

Auto-Avaliação

Concretização do QUAR de 2010

A análise dos resultados constantes do QUAR de 2010 do GRAL permite verificar que em termos quantitativos, a avaliação final do serviço foi de 206%.

Para a obtenção da percentagem *supra* referida contribuíram as seguintes situações:

- Cumprimento e superação de 17 indicadores;
- Cumprimento de 3 indicadores;
- Incumprimento de 5 indicadores por razões externas ao GRAL.

SIADAP 1

Sistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública

Dados de:

31-12-2010

Quadro de Avaliação e Responsabilização - 2010

- Ministério da Justiça -

Organismo: Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios

Missão: Promover o acesso ao direito, aos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, aos tribunais arbitrais e aos julgados de paz

Objectivos Estratégicos:

1. Assegurar a consolidação da rede dos julgados de paz através da expansão do número de julgados de paz disponíveis para o cidadão, modernização da aplicação de gestão processual e estatística e aumento dos níveis dos indicadores de desempenho
2. Promover a melhoria da mediação pública, nomeadamente através da expansão do sistema de mediação penal e do aumento dos níveis dos indicadores de desempenho
3. Garantir a modernização da arbitragem institucionalizada através da criação de um centro de arbitragem *on-line* para conflitos na área do comércio electrónico
4. Assegurar a aproximação dos cidadãos ao Direito e aos Tribunais através de iniciativas de informação e protecção jurídica

Objectivos Operacionais		Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
				Resultado	Classificação		
					Superou	Atingiu	
EFICÁCIA	Peso da Dimensão: 40%						97,99%
OB 1 - Consolidação e expansão dos julgados de paz	Peso do Objectivo: 30%						123,91%
	Ind 1	Desvio em relação à data de	Sem 31	Sem 26	x		116,13


		apresentação de plano de consolidação dos Julgados de Paz criados e não instalados						
		Peso do Indicador: 40%						
	Ind 2	Instalação de 2 novos julgados de paz		2	2		x	100,00
		Peso do Indicador: 50%						
	Ind 3	Garantir o aumento em 5% do número de processos entrados		5%	13,73%		x	274,60
		Peso do Indicador: 10%						
	Peso do Objectivo:	20%						31,00%
OB 2 - Criação do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico (CIMACE)	Ind 1	Desvio em relação à data de assinatura do Protocolo de Cooperação entre parceiros públicos e associados		Sem 30	Sem 29		x	103,33
		Peso do Indicador: 30%						
	Ind 2	Desvio em relação à data de lançamento		Sem 41	0			x
		Peso do Indicador: 70%						
OB 3 - Expansão do Sistema de	Peso do Objectivo:	20%						106,19%

Mediação Penal	Ind 1	Desvio em relação à data de apresentação de proposta de alargamento ao membro do governo competente		Sem 18	Sem 17	x			105,56
		Peso do Indicador: 50%							
	Ind 2	Desvio em relação à data de apresentação de portaria de alargamento ao membro do governo competente		Sem 44	Sem 41	x			106,82
		Peso do Indicador: 50%							
OB 4 - Criação do Portal Clique Justiça	Peso do Objectivo:	20%							113,89%
	Ind 1	Desvio em relação à data de apresentação do modelo de Portal		Sem 36	Sem 31	x			113,89
		Peso do Indicador: 100%							
OB 5 - Publicação "Direitos fundamentais 2.0"	Peso do Objectivo:	10%							106,05%
	Ind 1	Desvio em relação à data para determinar personalidades das várias áreas da sociedade portuguesa		Sem 25	Sem 19	x			124,00
		Peso do Indicador: 20%							
	Ind 2	Desvio em relação à data de entrega da versão final dos textos		Sem 40	Sem 40		x		100,00
		Peso do Indicador: 20%							

	Ind 3	Desvio em relação à data de distribuição da publicação		Sem 48	Sem 47	x			102,08
		Peso do Indicador: 60%							
EFICIÊNCIA	Peso da Dimensão:	40%							363,08%
OB 6 - Preparação de ferramenta de gestão processual e estatística dos Julgados de Paz	Peso do Objectivo:	40%							105,00%
	Ind 1	Desvio em relação à data de apresentação da análise funcional para nova aplicação dos julgados de paz Peso do Indicador: 100%		Sem 40	Sem 38	x			105,00
OB 7 - Melhoria da Mediação nos Julgados de Paz	Peso do Objectivo:	20%							1561,20%
	Ind 1	Garantir que em 1% dos processos entrados se realiza a sessão de pré-mediação Peso do Indicador: 60%		1%	18,38%	x			1838,00
	Ind 2	Garantir que 2% dos litígios são resolvidos com acordo na mediação Peso do Indicador: 40%		2%	22,92%	x			1146,00
OB 8 - Melhoria do Sistema de Mediação Laboral	Peso do Objectivo:	20%							20,00%
	Ind 1	Incrementar o número de aceitações de mediações em 1% Peso do Indicador: 60%		1%	0,00%		x		0,00%

	Ind 2	Incrementar o número de processos que terminam com acordo em 1%		1%	0,00%			x	0,00%
		Peso do Indicador: 30%							
	Ind 3	Garantir que 2% dos processos entrados são encaminhados por juízes		2%	4,00%			x	200,00%
		Peso do Indicador: 10%							
	Peso do Objectivo:	20%							24,20%
OB 9 - Melhoria do Sistema de Mediação Familiar	Ind 1	Incrementar o número de aceitações de mediações em 5%		5%	0,00%			x	0,00
		Peso do Indicador: 60%							
	Ind 2	Incrementar o número de processos que terminam com acordo em 2%		2%	0,00%			x	0,00
		Peso do Indicador: 30%							
	Ind 3	Garantir que 10% dos processos entrados são encaminhados por juízes		10%	24,20%			x	242,00
		Peso do Indicador: 10%							
QUALIDADE	Peso da Dimensão:	20%							106,29%
OB 10 - Preparação de proposta de alteração da Lei dos Julgados de Paz	Peso do objectivo:	30%							100,00%
	Indicador	Desvio em relação à data de apresentação ao membro do Governo competente		Sem 24	Sem 24			x	100,00

		Peso do Indicador: 100%							
OB 11 - Preparação de proposta de lei da Mediação Pública	Peso do Objectivo:	30%							108,33%
	Indicador	Desvio em relação à data de apresentação ao membro do Governo competente Peso do Indicador: 100%		Sem 36	Sem 33	x			108,33
OB 12 - Preparação de proposta de regime legal da mediação fiscal	Peso do Objectivo:	20%							108,33%
	Indicador	Desvio em relação à data de apresentação ao membro do Governo competente Peso do Indicador: 100%		Sem 36	Sem 33	x			108,33
OB 13 - Reforço dos mecanismos de cooperação entre parceiros no âmbito da Protecção Jurídica	Peso do Objectivo:	20%							110,61%
	Ind 1	Desvio em relação à data de apresentação de proposta de sistema de verificação de actos no âmbito do apoio judiciário Peso do Indicador: 40%		Sem 31	Sem 27	x			112,90
	Ind 2	Desvio em relação à data de apresentação de um plano acção para a consulta jurídica Peso do Indicador: 60%		Sem 44	Sem 40	x			109,09

Resultados Agregados					
			Contribuição da Dimensão		Avaliação Final do Serviço
Eficácia	Peso:	40%	39,2%		206%
	Resultados dos Objectivos:	98%			
Eficiência	Peso:	40%	145,2%		
	Resultados dos Objectivos:	363,08%			
Qualidade	Peso:	20%	21,3%		
	Resultados dos Objectivos:	106%			

OBJ 1: Consolidação e expansão dos julgados de paz

Indicador 1: Desvio em relação à data de apresentação de plano de consolidação dos julgados de paz criados e não instalados

Meta	Resultado	Desvio
Sem 31	Sem 26	116,13%

Descrição de concretização do indicador:

Em 28 de Junho de 2010 (Sem 26), foi submetido ao GSEJMJ o plano de consolidação dos julgados de paz criados e não instalados através da Informação n.º 28-DJP-2010.

Indicador 2: Instalação de 2 novos julgados de paz

Meta	Resultado	Desvio
2	2	100%

Descrição de concretização do indicador:

Em 13 de Setembro de 2010 foi instalado o Julgado de Paz do Concelho de Belmonte pela Portaria n.º 883/2010, de 10 de Setembro.

Em 15 de Novembro de 2010 foi instalado o Julgado de Paz do Concelho de Cascais pela Portaria n.º 1195/2010, de 23 de Novembro.

Indicador 3: Garantir o aumento em 5% do número de processos entrados

Meta	Resultado	Desvio
5%	13,73%	274,60%

Descrição de concretização do indicador:

Entre 01 de Janeiro de 2009 e 31 de Dezembro de 2009, deram entrada nos julgados de paz um total de 7160 processos.

No período homólogo relativamente a 2010 foram recebidos 8143 processos.

Considerando que para cumprir a meta estipulada é necessário um aumento de 5% no número de processos entrados face ao ano anterior, o que em termos absolutos, seria necessário a entrada de 7518 processos, verifica-se um aumento de 13,73% face, o que consubstancia um desvio de 274,60%.

OBJ 2: Criação do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico (CIMACE)

Indicador 1: Desvio em relação à data de assinatura do Protocolo de Cooperação entre parceiros públicos e associados

Meta	Resultado	Desvio
Sem 30	Sem 29	103,33%

Descrição de concretização do indicador:

Em 21 de Julho de 2010 (sem. 29), foi assinado o Protocolo de Cooperação pelo GRAL, DECO, ACEPI e APED em cerimónia presidida pelo Senhor SEJMJ, que decorreu no Museu do Oriente.

Indicador 2: Desvio em relação à data do lançamento

Meta	Resultado	Desvio
Sem 41	-	0%

Descrição de concretização do indicador:

Foram organizadas pelo GRAL 8 Reuniões do Conselho de Acompanhamento do CIMACE. Preparados todos os documentos necessários à constituição da Associação, ao funcionamento do Centro de Arbitragem e também à contratação de uma entidade terceira para o gerir.

Foi instruído o processo de autorização do CIMACE enquanto entidade que requereu autorização para a exercer arbitragem.

Foi organizada formação para os técnicos de atendimento e a mesma foi concretizada pela DECO (Direito do Consumo) e pela empresa TWO (funcionamento da plataforma informática), durante o mês de Dezembro.

Foram providenciadas as alterações possíveis na plataforma CIMACE para esta responder às alterações realizadas pelos parceiros nos Regulamentos.

O Senhor Secretario de Estado da Justiça e da Modernização Judiciária disponibilizou duas datas para a realização da cerimónia de abertura do Centro durante o mês de Dezembro de 2010.

Contudo, nem a APED nem a ACEPI apresentaram atempadamente junto da DECO os documentos necessários para constituir a Associação CIMACE, bem como, não apresentaram ao GRAL a versão final do documento “contrato de prestação de serviços entre o CIMACE/ARBITRARE” e do “Regulamento de Funcionamento do CIMACE”.

Atendendo ao supra exposto e pese embora todos os esforços e insistências realizadas pelo GRAL o CIMACE não entrou em funcionamento em 2010 por motivos externos ao GRAL, o que

consubstancia um incumprimento do indicador.

OBJ 3: Expansão do Sistema de Mediação Penal

Indicador 1: Desvio em relação à data de apresentação de proposta de alargamento ao membro do governo competente

Meta	Resultado	Desvio
Sem 18	Sem 17	105,56%

Descrição de concretização do indicador:

Em 30 de Abril de 2010 (Sem. 17), foi submetida a proposta de alargamento ao GSEJMJ através da informação n.º 3/EMMP/2010.

