



Tacrim paulista cria ouvidoria para facilitar comunicação

O Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo deve ter uma ouvidoria para facilitar a comunicação entre usuários e servidores. O entendimento do presidente do Tacrim, José Renato Nalini, que baixou a Portaria GP nº 2/2004, na semana passada.

A ouvidoria visa, entre outras coisas, orientar jurisdicionados quanto ao funcionamento administrativo e jurídico do Tacrim.

Leia a Portaria:

O presidente do Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo, juiz José Renato Nalini, no uso de suas atribuições regimentais e

considerando

I – a importância do fortalecimento das instituições judiciárias como garantidoras do Estado Democrático de Direito, através da valorização da cidadania e do respeito aos direitos fundamentais;

II – o compromisso deste Tribunal com a racionalização de procedimentos, a plena informatização e a adoção das modernas ferramentas da qualidade para assegurar uma Justiça organizada, eficiente e transparente;

III – a conveniência de ser instituído um meio de comunicação permanente entre o cidadão e o Tribunal, para o recebimento de sugestões, críticas e elogios, com vistas ao crescente aprimoramento dos serviços prestados; e

IV – o resultado positivo decorrente de funcionamento experimental, por meio do sítio do Tribunal de Alçada Criminal na internet, permitindo constatar significativo interesse da coletividade e a adequada definição dos procedimentos internos para satisfação das demandas.

Resolve

Artigo 1º – Criar a ouvidoria do Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo, nos termos que seguem.

Título I)

DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE ALÇADA CRIMINAL

Artigo 2º – São objetivos da Ouvidoria:

I – possibilitar a comunicação entre os usuários e servidores e a direção do Tribunal;

II – orientar os usuários acerca das atribuições legais e do funcionamento administrativo e judiciário do Tribunal;

III – receber sugestões, críticas, elogios, denúncias e outras manifestações, com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços;

IV – auxiliar na identificação de problemas e de soluções;

V – contribuir para a transparência e eficiência do serviço público; e

VI – colaborar para o fortalecimento institucional do Poder Judiciário.

TÍTULO II)

DAS ATRIBUIÇÕES

Artigo 3º – A Ouvidoria do Tribunal de Alçada Criminal compete:

I – receber e registrar todas as manifestações recebidas, buscando respondê-las sempre que possível; e

II – registrar e encaminhar as manifestações sobre quaisquer atos praticados ou de responsabilidade dos setores integrantes deste Tribunal ao Secretário-Diretor Geral, que as analisará; e, quando for o caso, determinará ao setor competente que tome as providências ou preste os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Artigo 4º – São deveres da Ouvidoria:

I – responder as manifestações, com clareza e objetividade, em até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de registro;

II – informar o usuário quanto às providências ou soluções efetivamente tomadas em relação à manifestação apresentada; e

III – apresentar informativo mensal e relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, além de sugestões que possam ser adotadas, sempre visando à qualidade do serviço prestado.

TÍTULO III)

DO FUNCIONAMENTO

Artigo 5º – A Ouvidoria vincula-se ao Gabinete do Secretário-Diretor Geral, funcionando no horário das 10 às 18 horas, de segunda a sexta-feira.



Artigo 6º – As atribuições da Ouvidoria são exercidas por servidores indicados pelo Secretário-Diretor Geral e aprovados pelo Presidente, sob a orientação de Comissão de Juizes.

TÍTULO IV)

DAS MANIFESTAÇÕES

Artigo 7º – O usuário pode se manifestar através dos seguintes meios:

I – correio eletrônico;

II – telefone/fax;

III – carta;

IV – formulário impresso disponível em local de fácil acesso e identificação; e

V – atendimento pessoal.

Artigo 8º – As manifestações dos usuários são classificadas como denúncias, elogios, reclamações ou sugestões.

Artigo 9º – A identificação pessoal do usuário é opcional, garantindo-se o regular andamento a todas as manifestações.

§ 1º – Apenas manifestações identificadas serão respondidas.

§ 2º – O usuário informará o melhor meio para que a Ouvidoria possa contatá-lo, escolhendo entre mensagem eletrônica, telefone, fax ou carta.

Artigo 10 – O registro das manifestações conterá os seguintes dados:

I – número de identificação;

II – data de registro;

III – forma de recebimento (carta, fax, fone, mensagem eletrônica, pessoal);

IV – classificação (denúncia, elogio, reclamação, sugestão);

V – assunto;

VI – descrição; e

VII – nome do atendente.



TÍTULO V)

DA RESPONSABILIDADE

Artigo 11 – Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria zelar pelo sigilo das informações nelas constantes.

Artigo 12 – Todos os servidores responsáveis pelas unidades integrantes da Secretaria do Tribunal, sempre que solicitados, prestarão apoio e apresentarão os esclarecimentos necessários às atividades da Ouvidoria, buscando:

I – garantir livre acesso às informações; e

II – encaminhar à Ouvidoria informações claras, respostas objetivas ou relato dos acontecimentos, informando as providências tomadas para a solução do problema, que serão repassadas ao usuário.

Parágrafo único – O prazo para tramitação interna será de até 4 (quatro) dias úteis para cada setor administrativo, respeitado o prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis para resposta ao usuário.

Artigo 13 – O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo.

TÍTULO VI)

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 14 – Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente.

Artigo 15 – Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE e CUMPRA-SE.

São Paulo, 14 de janeiro de 2004.

(a) JOSÉ RENATO NALINI

Presidente

(TACrim)

Autores: Redação Conjur