar sua reclamação.

Caso a operadora tenha respondido, mas a resposta não tiver sido adequada, você tem o prazo de até 15 dias úteis (contados a partir da resposta) para voltar a entrar em contato com a Anatel e solicitar a reabertura da reclamação original.

Fonte: [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor) - “Quer reclamar? Saiba como!”

### Canais de Atendimento:

- **Internet** - acesse: [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor)  
Clique em “Canais de atendimento”
- **Telefone** - 1331

Pessoas com deficiência auditiva ou da fala devem ligar 1332 de qualquer telefone adaptado.

- **Aplicativo** - Utilize o aplicativo “Anatel Consumidor” para registrar e acompanhar reclamações, pedidos de informação e sugestões, por meio de seu celular ou tablet.
- **Presencial** - acesse a lista completa de postos de atendimento em [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor). Clique em “Canais de atendimento” e após, “Presencial”

Fonte: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)



# TRANSPORTES TERRESTRES

O transporte terrestre rodoviário intermunicipal, interestadual e internacional é utilizado pela população como alternativa para os seus deslocamentos, além do transporte ferroviário.

Elencamos abaixo as principais reclamações referentes à prestação de serviços de transporte terrestre:

## Principais reclamações:

- Segurança
- Atraso
- Conforto
- Higiene
- Bagagens
- Seguro
- Outros assuntos

Para solucioná-los, o cidadão pode entrar em contato direto com a empresa ou reclamar em um dos órgãos de defesa do consumidor.

Caso o problema não seja resolvido, a reclamação poderá ser dirigida à agência reguladora das atividades, conforme orientações a seguir:



## ARTESP – AGÊNCIA DE TRANSPORTES TERRESTRES DO ESTADO DE SÃO PAULO

A Agência tem como finalidade implementar a política estadual de transportes, garantir a prestação de serviços adequados e estimular a melhoria da prestação dos serviços públicos de transporte.

Canais de Atendimento:

- Telefone - 3465-2000
- Internet: [www.artesp.sp.gov.br/fale-conosco.html](http://www.artesp.sp.gov.br/fale-conosco.html)
- Endereço - Rua Iguatemi 105, Itaim Bibi  
CEP: 01451-011 - São Paulo/SP
- E-mail: [artesp@artesp.sp.gov.br](mailto:artesp@artesp.sp.gov.br)
- Ouvidoria: telefone: 0800-727 83 77  
e-mail - [artespouvidoria@sp.gov.br](mailto:artespouvidoria@sp.gov.br)

Fonte: [www.artesp.sp.gov.br](http://www.artesp.sp.gov.br)

## ANTT AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

A ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres – tem como missão assegurar aos usuários a adequada prestação de serviços de transporte terrestre, seja ele rodoviário ou ferroviário.

Canais de Atendimento:

- Ouvidoria: [ouvidoria@antt.gov.br](mailto:ouvidoria@antt.gov.br)
- Telefone - 166
- Chat - [www.antt.gov.br](http://www.antt.gov.br) - Fale conosco
- Formulário Eletrônico - [www.antt.gov.br](http://www.antt.gov.br) - Fale conosco
- Endereço - Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla Polo 8 - Brasília - DF.  
CEP: 70200-003

Fonte: [www.antt.gov.br](http://www.antt.gov.br)





# VIGILÂNCIA SANITÁRIA

São as ações destinadas ao tratamento dos riscos à saúde e à intervenção nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde, especialmente relacionados à alimentação, medicamentos, laboratórios, cosméticos e produtos para a saúde, dentre outros.

ANVISA

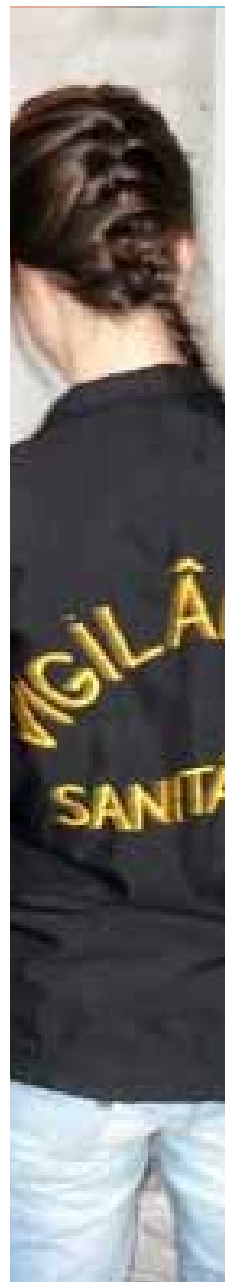
AGÊNCIA NACIONAL DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA

A ANVISA – Agência Nacional da Vigilância Sanitária ([www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)) tem como campo de atuação não um setor específico da economia, mas todos os setores relacionados a produtos e serviços que possam afetar a saúde da população brasileira. Sua competência abrange tanto a regulação sanitária quanto a regulação econômica do mercado.

## Canais de Atendimento

- Internet - acesse: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br) - Fale com a agência
- Telefone - ANVISA ATENDE 0800 642 9782
- Cartas - O endereço para correspondência é: SIA Trecho 5 Área Especial 57, Lote 200, Bloco D, 1º Subsolo. CEP: 71205-050- Brasília - DF - Fax: (61) 3462-5772

Fonte: <http://portal.anvisa.gov.br/wps/portal/anvisa/home>



## PRÓXIMAS ALTERNATIVAS

Caso o problema não possa ser resolvido na esfera administrativa e a medida judicial se torne necessária, o cidadão poderá ainda se socorrer de órgãos como o CEJUSC e o Juizado Especial Cível.

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs oferecem ao cidadão a conciliação e a mediação como alternativa para a solução dos conflitos.

Não havendo acordo, é possível recorrer aos Juizados Especiais Cíveis, órgãos responsáveis pelo julgamento das causas de menor valor (40 salários mínimos).



## CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL

A conciliação é o acordo de vontades que resulta de concessões mútuas em que um terceiro, imparcial, o Conciliador ou Mediador, ajuda, orienta e facilita a composição entre os envolvidos.

Através do CEJUSC – Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, o cidadão pode tentar uma conciliação, utilizando-se, para tanto, de métodos alternativos de solução de conflitos de forma consensual e pré-processual.

Havendo acordo, este será homologado pelo Juiz e terá os mesmos efeitos de sentença judicial.

A prestação de serviços no CEJUSC é gratuita, célere e eficiente.

Para mais informações consulte:  
[www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/  
conciliacao-mediacao](http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-mediacao)

### PROCEDIMENTOS

O interessado deverá dirigir-se ao CEJUSC mais próximo de sua residência, munido de documentos pessoais, inclusive comprovante de residência e todos os documentos relacionados à causa.

A parte reclamada receberá uma carta-convite informando a data e horário da audiência, além das informações referentes ao processo.

Consulte o CEJUSC mais próximo de você. Acesse:  
[www.tjsp.jus.br/EGov/Conciliacao/SetoresConciliacao.aspx](http://www.tjsp.jus.br/EGov/Conciliacao/SetoresConciliacao.aspx)

### Principais assuntos que poderão ser conciliados:

- Acidentes de Trânsito;
- Conflitos de Vizinhança;
- Direito do Consumidor;
- Renegociação de Dívidas;
- Cobrança em Geral:
  - Aluguéis
  - Condomínios
  - Comércio
  - Outros
- Direito de Família:
  - Divórcio
  - Pensão alimentícia
  - Revisão de alimentos
  - Guarda de menores
  - Regulamentação de visitas
  - Outros





## PODER JUDICIÁRIO Juizado Especial Cível

Se através da Conciliação o usuário não obtiver a solução para o seu problema, poderá ainda se socorrer do Poder Judiciário, por meio do Juizado Especial Cível.

O Juizado Especial Cível (JEC), antes conhecido como Juizado de Pequenas Causas, é o Órgão do Poder

Judiciário que julga ações em que o **valor envolvido** deve ser **no máximo** de **40 salários mínimos**, com a principal função de agilizar o andamento das ações.

Para ações até **20 salários mínimos** **não** é necessária a assistência de advogado ou defensor público.

### PROCEDIMENTOS

O interessado deverá se dirigir ao Juizado Especial Cível mais próximo de sua residência e levar todos os documentos relacionados à reclamação.

No próprio setor, o interessado receberá informações quanto à necessidade de documentos adicionais para entrar com a ação.