Indicador 2: Desvio em relação à data de apresentação de portaria de alargamento ao membro do governo competente

Meta	Resultado	Desvio
Sem 44	Sem 41	106,82%

Descrição de concretização do indicador:

Em 14 de Outubro de 2010 (Sem. 41), foi submetida a proposta de portaria de alargamento através da Inf. n.º 25/EMMP/2010 remetida ao GSEJMJ através do ofício n.º 2773/GRAL/2010.

OBJ 4: Criação do Portal Clique Justiça

Indicador 1: Desvio em relação à data de apresentação do modelo de Portal

Meta	Resultado	Desvio
Sem 36	Sem 31	113,89%

Descrição de concretização do indicador:

Em 02 de Agosto de 2010 (Sem. 31), através do ofício n.º 2357-GRAL-2010, foi submetido ao GSEJMJ o documento de proposta do modelo do Portal Clique Justiça.

OBJ 5: Publicação “Direitos Fundamentais 2.0”

Indicador 1: Desvio em relação à data para determinar personalidades das várias áreas da sociedade portuguesa

Meta	Resultado	Desvio
Sem 25	Sem 19	124%

Descrição de concretização do indicador:

Em 10 de Maio de 2010 (Sem. 19), foi submetido à consideração superior a Informação n.º 51-DSAMRAL-2010 e minuta de proposta de ofício-convite, informação esta que foi remetida para o GSEJMJ.

Indicador 2: Desvio em relação à data de entrega da versão final dos textos

Meta	Resultado	Desvio
Sem 40	Sem 40	100%

Descrição de concretização do indicador:

Em 07 de Outubro de 2010 (Sem. 40), foi apresentada a versão final da publicação ao GSEJMJ através da Informação n.º 85-DSAMRAL-2010.

Indicador 3: Desvio em relação à data de distribuição da publicação

Meta	Resultado	Desvio
Sem 48	Sem 47	102,08%

Descrição de concretização do indicador:

Em 25 de Novembro de 2010 (Sem. 47), foi remetido ao GSEJMJ, através do ofício n.º 3251-GRAL-2010 o 1.º exemplar da Publicação *Direitos Fundamentais 2.0*.

OBJ 6: Preparação de ferramenta de gestão processual e estatística dos Julgados de Paz

Indicador 1: Desvio em relação à data de apresentação da análise funcional para nova aplicação dos julgados de paz

Meta	Resultado	Desvio
Sem 40	Sem 38	105%

Descrição de concretização do indicador:

Em 24 de Setembro de 2010 (Sem. 38), foi remetida a análise funcional ao GSEJMJ através do ofício n.º 2685/GRAL/2010.

OBJ 7: Melhoria da Mediação nos Julgados de Paz

Indicador 1: Garantir que 1% dos processos entrados se realiza a sessão de pré-mediação

Meta	Resultado	Desvio
1%	18,38%	1838%

Descrição de concretização do indicador:

Entre 01 de Janeiro de 2010 e 31 de Dezembro de 2010, deram entrada nos julgados de paz 8143 processos. Foram realizadas 1497 pré-mediações, o que corresponde em termos de processos entrados a uma percentagem de 18,38%, consubstanciando um desvio de 1838%.

Relativamente ao aumento obtido face à previsão fita aquando da 1ª monitorização quadrimestral, importa justificar que o mesmo se ficou a dever à forte sensibilização dos técnicos de atendimento nos julgados de paz para a importância da sessão da pré-mediação que deveria de ser bem esclarecida junto do cidadão por forma a que este pudesse considerar a possibilidade de comparecer a esta sessão.

Indicador 2: Garantir que 2% dos litígios são resolvidos com acordo na mediação

Meta	Resultado	Desvio
2%	22,92%	1146%

Descrição de concretização do indicador:

Entre 01 de Janeiro de 2010 e 31 de Dezembro de 2010, deram entrada nos julgados de paz 8143 processos. Foram obtidos 1866 acordos, o que corresponde em termos de número de acordos a uma percentagem de 22,92%, consubstanciando um desvio de 1846%.

OBJ 8: Melhoria do Sistema de Mediação Laboral

Indicador 1: Incrementar o número de aceitações de mediações em 1%

Meta	Resultado	Desvio
1%	0%	0%

Descrição de concretização do indicador:

No ano de 2009 verificaram-se 61 aceitações.

No ano de 2010 verificaram-se apenas 18 aceitações em mediação laboral.

Considerando que para cumprir o objectivo seria necessário 62 aceitações, verifica-se um decréscimo de 44 aceitações em termos absolutos a que corresponde um decréscimo de 70,97% relativamente à meta estipulada, o que consubstancia um incumprimento do indicador.

Indicador 2: Incrementar o número de processos que terminam com acordo em 1%

Meta	Resultado	Desvio
1%	0%	0%

Descrição de concretização do indicador:

No ano de 2009, deram entrada 61 processos dos quais 39 terminaram com acordo.

No ano de 2010, deram entrada 18 processos dos quais 9 terminaram com acordo.

Assim, verifica-se um decréscimo de 14,94% relativamente à meta estipulada, o que consubstancia um incumprimento do indicador.

Indicador 3: Garantir que 2% dos processos entrados são encaminhados por juízes

Meta	Resultado	Desvio
2%	4%	200%

Descrição de concretização do indicador:

Em 2010, deram entrada 18 processos. Considerando a meta de 2% seria necessário o envio de $0,36 = 1$ processo por juízes. Constatou-se que foram remetidos 2 processos por juízes pelo que o indicador foi superado.

OBJ 9: Melhoria do Sistema de Mediação Familiar

Indicador 1: Incrementar o número de aceitações de mediações em 5%

Meta	Resultado	Desvio
5%	0%	0%

Descrição de concretização do indicador:

Em 2009 verificaram-se 281 aceitações.

Em 2010 verificaram-se 271 aceitações em mediação familiar.

Considerando que para cumprir o objectivo seria necessário 296 aceitações, verifica-se um decréscimo de 25 aceitações em termos absolutos a que corresponde um decréscimo de 8,45% relativamente à meta estipulada, o que consubstancia um incumprimento do indicador.

Indicador 2: Incrementar o número de processos que terminam com acordo em 2%

Meta	Resultado	Desvio
2%	0%	0%

Descrição de concretização do indicador:

Em 2009, deram entrada 281 processos dos quais 76 terminaram com acordo.

Em 2010, deram entrada 271 processos dos quais 56 terminaram com acordo.

Assim, verifica-se um acréscimo de 8,38% relativamente à meta estipulada.

Indicador 3: Garantir que 10% dos processos entrados são encaminhados por juízes

Meta	Resultado	Desvio
10%	24,20%	242%

Descrição de concretização do indicador:

Em 2010, deram entrada 281 processos dos quais 68 foram reencaminhados por juízes. Considerando que para cumprir o objectivo seria necessário a remessa de 28 processos por magistrados, verifica-se um acréscimo de 40 processos em termos absolutos a que corresponde um acréscimo de 242,85% relativamente à meta estipulada.

OBJ 10: Preparação de proposta de alteração da Lei dos Julgados de Paz

Indicador: Desvio em relação à data de apresentação ao membro do governo competente

Meta	Resultado	Desvio
Sem 24	Sem 24	100%

Descrição de concretização do indicador:

Em 15 de Junho de 2010 (Sem. 24), foi apresentada a proposta de alteração da Lei dos Julgados de Paz ao GSEJMJ através da Informação n.º 22/DJP/2010.

OBJ 11: Preparação de proposta de lei da Mediação Pública

Indicador: Desvio em relação à data de apresentação ao membro do governo competente

Meta	Resultado	Desvio
Sem 36	Sem 33	108,33%

Descrição de concretização do indicador:

Em 18 de Agosto de 2010 (Sem. 33), foi apresentada a proposta de lei da Mediação Pública ao GSEJMJ através da Informação n.º 23/EMMP/2010.

OBJ 12: Preparação de proposta de regime legal da mediação fiscal

Indicador: Desvio em relação à data de apresentação ao membro do governo competente

Meta	Resultado	Desvio
Sem 36	Sem 33	108,33%

Descrição de concretização do indicador:

Em 18 de Agosto de 2010 (Sem. 33), foi apresentada a proposta de regime legal da mediação fiscal ao GSEJMJ através da Informação n.º 23/EMMP/2010.

OBJ 13: Reforço dos mecanismos de cooperação entre parceiros no âmbito da Protecção Jurídica

Indicador 1: Desvio em relação à data de apresentação de proposta de sistema de verificação de actos no âmbito do apoio judiciário

Meta	Resultado	Desvio
Sem 31	Sem 27	112,90%

Descrição de concretização do indicador:

Em 09 de Julho de 2010 (Sem. 27), foi apresentada a proposta de sistema de verificação de actos no âmbito do apoio judiciários através da Informação n.º 66-DSAMRAL-2010.

Indicador 2: Desvio em relação à data de apresentação de um plano de acção para a consulta jurídica

Meta	Resultado	Desvio
Sem 44	Sem 40	109,09%

Descrição de concretização do indicador:

Em 08 de Outubro de 2010 (Sem. 40), foi apresentado o plano de acção através da Informação n.º 86-DSAMRAL-2010.

Face ao exposto a **Avaliação Final do Serviço é de 206%**.

Apreciação dos serviços prestados pelo GRAL

Em 2010, foram distribuídos inquéritos destinados a obter a avaliação dos serviços prestados pelo GRAL aos cidadãos utilizadores dos Julgados de Paz, Sistema de Mediação Familiar, Sistema de Mediação Laboral e Sistema de Mediação Penal.

Nas respectivas respostas foi garantida confidencialidade.

Tendo em conta a análise dos resultados é possível concluir que:

Julgados de Paz

Com vista à obtenção de amostragem, foram distribuídos os inquéritos de opinião por todos os julgados de paz em funcionamento, no período compreendido entre 22 de Setembro e 22 de Novembro de 2010.

Foram recepcionados e objecto de análise 393 inquéritos, dos quais 211 foram respondidos por pessoas do sexo masculino e 182 do sexo feminino.

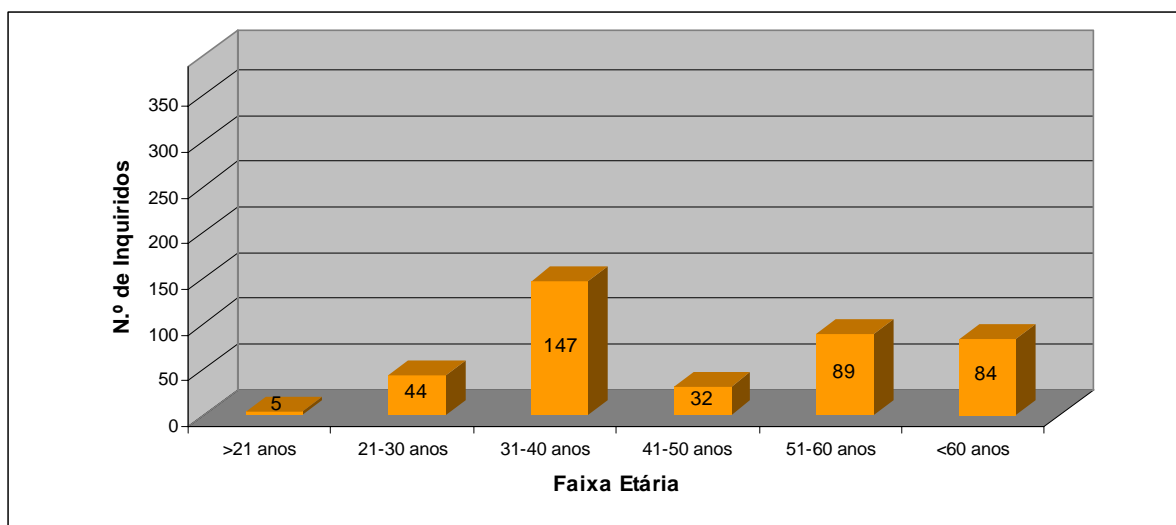
Os parâmetros seleccionados para avaliação destes tribunais foram:

