

Tribunal com balcão de atendimento personalizado

O “Balcão +” inclui um sistema de senhas electrónico para atendimento, diligência judicial e outras opções, como certidões, pagamentos, entrega de documentos, “painéis de diligências” em que o cidadão poderá consultar se a audiência de um caso em que está envolvido se realiza ou não, sem ter de esperar pelo aviso dos agentes judiciais.

Com a introdução do sistema haverá ganhos, incluindo o tempo de espera nos tribunais. Segundo Jorge Ferreira da Silva, Administrador Judiciário, “não é só uma questão de segurança, mas é também uma medida que tende a criar mais conforto às pessoas, para serem atendidas no mesmo local, para serem logo informadas também, não só para o atendimento mas também para as diligências porque as pessoas tiram a senha se quiserem ser logo atendidas no balcão para entregarem documentos ou para pedirem certificados de registo criminal ou até para obterem esclarecimentos sobre o estado de processos em que intervêm”.

No que às diligências diz respeito, “ao tirarem as senhas marcam logo a sua presença no Tribunal e quem está nas diligências fica também a saber que a pessoa já está no Tribunal”.

Informação em tempo real

Jorge Ferreira da Silva dá até um exemplo: Imaginemos que a pessoa está atrasada, é informada que está a decorrer ou que terminou a diligência. O painel informa, ainda há quanto tempo está a decorrer a referida diligência”.

“Para os julgamentos, o sistema permite ao funcionário ou ao juiz saber que aquela pessoa já está presente no Tribunal e também quando a pes-



Jorge Ferreira da Silva, Administrador Judiciário, explica como funciona o novo serviço



soa sai, se quiser pedir uma justificação também consegue obter a declaração da sua presença. Ou seja, tem esta vertente das diligências e atendimentos”.

Ainda na vertente do atendimento, o sistema também privilegia, as situações prioritárias, nos termos da lei. Recorde-se quem beneficia do regime de prioridade: pessoas com deficiência ou incapacidade; pessoas idosas; grávidas; pessoas acompanhadas de crianças de colo.

No demais, Jorge Ferreira da Silva diz que “o sistema está consolidado no Tribunal da Comarca de Ponta Delgada, mas agora vamos ter um sistema no género no DIAP, sem diligências e só para o atendimento. Também vamos ter este sistema base na sede do Tribunal para o Juízo do Trabalho e

Família e outro em Angra do Heroísmo. Depois, desenvolver-se-á em toda a Comarca, mas apenas no sistema de senhas para as pessoas serem atendidas só, num modelo mais simples”.

Inserido na vertente do “Tribunal +”, Jorge Ferreira da Silva anunciou ainda que “esta é uma medida ou projecto do Ministério da Justiça, que tem três vertentes: a vertente do Balcão + direccionada para os utentes, a vertente do economato direccionada para os serviços de gestão, poupança de tempos e de arrumação do economato e a vertente de gestão dos serviços da secretaria. Estas três vertentes estão a ser desenvolvidas e a que é visível para os utentes é esta, do “Balcão +”, as outras são internas e é para poupar tempo e rentabilizar os próprios funcionários”.

Além de simplificar procedimentos e melhorar tempos para quem recorre à Justiça, o “Tribunal +” também tem efeitos na “retaguarda”, ou seja, nas secretarias dos tribunais, nomeadamente através de adopção de métodos para agilizar o trabalho dos funcionários judiciais, como a automatização de processos.

Tudo está a funcionar conforme o previsto

E porque na Segunda-feira houve um congestionamento de cidadãos no Tribunal da Comarca de Ponta Delgada, esclareceu que “isso só aconteceu porque o serviço ainda não estava ligado ao Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça (IGFEJ), portanto foi só um problema de rede. Isto aconteceu na altura em que iam começar as diligências e havia uma série de utentes que iam para as diligências e que também teriam de passar pelo balcão, depois de passarem pelo próprio sistema de segurança. O problema foi mesmo informático e pode acontecer noutra altura qualquer, mas tudo está a funcionar conforme o previsto”, finalizou. Por falar em segurança, recorde-se que foram no ano passado instalados pórticos de baias de segurança no Tribunal Judicial de Ponta Delgada.

Para além dos meios destinados à inspecção corporal dos utentes dos tribunais, designadamente pórticos detectores de metais, detectores de metais portáteis, mesas de apoio ao controlo de acessos, surgiram ainda um conjunto de oito cofres para armazenamento de objectos não inspeccionados.