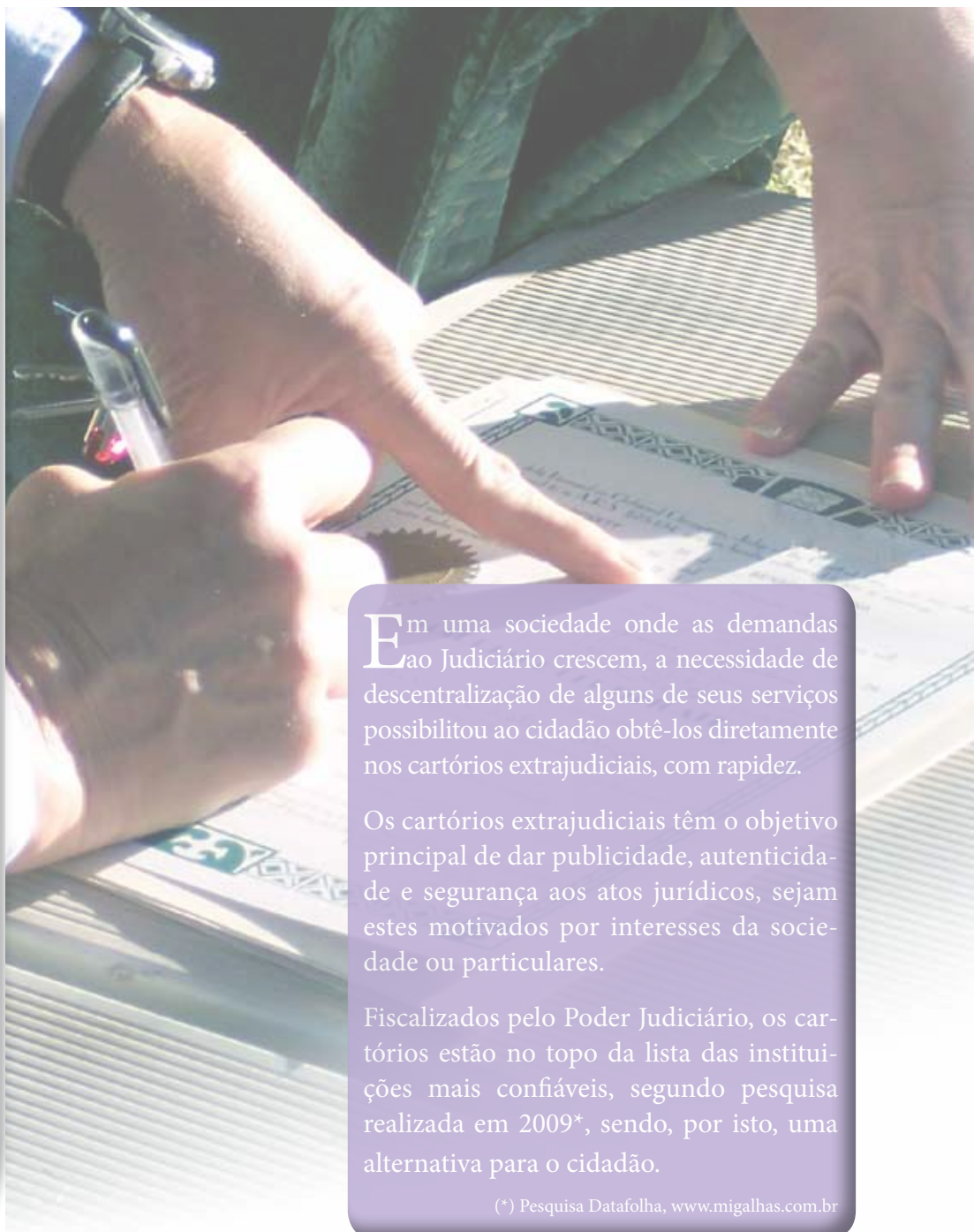
É obrigatória a presença do interessado para entrar com a ação.

### Canais de atendimento

Consulte: [www.tjsp.jus.br](http://www.tjsp.jus.br)

### O Juizado Especial Cível NÃO ATENDE

- Ações de valor superior a 40 salários mínimos;
- Causas de família;
- Ações de Infância e Juventude;
- Causas Trabalhistas;
- Ações que envolvam interesses de incapazes;
- Ações contra empresas falidas e em concordata;
- Ações contra espólio;
- Ações contra órgão público;
- Alvarás de levantamento para sacar saldo de conta bancária de pessoa falecida ou FGTS.