- a) **Forma como o utente teve conhecimento da existência do julgamento de paz** - este indicador permite verificar qual a forma de divulgação mais eficaz para este serviço;
- b) **Necessidade de recurso ao apoio judiciário** – este indicador permite verificar se para a maioria do cidadão o valor da taxa única se encontra ajustado;
- c) **Grau de satisfação do utente relativamente às instalações, serviço de atendimento, intervenção do mediador de conflitos e intervenção do juiz de paz** – pretende-se aferir qual a avaliação que o utente faz sobre estes *itens*. Foi utilizada uma escala de 1 a 5 (considerando o 1 como a nota mais negativa e o 5 como avaliação de excelente);

- d) **Avaliação do julgado de paz sua globalidade** este indicador permite obter uma avaliação destes tribunais. Foi utilizada uma escala de 1 a 5 (considerando o 1 como a nota mais negativa e o 5 como avaliação de excelente);
- e) **Aspectos que os inquiridos salientaram como mais proveitosos nos julgados de paz.**

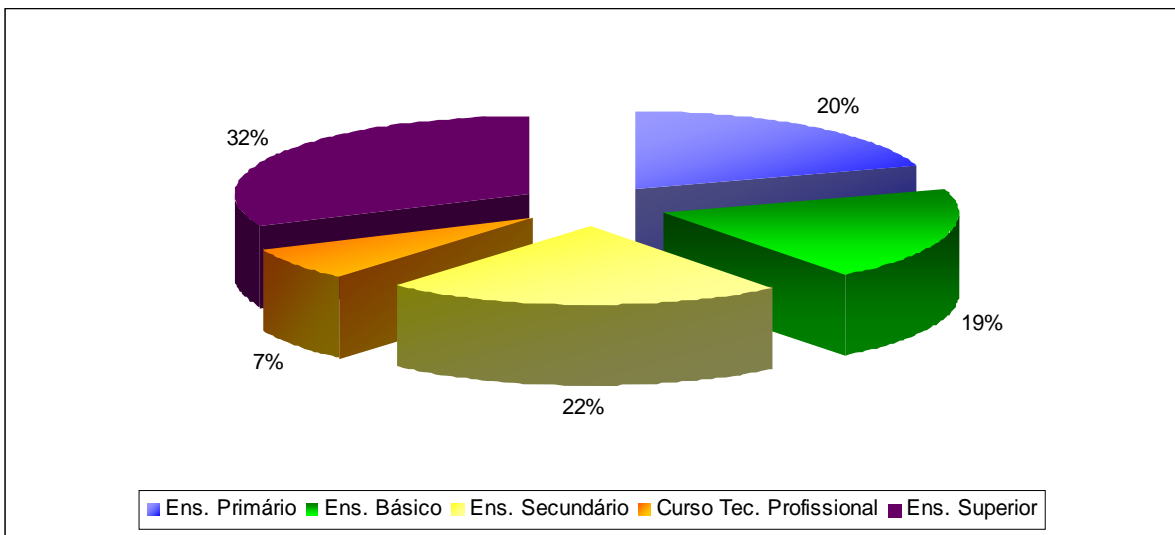
Relativamente aos parâmetros previstos nas alíneas c) e d) para a análise dos resultados foi aplicada uma média ponderada para cada julgado de paz e uma média para obtenção dos resultados finais relativos a todos os julgados de paz.

Distribuição por Faixa Etária dos Inquiridos



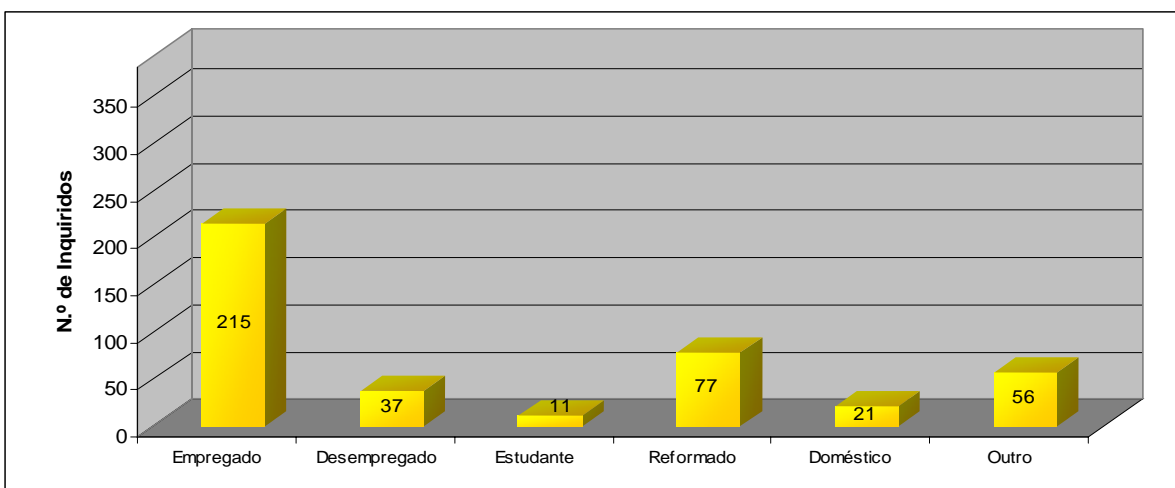
Em síntese podemos concluir que o universo dos inquiridos se caracteriza na sua maioria **na faixa etária entre os 31-40 anos**, não existindo no entanto uma diferença significativa relativamente à faixa etária superior aos 51 anos.

Distribuição segundo as Habilitações Académicas dos Inquiridos



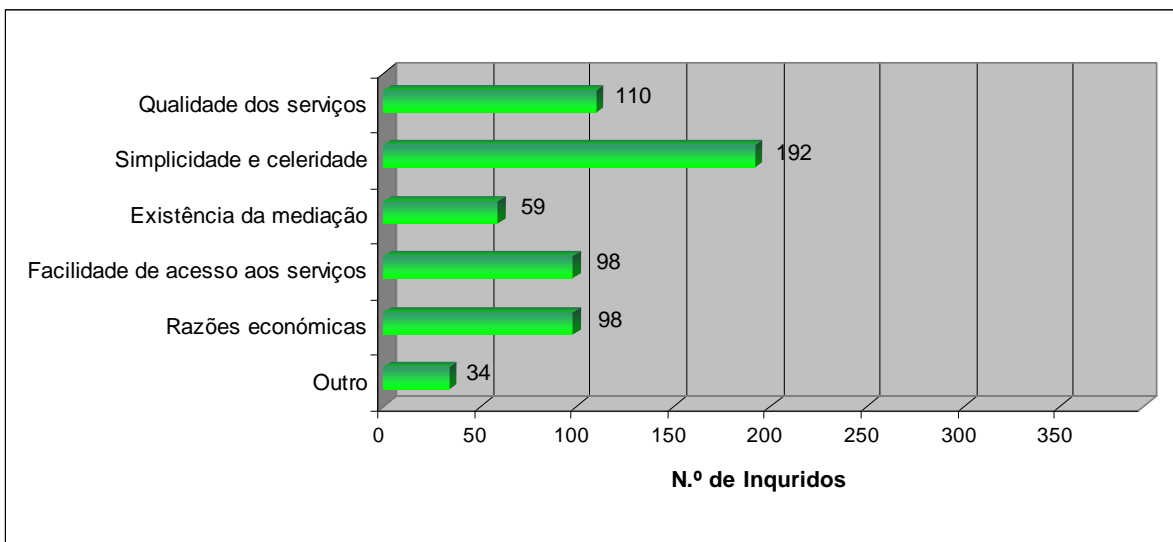
Em termos de nível de escolaridade, também aqui se assiste a uma **certa homogeneidade** se considerarmos que a diferença entre os inquiridos com curso superior e os restantes graus de ensino não é significativa.

Distribuição segundo as Situação Profissional dos Inquiridos



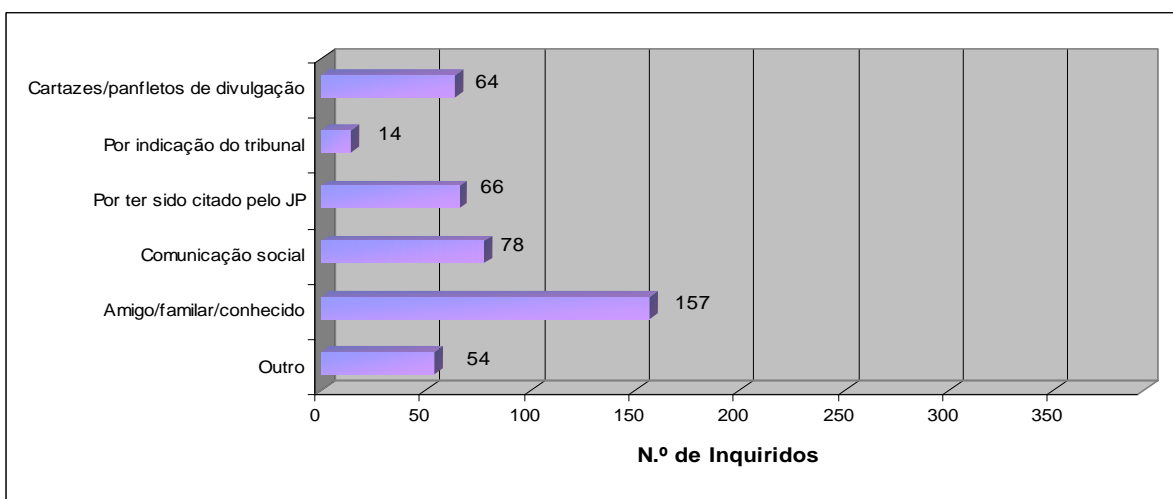
A maioria dos inquiridos encontra-se empregado. Não obstante, importa salientar que 77 dos inquiridos estão reformados.

Distribuição segundo o Motivo que levou à procura do JP



A Simplicidade, a Qualidade dos Serviços, a Facilidade de Acesso e os Baixos Custos são apontadas como as principais motivações para a procura dos serviços dos julgados de paz.

