

PROGRAMA PRELIMINAR

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO PROJETO

ANEXO B | TRIBUNAL +

RICARDO
GONÇALVES
RIBEIRO
GONÇALVES

Assinado de forma digital por
RICARDO GONÇALVES RIBEIRO
GONÇALVES
DN: c=PT, o=Cartão de Cidadão,
ou=Assinatura Qualificada do
Cidadão, ou=Cidadão Português,
sn=GONÇALVES RIBEIRO
GONÇALVES,
givenName=RICARDO,
serialNumber=BIT04919736,
cn=RICARDO GONÇALVES
RIBEIRO GONÇALVES
Dados: 2021.04.28 15:59:11
+01'00'

TRIBUNAL +
IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO MODELO DE ATENDIMENTO

ÍNDICE

1. CONCEITO GERAL	3
1.1 TRIBUNAL +	3
1.2 BENEFÍCIOS ESPERADOS	3
1.3 PRINCÍPIOS GERAIS DO NOVO MODELO DE ATENDIMENTO	3
1.4 BALCÃO CENTRALIZADO – BALCÃO +	3
1.5 SERVIÇOS PRESTADOS DE FORMA CENTRALIZADA NO BALCÃO +	3
1.6 ATENDIMENTO	4
1.7 APOIO NAS DILIGÊNCIAS	4
1.8 RECOMENDAÇÕES ESPACIAIS E FUNCIONAIS	4

1. CONCEITO GERAL

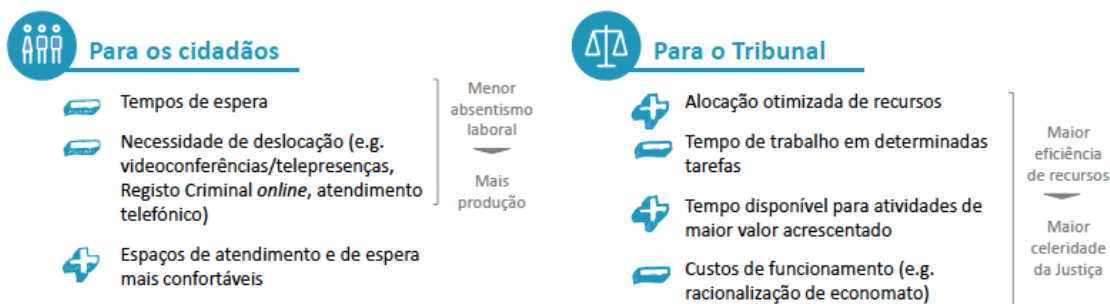
1.1 TRIBUNAL +

Integrado no Programa Justiça Mais Próxima, o Tribunal + é um projeto de simplificação administrativa que passa pela implementação de um modelo de atendimento e acolhimento, simplificação de fluxos de informação nas secretarias e ferramentas de suporte à gestão.

A implementação do projeto Tribunal + deverá garantir a reorganização do espaço central e principal de atendimento dos Tribunais, em caso de edifícios existentes e novos, seguindo-se uma nova lógica de modelo de atendimento centralizado, denominado por 'Balcão +', maximizando a eficiência profissional e o contato com o público e minimizando a frequência de cidadãos nos espaços mais reservados dos Tribunais, restringindo-a ao mínimo necessário, em proveito dos próprios e do funcionamento do Tribunal.

1.2 BENEFÍCIOS ESPERADOS

Os benefícios esperados com o Tribunal + serão múltiplos:



1.3 PRINCÍPIOS GERAIS DO NOVO MODELO DE ATENDIMENTO

- Triar o cidadão no 1º contacto;
- Minimizar as deslocações do cidadão dentro das instalações do Tribunal;
- Agilizar a permanência do cidadão nas instalações, evitando áreas sobrelotadas e seus eventuais disfuncionamentos para a normal atividade do Tribunal.

1.4 BALCÃO CENTRALIZADO – BALCÃO +

O atendimento centralizado garante num único local nas instalações do Tribunal, a prestação eficaz e completa de vários serviços aos cidadãos e mandatários, entre outros agentes, através de um Balcão +, que pressupõe a concentração de um número limitado, mas ajustado, de oficiais de justiça na função de atendimento.