**E**m uma sociedade onde as demandas ao Judiciário crescem, a necessidade de descentralização de alguns de seus serviços possibilitou ao cidadão obtê-los diretamente nos cartórios extrajudiciais, com rapidez.

Os cartórios extrajudiciais têm o objetivo principal de dar publicidade, autenticidade e segurança aos atos jurídicos, sejam estes motivados por interesses da sociedade ou particulares.

Fiscalizados pelo Poder Judiciário, os cartórios estão no topo da lista das instituições mais confiáveis, segundo pesquisa realizada em 2009\*, sendo, por isto, uma alternativa para o cidadão.

(\*) Pesquisa Datafolha, [www.migalhas.com.br](http://www.migalhas.com.br)

# CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS

Os Cartórios Extrajudiciais são os locais onde o cidadão pode obter serviços públicos notariais e de registro, como escrituras, registros de imóveis, registros de nascimento, de casamento, cópias autenticadas ou reconhecimento de firmas, etc.

Além destes, alguns serviços que eram realizados somente pelo Poder Judiciário também podem ser obtidos pelo cidadão nos cartórios extrajudiciais, tais como:

## Inventário e/ou partilha de herança consensual

- Todos os herdeiros devem ser maiores e capazes;
- Deve haver consenso entre os herdeiros quanto à partilha dos bens;
- O falecido não pode ter deixado testamento;
- As partes devem contratar um advogado para participar da escritura.

## Carta de sentença

As peças instrutórias das cartas de sentença deverão ser extraídas dos autos judiciais originais, ou do processo judicial eletrônico, conforme o caso, e entregues pelo interessado ao Tabelionato de Notas.

## Separação ou divórcio consensual

- Deve haver consenso entre o casal quanto ao fim do casamento;
- O casal não pode ter filhos menores ou incapazes;
- As partes devem contratar um advogado para participar da escritura.

## Emancipação

- Para que o menor seja emancipado, os pais devem comparecer em qualquer Tabelionato de notas para que seja lavrada a escritura pública. Caso um dos pais tenha paradeiro desconhecido, o outro poderá sozinho lavrar a escritura, devendo este fato constar do ato notarial.
- Caso o menor esteja sob tutela, a emancipação dependerá de mandado judicial.
- Para que a emancipação produza efeitos, é preciso a escritura ou o mandado da Comarca de domicílio do emancipado, para que, em seguida, seja comunicado o Cartório do registro de nascimento para anotação.

## Retificação de Registro Civil por erro do Cartório

O interessado deverá dirigir-se ao cartório de registro civil que emitiu o documento e solicitar a correção por escrito.

A correção será efetivada após aprovação em decisão judicial.

**OBSERVAÇÃO:** Em caso de erro do declarante, o interessado deverá contratar um advogado. Caso não possa fazê-lo, e ganhe até três salários mínimos, poderá procurar a Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

## Reconhecimento de União Estável

Os interessados poderão registrar, em Cartório de Notas, um documento declaratório que oficializa a união estável;

A conversão em casamento pode ser feita no Cartório de Registro Civil da residência dos interessados.

É necessário levar os mesmos documentos exigidos para o casamento e duas testemunhas.

Podem os noivos escolher o regime de bens e mudarem o nome.

## Registro Civil Tardio ou Extemporâneo

Solicitação feita por pessoa que não possui documento de registro civil ou tem em mãos um documento sem validade legal, e pode ser de nascimento ou de óbito.

- O interessado deverá contatar o cartório de registro civil mais próximo de sua residência a fim de se informar sobre os procedimentos e documentação necessária.
- No caso de menor de idade, os declarantes do nascimento, em primeiro lugar, são os pais e responsáveis, com assinatura de duas testemunhas.