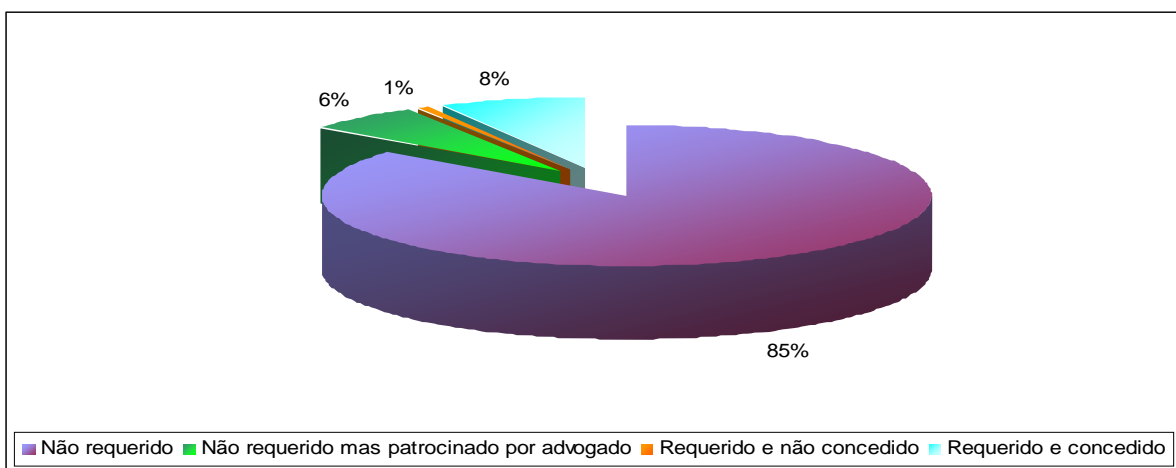
Forma como o utente teve conhecimento da existência do Julgado de Paz



Da análise dos dados obtidos concluiu-se que a maior parte dos inquiridos teve conhecimento do julgado de paz por **indicação de amigos, familiares ou conhecidos**. Não obstante, a

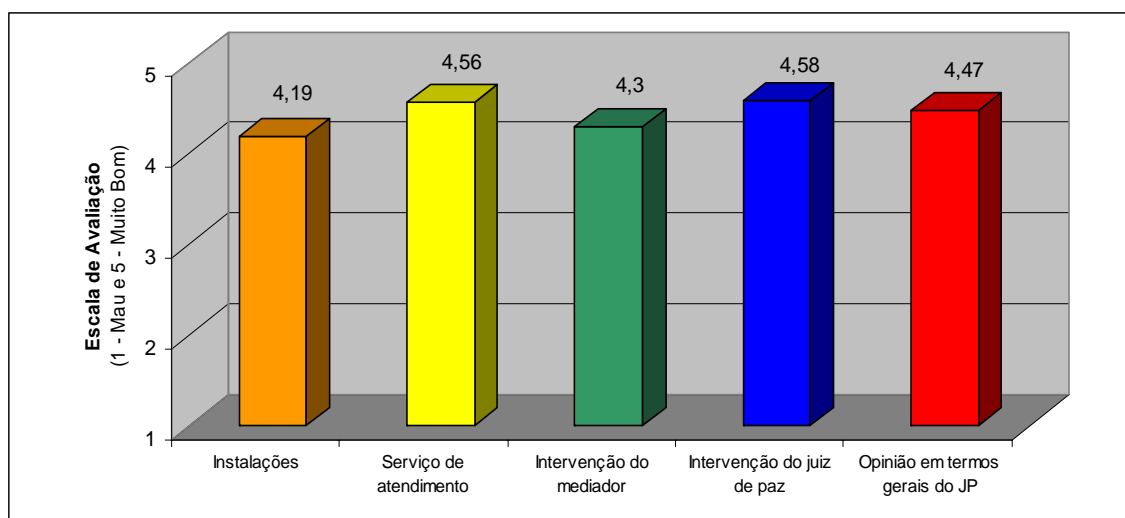
comunicação social e os meios de divulgação (cartazes e panfletos) assumem também um papel importante na divulgação do julgado de paz.

Necessidade de recurso ao apoio judiciário



Importa salientar que 85% dos inquiridos não requereu apoio judiciário o que poderá traduzir que a taxa única dos julgados de paz se encontra adequada à maioria dos cidadãos.

Grau de satisfação do utente relativamente às instalações, serviço de atendimento, intervenção do mediador de conflitos e intervenção do juiz de paz



Legenda: 1 – Mau; 2 – Insuficiente; 3 – Suficiente; 4 – Bom e 5 – Muito Bom

Da análise dos dados constata-se uma certa homogeneidade entre as classificações obtidas nos 5 parâmetros o que permite concluir que a avaliação obtida reside na classificação de “**Bom**”.

Breve conclusão:

Da análise dos dados obtidos podemos concluir que:

- A Simplicidade, a Qualidade dos Serviços, a Facilidade de acesso e os Baixos custos são apontadas como as principais motivações para a procura do julgado de paz;
- A maior parte dos inquiridos teve conhecimento do julgado de paz por indicação de amigos, familiares ou conhecidos. Não obstante, a comunicação social e os meios de divulgação (cartazes e panfletos) assumem também um papel importante na divulgação do julgado de paz.
- 85% dos inquiridos não requereu apoio judiciário;
- A avaliação geral dos julgados de paz obteve a nota de **4,47** numa escala de 1 a 5.

Do exposto é possível concluir que a avaliação final dos Julgados de Paz se situa na classificação de “**Bom**”.

Sistema de Mediação Familiar

Entre 04 de Janeiro de 2010 e 30 de Novembro de 2010, foram distribuídos os inquéritos de opinião pelos utentes do sistema de mediação familiar que aceitaram proceder ao preenchimento dos mesmos.

Foram recepcionados e objecto de análise 30 inquéritos, dos quais 16 foram respondidos por pessoas do sexo masculino e 14 do sexo feminino.

Os parâmetros seleccionados para avaliação destes tribunais foram:

- a) **Avaliação dos contactos telefónicos efectuados pelo *call center* do GRAL com vista a dar início ao processo** - numa escala de 1 a 10 (considerando o 1 como a nota mais negativa e o 10 como avaliação de excelente);
- b) **Avaliação sobre a duração do processo de mediação** – este indicador permite aferir, em média, qual a duração de um processo de mediação familiar, dado que uma das suas características é a celeridade sem detrimento da qualidade e da defesa dos direitos das partes envolvidas e por outro lado, perceber por parte do cidadão, se a duração do processo vai de encontro às suas expectativas;
- c) **Quais os tipos de acordo que foram estabelecidos** – pretende-se conhecer em que matérias a mediação actua de forma mais eficaz;
- d) **Opinião sobre a utilidade do sistema de mediação** – pretende-se conferir quais as potencialidades da mediação que os cidadãos elegem como mais-valias;
- e) **Avaliação do serviço prestado pelo mediador de conflitos** – este indicador permite obter uma avaliação destes profissionais. Foi utilizada uma escala de 1 a 10 (considerando o 1 como a nota mais negativa e o 10 como avaliação de excelente);
- f) **Avaliação da imparcialidade do mediador de conflitos** – pretende-se conhecer a actuação do mediador quanto a este requisito dado tratar-se de uma característica indispensável ao exercício desta profissão;

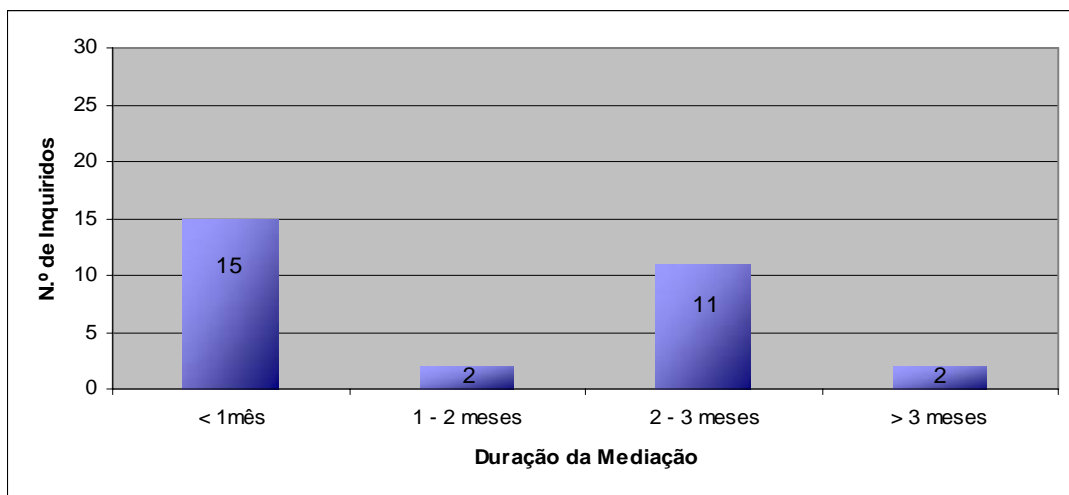
- g) **Avaliação das instalações e sua envolvência (ambiente) onde decorreu o serviço de mediação** – pretende-se aferir se a mediação decorreu num ambiente de comodidade para as partes;
- h) **Avaliação do sistema de mediação na sua globalidade** – utilizando para tal uma escala de 1 a 10 (considerando o 1 como a nota mais negativa e o 10 como avaliação de excelente);
- i) **Aferição sobre a possibilidade dos utilizadores recomendarem o sistema de mediação familiar a outras pessoas** – considerando que a satisfação por este serviço poderá ser igualmente medida através deste parâmetro.

Avaliação dos contactos do *call center* do GRAL

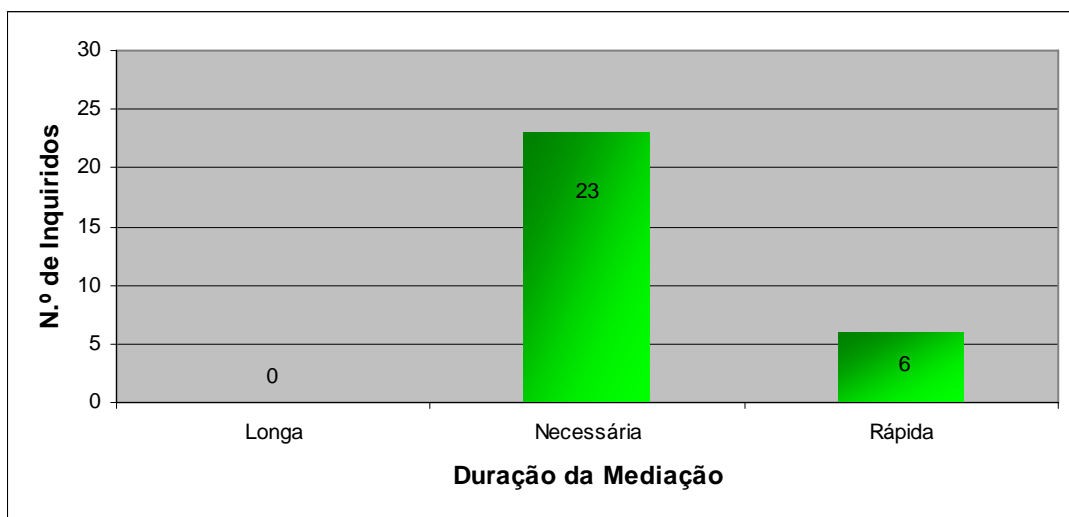
Escala	Avaliação
1	0
2	0
3	0
4	0
5	2
6	0
7	6
8	6
9	7
10	9

Numa escala de 1 a 10 a média situou-se na **avaliação de 8,4**.