1.5 SERVIÇOS PRESTADOS DE FORMA CENTRALIZADA NO BALCÃO +

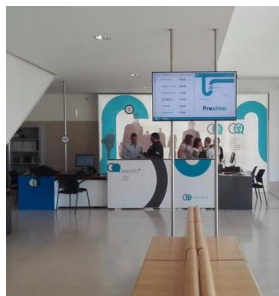
- Gerais - registo criminal, requerimentos, entrega de documentos, certidões, pagamentos;
- Especializados - informações sobre as diferentes áreas jurídicas presentes nos diversos Tribunais;
- Assistidos e Self Service - apoio ao cidadão na realização de alguns serviços.

1.6 ATENDIMENTO

- Seleção do serviço pretendido nos quiosques digitais;
- Atendimento centralizado das diferentes matérias, através do Balcão +;
- Sistema de gestão de atendimento com instalação de painéis de chamada.



Quiosque digital



Balcão +



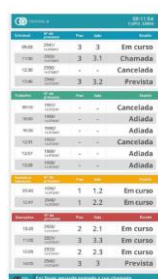
Sistema de gestão de atendimento - Painéis de chamada

1.7 APOIO NAS DILIGÊNCIAS

- Diretório com estado das diligências e local de espera ou sala atribuída;
- Registo de entrada automático nos quiosques digitais;
- Declaração de presença automática nos quiosques digitais;



Quiosque digital



Diretório diligências

1.8 RECOMENDAÇÕES ESPACIAIS E FUNCIONAIS

Subjacente ao novo conceito de atendimento estão os seguintes elementos:

1. zona de atendimento principal onde se deverá instalar o Balcão +;
2. zona de espera do atendimento;
3. zona de espera das diligências;
4. zona de instalação do(s) quiosque(s) digital(is);
5. zona de instalação do(s) monitores para atendimento e diligências;
6. instalação de videoconferência nas salas de audiências.

Os quais deverão respeitar os seguintes requisitos:

1. Requisitos para a zona de atendimento Balcão + (1):

- localização em espaço perto da entrada principal;
- cumprimento da legislação em vigor referente às acessibilidades;
- iluminação natural, complementada com artificial para cumprimento dos índices luminotécnicos;
- existência de infraestrutura informática, de energia e de telecomunicações;
- 5m² (valor de referência) por posto de trabalho, incluindo a área do atendimento sentado;
- o revestimento do pavimento deve ser em material termicamente confortável e de fácil limpeza, respeitando o ambiente predominante;
- quando o Balcão + for instalado num espaço partilhado, deverá contemplar a instalação de divisória com características acústicas para delimitar a zona de atendimento da zona de trabalho (da secretaria);

2. Requisitos preferenciais para a zona de espera do atendimento (2):

- localização junto ao Balcão +;
- cumprimento da legislação em vigor referente às acessibilidades;
- iluminação natural, complementada com artificial para cumprimento dos índices luminotécnicos;
- existência de infraestrutura informática, energia e de telecomunicações, para instalação dos écrans;
- o monitor de chamada para atendimento deverá estar direcionado para os utentes em espera, de modo visível e fora do alcance destes para evitar vandalização;
- instalação de monitores preferencialmente através de suporte fixo de chão, respeitando o ambiente predominante;

3. Requisitos preferenciais para a zona de espera das diligências (3) (5):

- localização perto da entrada principal, ou, quando tal não for possível, deverá ser privilegiada a zona que antecede o espaço de espera das salas de audiências;
- existência de infraestrutura informática, energia e de telecomunicações para instalação de monitores;
- o monitor com diretório de diligências deverá estar direcionado para os utentes em espera, de modo visível e fora do alcance destes para evitar vandalização;
- instalação de monitores preferencialmente através de suporte fixo de chão, respeitando o ambiente predominante;

4. Requisitos preferenciais para a zona de instalação do(s) quiosque(s) (4) (5):

- localização junto à entrada principal, após o pórtico detetor de metais quando existente;
- existência de infraestrutura informática, energia e de telecomunicações;
- a orientação dos quiosques deve facilitar os circuitos de entrada e saída dos utentes;

5. Requisitos preferenciais para a instalação de videoconferência nas salas de audiências (6):

- localização, preferencialmente, no teto em suporte duplo para monitores com prateleira para instalação do codec e câmara de videoconferência;
- a orientação deve facilitar a visualização da tribuna e do público, sendo a câmara de videoconferência apenas orientada para a tribuna.