## Reconhecimento de filho

- Feito diretamente no Cartório de Registro Civil onde está registrado o nascimento do filho ou em qualquer outro Cartório de Registro Civil (Provimento CNJ 16/2012).
- Se o filho reconhecido já for casado, será necessário pedido e consequente averbação também no cartório onde foi feito o casamento.
- A mãe deve concordar com o reconhecimento de filho, quando este for menor. Caso isso não seja possível, o caso será levado ao juiz.
- Se o filho tiver mais de 16 anos, ele também deverá concordar com o reconhecimento.
- Não há limite de idade para que seja feito o reconhecimento de filho.
- O sobrenome do pai poderá ser acrescentado ao nome do filho reconhecido.

## Averiguação de paternidade

Caso o registro de nascimento não conste o nome do pai, a mãe ou o filho (maior de idade) poderão comparecer pessoalmente ao Cartório de Registro Civil, com a certidão original, e indicar informações sobre o suposto pai para início aos procedimentos de averiguação da paternidade.

## Autorização de viagem para menor

- É necessária autorização escrita, assinada pelo pai, ou pela mãe, ou pelo guardião ou pelo tutor, com firma reconhecida por semelhança ou autenticidade, para viagens dentro do território nacional, caso não haja parentesco entre o acompanhante e a criança (até 12 anos incompletos).
- **Viagem ao exterior** - quando a criança ou adolescente (até 18 anos incompletos) não for viajar em companhia dos **dois** pais ou responsáveis legais, o outro ou ambos devem autorizar a viagem por meio de um documento com firma reconhecida por autenticidade.

Consulte os modelos em: [www.tjsp.jus.br/EGov/InfanciaJuventude/Coordenadoria/AutorizacaoViagem-Menor.aspx](http://www.tjsp.jus.br/EGov/InfanciaJuventude/Coordenadoria/AutorizacaoViagem-Menor.aspx) (sem hífens)

Para outras informações, consulte:

- [www.registrocivil.org.br](http://www.registrocivil.org.br);
- [www.protesto.com.br](http://www.protesto.com.br);
- [www.cnbsp.org.br](http://www.cnbsp.org.br);
- [www.arisp.com.br](http://www.arisp.com.br);
- [www.cdtsp.com.br](http://www.cdtsp.com.br)

# ACESSO AO PODER JUDICIÁRIO



**E**sta cartilha tem a missão de apontar as alternativas à disposição do cidadão para buscar a solução dos seus conflitos administrativamente ou judicialmente utilizando-se dos métodos consensuais de solução de controvérsias.

Havendo necessidade do acesso à justiça, é importante saber que o ingresso com uma ação judicial geralmente se faz através de um advogado, exceto pedidos de pensão alimentícia, reclamações pré-

-processuais no CEJUSC e causas de competência dos Juizados Especiais, que não ultrapassem o valor de 20 salários mínimos.

Quem precisar entrar com uma ação judicial e não tem condições financeiras para contratar um advogado particular, pode se valer dos serviços da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Para maiores informações, acesse: [www.defensoria.sp.gov.br](http://www.defensoria.sp.gov.br).

## **IMPORTANTE:**

Cada tipo de problema que aflige o cidadão pode resultar em uma ação judicial própria, que deve ser interposta no tribunal ou fórum específico, de acordo com a competência, como, por exemplo, a Justiça Federal, a Justiça do Trabalho ou a Justiça Estadual.

Portanto, antes de se dirigir ao fórum, informe-se sobre o local correto e os requisitos necessários para o ingresso da ação judicial.



REALIZAÇÃO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Presidente:**  
Desembargador José Renato Nalini

**Vice-Presidente:**  
Desembargador Eros Piceli

**Corregedor Geral da Justiça:**  
Desembargador Hamilton Elliot Akel

**Decano:**  
Desembargador Sérgio Jacintho Guerrieri Rezende

**Presidente da Seção de Direito Privado:**  
Desembargador Artur Marques da Silva Filho

**Presidente da Seção de Direito Criminal:**  
Desembargador Geraldo Francisco Pinheiro Franco

**Presidente da Seção de Direito Público:**  
Desembargador Ricardo Mair Anafe

**Apoio:**  
Secretaria da Presidência - SPr

Elaborado por:  
**Secretaria da Primeira Instância - SPI**

**Imagens:** [www.stockfreeimages.com](http://www.stockfreeimages.com); [www.morguefile.com/archive](http://www.morguefile.com/archive)

2014

## REALIZAÇÃO



Elaborado por



Secretaria da Primeira Instância