Avaliação sobre a duração do processo de mediação

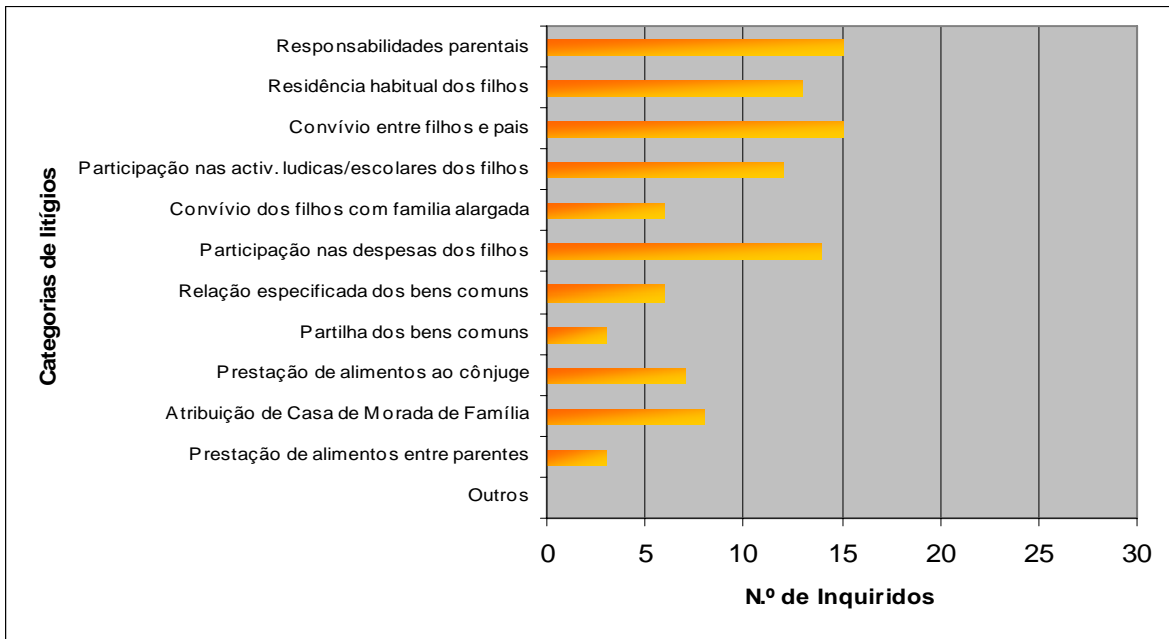


Opinião dos utentes sobre a duração do processo de mediação



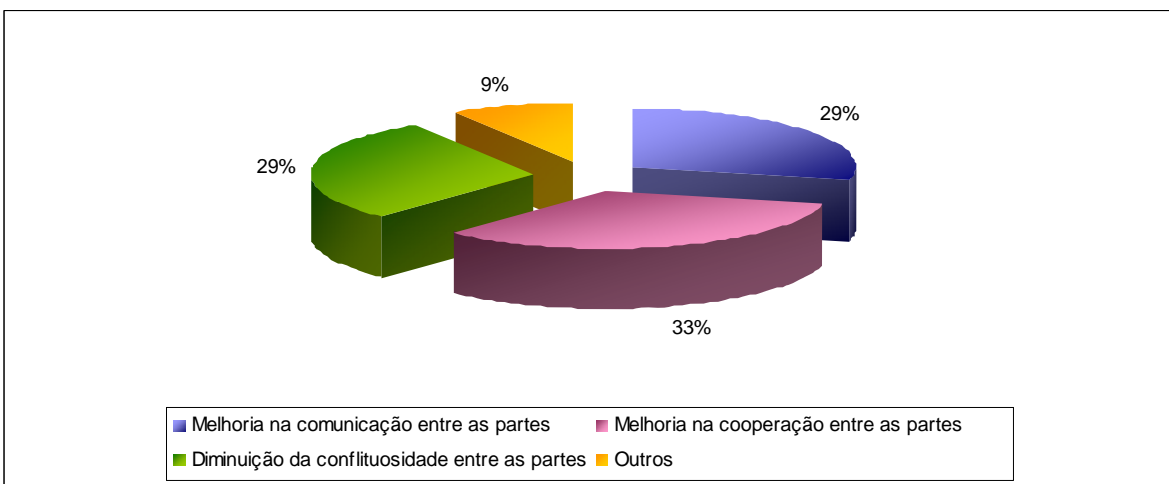
Em síntese pode concluir-se que os processos de mediação **cumprem a duração prevista pelo GRAL e divulgada junto dos utilizadores** e que na sua maioria os utentes consideram que se trata da **duração necessária**.

Tipos de acordo que foram estabelecidos



Com base no universo dos inquiridos constata-se uma considerável diversidade de litígios sem diferenças significativas. No entanto, consideram-se que os litígios associados a **questões relacionadas com os menores assumem uma posição de destaque.**

Opinião sobre a utilidade do sistema de mediação



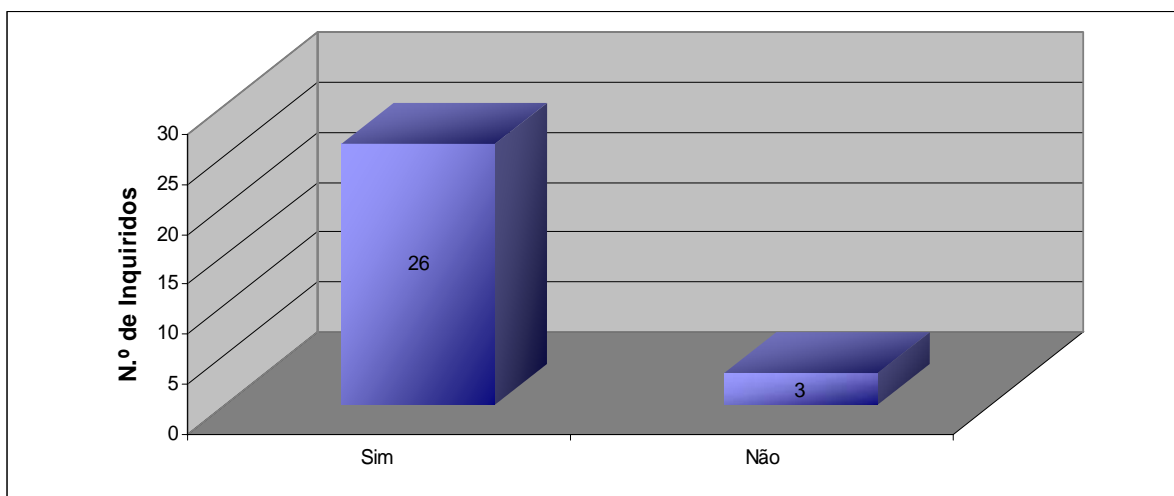
Da análise dos dados obtidos podemos concluir que a Mediação Familiar contribui para uma **maior e melhor comunicação e cooperação entre as partes** permitindo igualmente **diminuir a sua conflitualidade**.

Avaliação do serviço prestado pelo mediador de conflitos

Escala	Avaliação
1	0
2	0
3	0
4	0
5	2
6	0
7	0
8	8
9	8
10	12

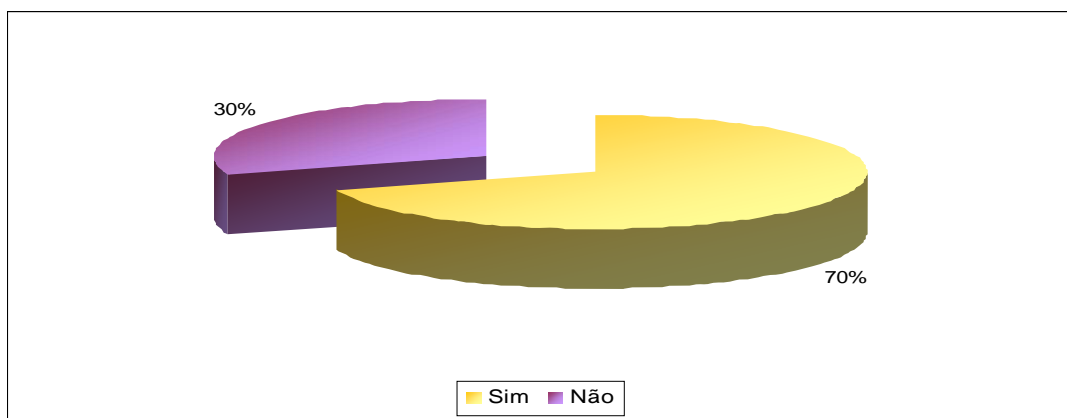
Numa escala de 1 a 10 a média situou-se na **avaliação de 8,8**.

Avaliação da imparcialidade do mediador de conflitos



Da análise dos dados **merece relevo a existência de 3 inquiridos que consideram que o mediador de conflitos não foi imparcial**. Trata-se pois de um aspecto que o GRAL deverá acautelar junto destes profissionais, eventualmente através de um reforço da sensibilização para o cumprimento deste requisito.

Avaliação sobre a comodidade das instalações e envolvimento



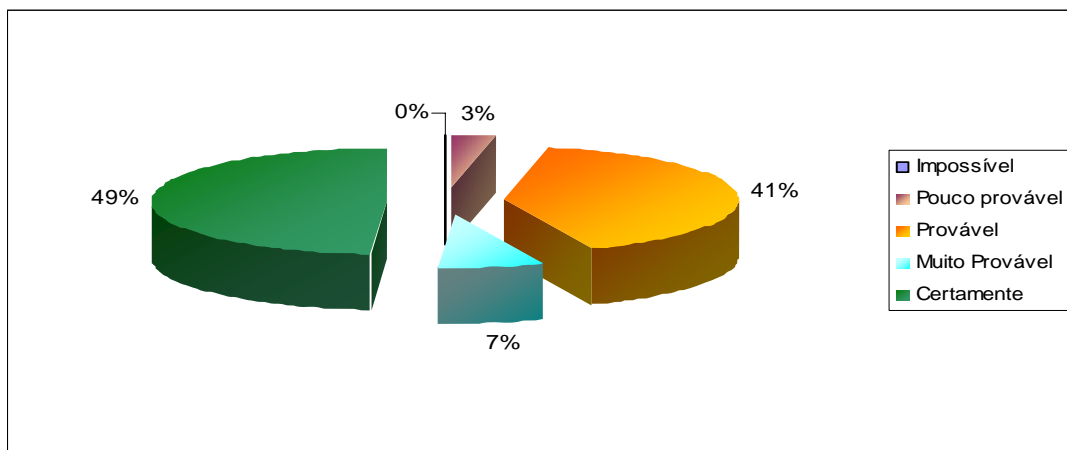
Em síntese, constata-se que **70% dos inquiridos sentiu comodidade** nas instalações e no ambiente da envolvimento das mesmas, no decurso do processo da mediação.

Avaliação do sistema de mediação na sua globalidade

Escala	Avaliação
1	1
2	0
3	0
4	0
5	3
6	2
7	5
8	4
9	3
10	12

Numa escala de 1 a 10 a média situou-se na **avaliação de 8,0**.

Possibilidade dos utilizadores recomendarem o SMF



Em síntese: **97% dos inquiridos recomenda** o Sistema de Mediação Familiar.

Breve conclusão:

Da análise dos dados obtidos podemos concluir que:

- A duração da Mediação Familiar cumpre os objectivos e encontra-se de acordo com o divulgado pelo Ministério da Justiça;
- A Mediação Familiar contribui para uma maior e melhor comunicação e cooperação entre as partes permitindo igualmente diminuir a sua conflitualidade;
- A avaliação do mediador de conflitos obteve a nota de 8,8 numa escala de 0 a 10;
- 70% dos inquiridos atribuiu avaliação positiva à comodidade das instalações e sua envolvência;
- A avaliação dos serviços do SMF obteve a nota de 8 numa escala de 0 a 10;
- 97% dos utilizadores recomendam o SMF.

Do exposto é possível concluir que a avaliação final do Sistema de Mediação Familiar obteve a classificação de **“8” numa escala de 0-10**.

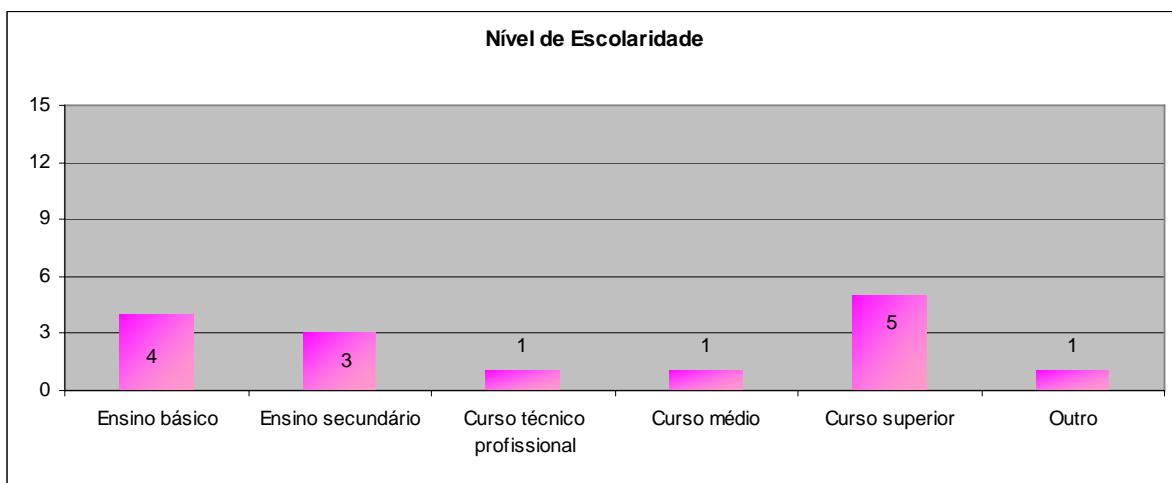
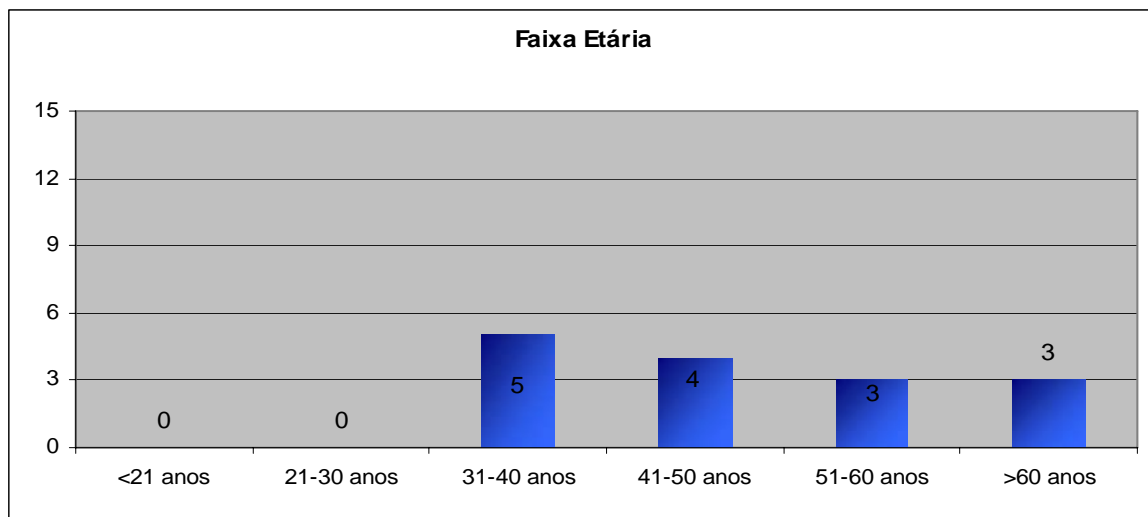
Sistema de Mediação Laboral

Entre 04 de Janeiro de 2010 e 30 de Novembro de 2010, foram distribuídos os inquéritos de opinião pelos utentes do sistema de mediação laboral que aceitaram proceder ao preenchimento dos mesmos.

Foram recepcionados e objecto de análise 15 inquéritos, dos quais 9 foram respondidos por pessoas do sexo masculino e 6 do sexo feminino.

Os parâmetros seleccionados para avaliação destes tribunais foram:

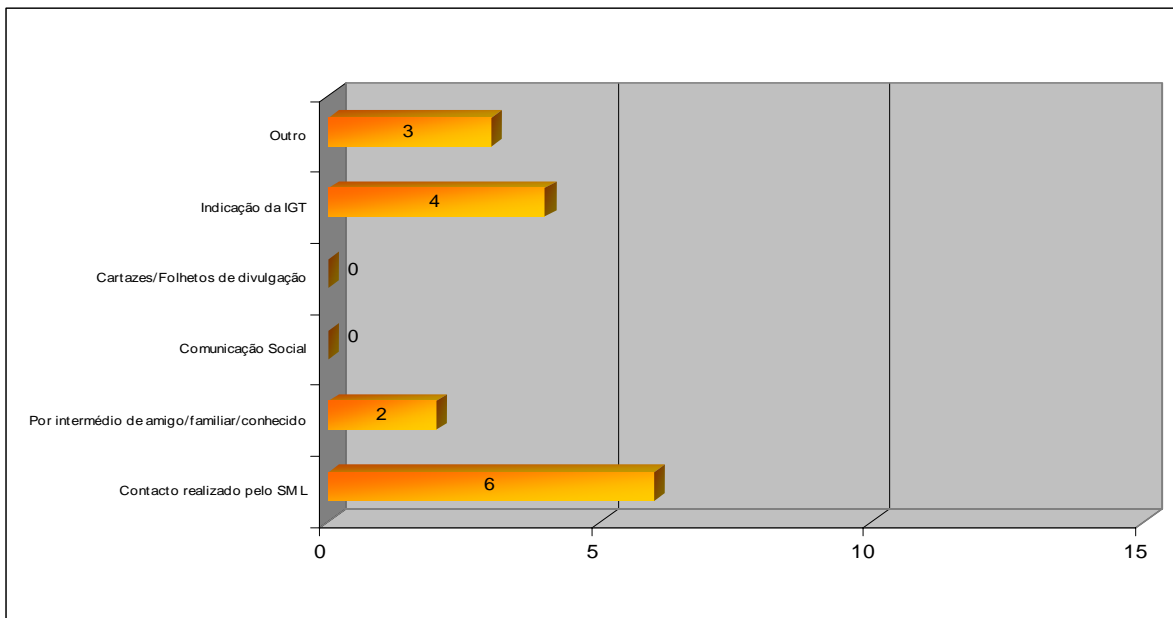
- a) **Forma como o utente teve conhecimento da existência do SML** – este indicador permite verificar qual a forma de divulgação mais eficaz para este serviço;
- b) **Avaliação sobre o atendimento do SML** – permite apurar se o mesmo é de qualidade;
- c) **Avaliação sobre as acessibilidades às instalações onde se realiza o SML** – pretende-se aferir se o acesso às instalações é o adequado na óptica do cidadão;
- d) **Avaliação sobre o custo do Serviço** – pretende-se apurar da sensibilidade do cidadão sobre o custo do Serviço;
- e) **Forma como terminou o processo** – afere-se desta forma, em média, o número de processos que terminaram com acordo.
- f) **Avaliação da duração da Mediação** – este indicador permite perceber se a duração do processo vai de encontro às expectativas do cidadão;
- g) **Avaliação do serviço prestado pelo mediador de conflitos** – permitindo assim obter uma avaliação destes profissionais;
- h) **Avaliação do sistema de mediação na sua globalidade** – considerando os parâmetros de “Muito Satisfeito”, “Satisfeito” e “Insatisfeito”;
- i) **Aferição sobre a possibilidade dos utilizadores recomendarem o sistema de mediação laboral a outras pessoas** – considerando que a satisfação por este serviço poderá ser igualmente medida através deste parâmetro.



Em síntese podemos concluir que o universo dos inquiridos se caracteriza na sua maioria **na faixa etária entre os 31-50 anos**, não existindo no entanto uma diferença significativa relativamente à faixa etária superior aos 51 anos.

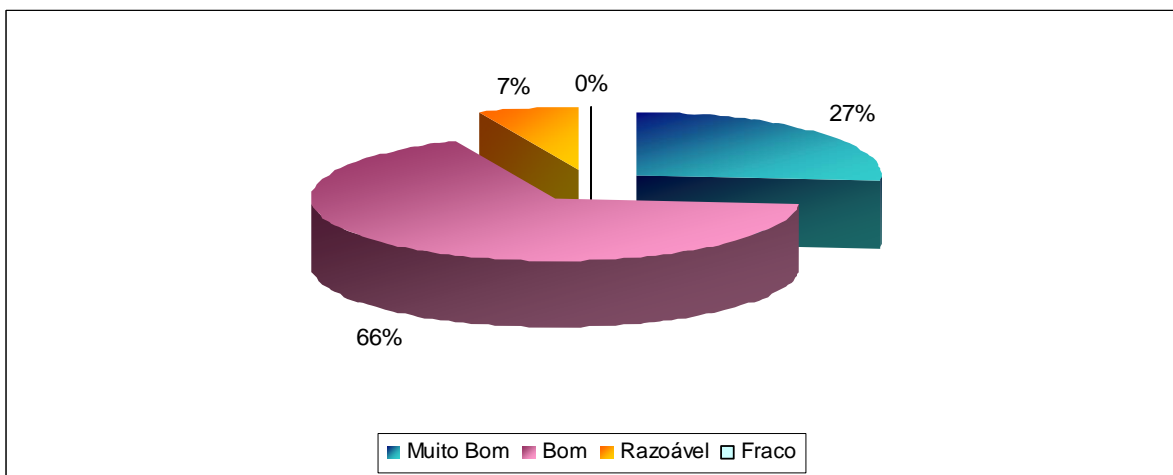
Em termos de nível de escolaridade, também aqui se assiste a uma **certa homogeneidade** se considerarmos que a diferença entre os inquiridos com curso superior, ensino secundário e ensino básico não é significativa.

Forma como o utente teve conhecimento da existência do SML



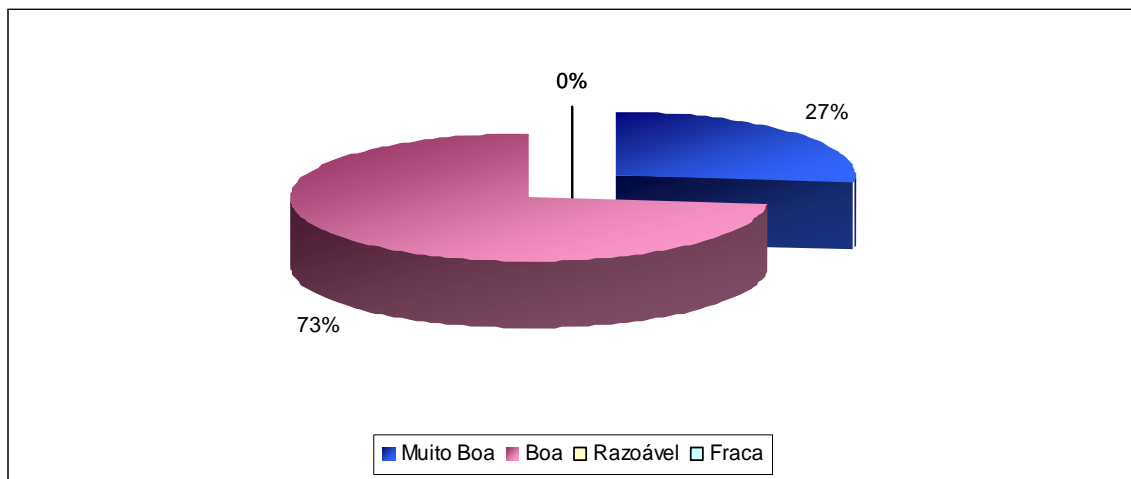
Da análise dos dados obtidos concluiu-se que a maior parte dos inquiridos teve conhecimento do SML através do **contacto deste Serviço** ou por **indicação da Inspeção Geral do Trabalho**.

Avaliação sobre o atendimento do SML



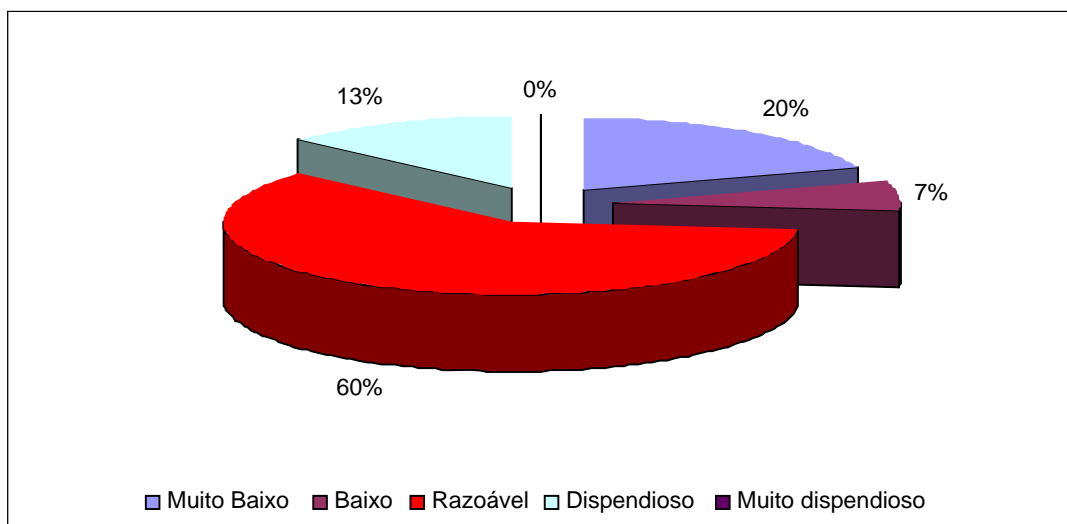
Importa salientar que **27%** dos inquiridos avaliaram o atendimento como sendo **Muito Bom** e **66%** atribuíram-lhe a classificação de **Bom**, não existindo qualquer avaliação negativa.

Avaliação sobre as acessibilidades às instalações onde se realiza o SML



Sublinhe-se que **73%** dos inquiridos avaliaram a acessibilidade às instalações do SML como sendo **Muito Boa** e **27%** atribuíram-lhe a classificação de **Boa** não existindo qualquer avaliação negativa.

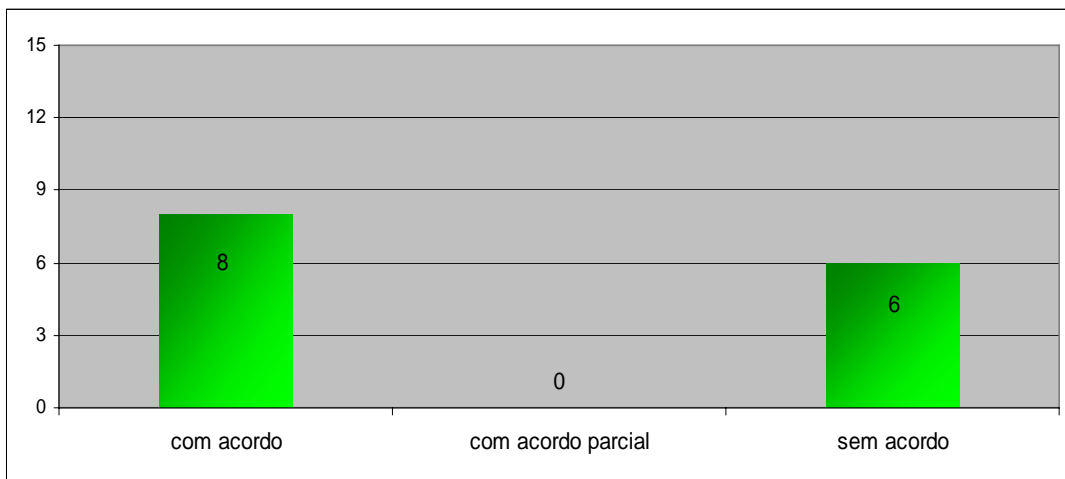
Avaliação sobre o custo do Serviço



No que respeita ao preço do SML (independentemente do número de sessões de mediação realizadas, €50 para cada parte) verifica-se que a **maioria considera o valor adequado** enquanto que 20% respondeu que se trata de um custo reduzido.

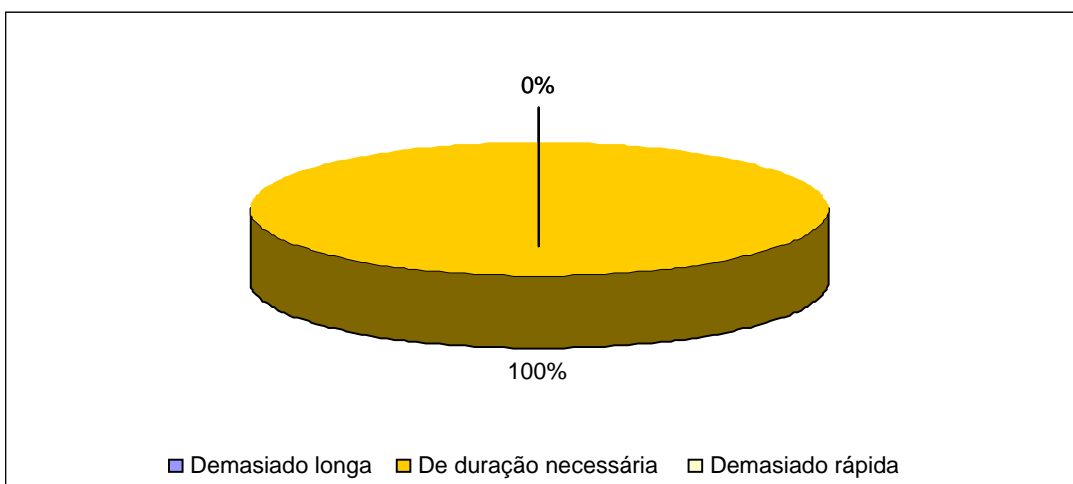
Não obstante, **20% dos inquiridos consideram o serviço dispendioso**.

Forma como terminou o processo



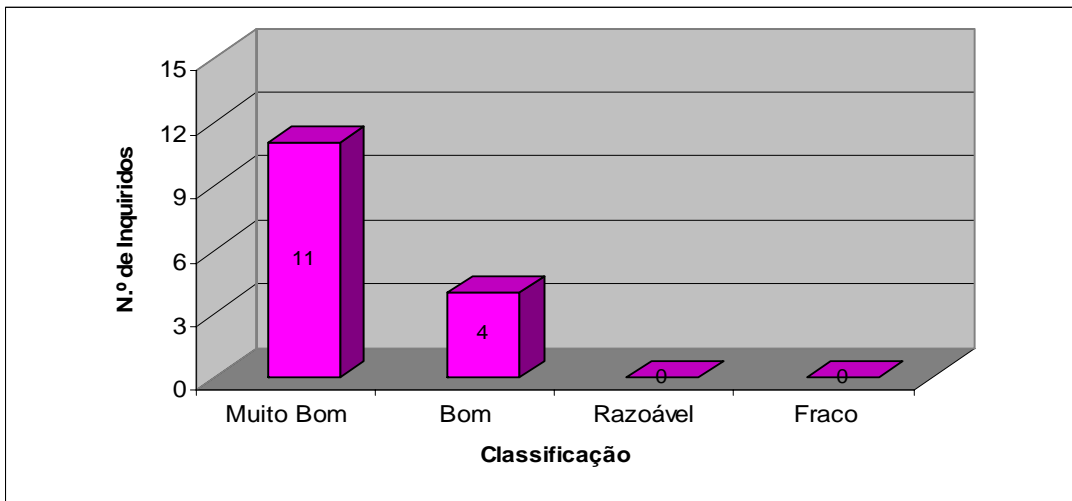
Da análise dos dados entende-se que, na presente amostragem, **não se verificou a conclusão de qualquer processo com acordo parcial.**

Avaliação da duração da Mediação



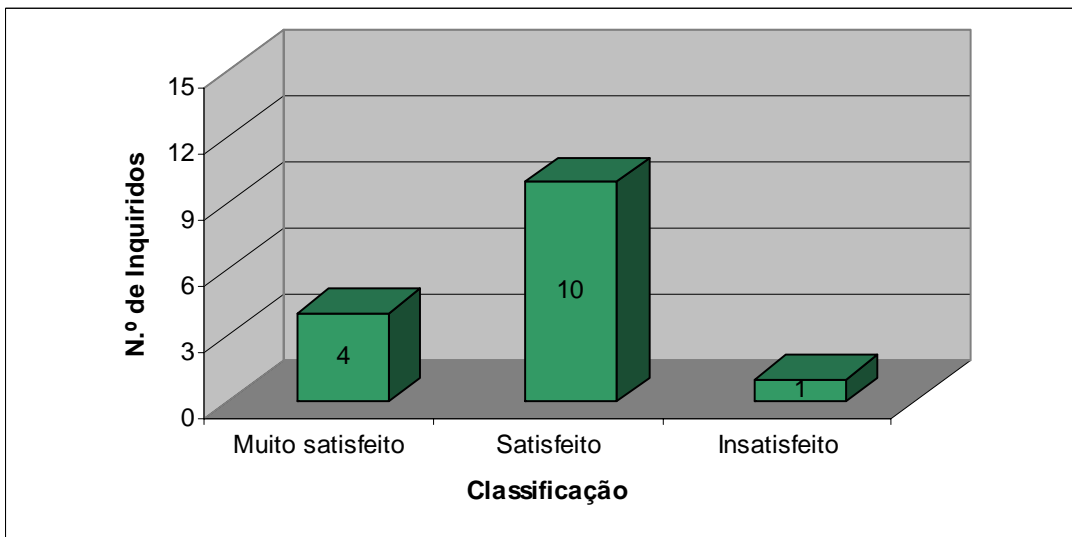
Da análise dos dados concluiu-se que **100%** dos inquiridos avaliaram a **duração do SML como sendo a necessária.**

Avaliação do serviço prestado pelo mediador de conflitos



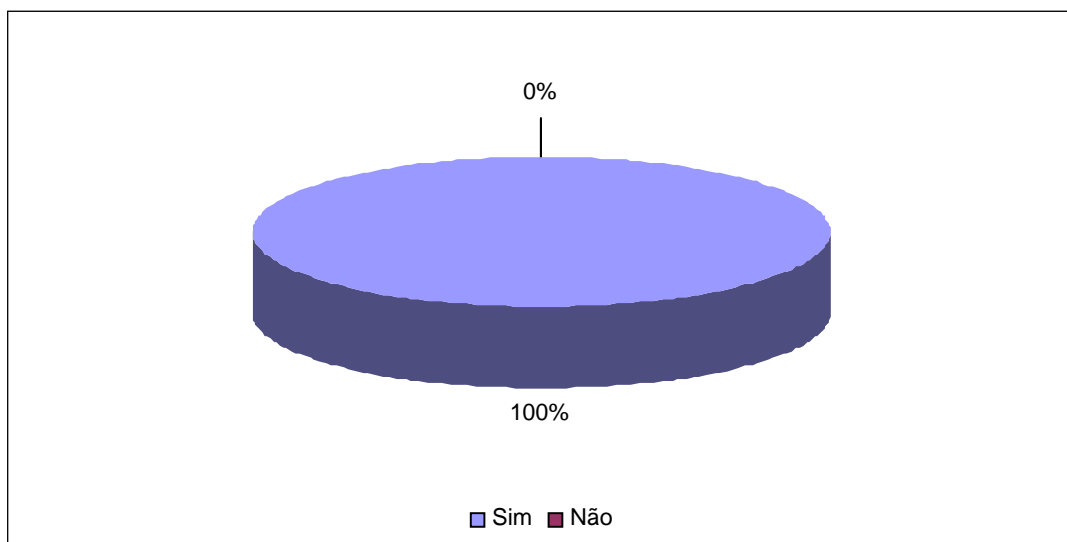
A avaliação do serviço prestado pelo mediador de conflitos é francamente positiva. **A maioria dos inquiridos avaliou este serviço como *Muito Bom*.**

Avaliação do sistema de mediação na sua globalidade



Em termos de satisfação com o serviço prestado, a maioria dos utentes ficou Satisfeito. **Apenas 1 dos utilizadores demonstrou insatisfação.**

Recomendação do SML



Concluiu-se que **100% dos inquiridos recomendam o SML.**

Breve conclusão:

Da análise dos dados obtidos podemos concluir que:

- A duração da Mediação Laboral é entendida pelos utilizadores como sendo a Duração Necessária;
- Nenhum dos inquiridos atribuiu classificação de insuficiente à acessibilidade às instalações (73% *Muito Boa* e 27% *Boa*);
- A maioria dos inquiridos considera o custo do SML como *Razoável*;
- A avaliação do atendimento do SML não obteve qualquer nota negativa (27% - *Muito Bom* e 66% - *Bom*);
- 11 dos 15 inquiridos classificou a actuação do mediador como sendo *Muito Boa*;
- 14 dos 15 inquiridos ficaram satisfeitos com o SML (10 - *Satisfeito* e 4 - *Muito Satisfeito*);

- 100% dos utilizadores recomendam o SML.

Do exposto é possível concluir que a avaliação final do Sistema de Mediação Laboral obteve a classificação de **“Bom – 66%”** e **“Muito Bom – 27%”**.

Sistema de Mediação Penal

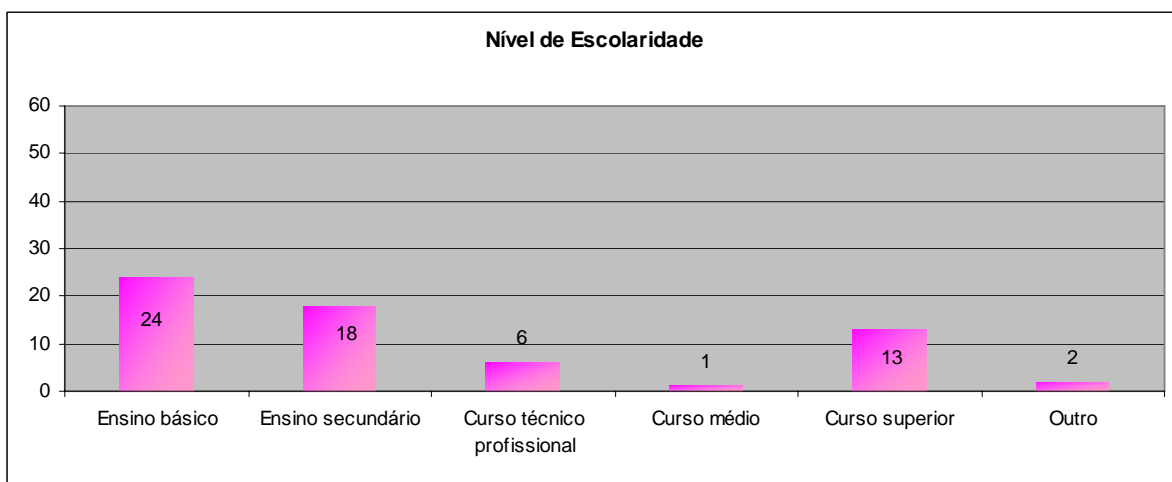
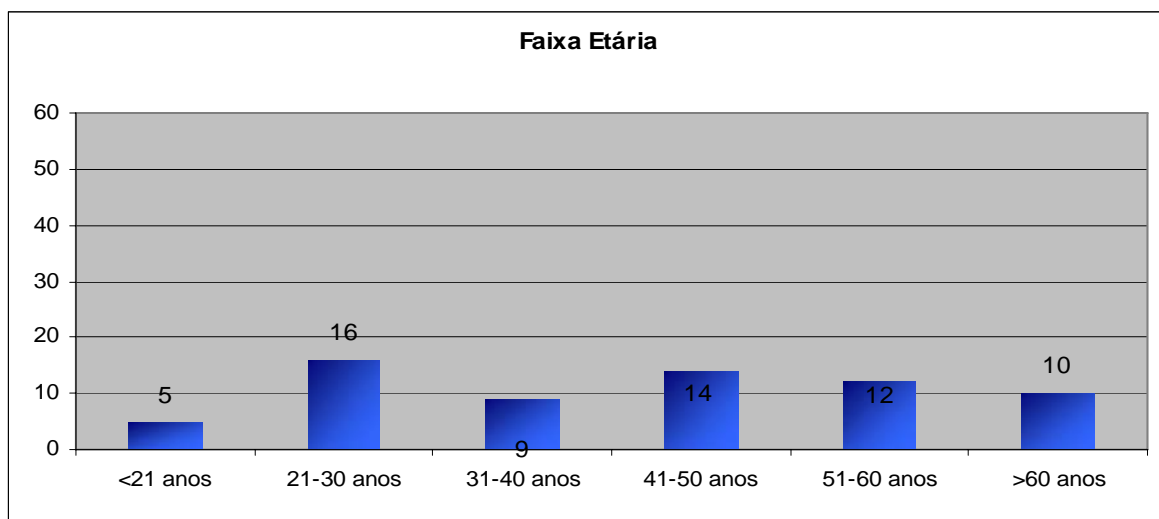
Entre 04 de Janeiro de 2010 e 30 de Novembro de 2010, foram distribuídos os inquéritos de opinião pelos utentes do sistema de mediação penal que aceitaram proceder ao preenchimento dos mesmos.

Foram recepcionados e objecto de análise 66 inquéritos, dos quais 38 foram respondidos por pessoas do sexo masculino e 28 do sexo feminino.

Os parâmetros seleccionados para avaliação destes tribunais foram:

- a) **Forma como o utente teve conhecimento da existência do SMP** – este indicador permite verificar qual a forma de divulgação mais eficaz para este serviço;
- b) **Avaliação sobre se o utente se fez acompanhar por advogado** – permite apurar se o cidadão possui algum tipo de insegurança com o SMP que o obrigue a fazer-se acompanhar de advogado, ainda que tal não seja obrigatório embora se considere desejável;
- c) **Avaliação sobre o informação prestada no SMP** – permite apurar se a informação prestada é de qualidade;
- d) **Avaliação sobre o atendimento do SMP** – permitindo apurar se o atendimento é de qualidade;
- e) **Avaliação sobre as acessibilidades às instalações onde se realiza o SMP** – pretende-se aferir se o acesso às instalações é o adequado na óptica do cidadão;
- f) **Avaliação sobre a qualidade das instalações onde se realiza o SMP** – pretende-se aferir se as instalações são adequadas na óptica do cidadão;
- g) **Forma como terminou o processo** – pretende-se aferir, em média, o número de processos que terminaram com acordo.
- h) **Avaliação da duração da Mediação** – este indicador permite perceber se a duração do processo vai de encontro às expectativas do cidadão;

- i) **Avaliação do serviço prestado pelo mediador de conflitos** – permite obter uma avaliação destes profissionais.
- j) **Avaliação do sistema de mediação na sua globalidade** – considerando os parâmetros de “Muito Satisfeito”, “Satisfeito” e “Insatisfeito”;
- k) **Aferição sobre a possibilidade dos utilizadores recomendarem o sistema de mediação laboral a outras pessoas** – considerando que a satisfação por este serviço poderá ser igualmente medida através deste parâmetro.

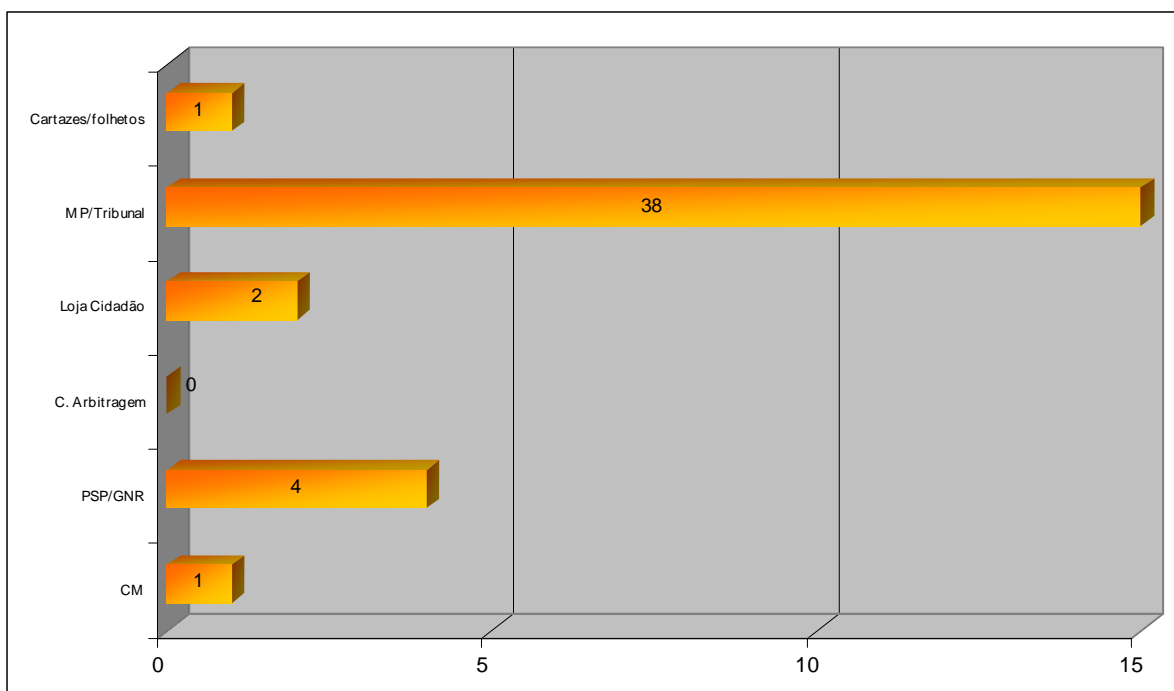


Em síntese podemos concluir que o universo dos inquiridos se caracteriza na sua maioria **na faixa etária entre os 21-30 anos**, não existindo no entanto uma diferença significativa relativamente às restantes faixas etárias superiores.

Em termos de nível de escolaridade, também aqui se assiste a uma **certa homogeneidade** se considerarmos que a diferença entre os inquiridos com curso superior, ensino secundário e ensino básico não é significativa.

2 dos inquiridos não responderam a esta questão.

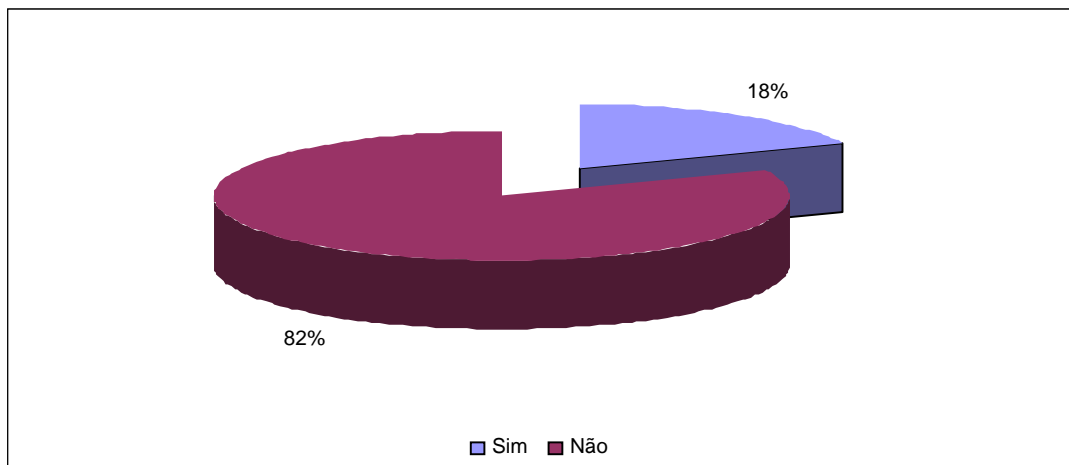
Forma como o utente teve conhecimento da existência do SMP



Da análise dos dados obtidos concluiu-se que a maior parte dos inquiridos teve conhecimento do SMP por indicação do **Ministério Público ou Tribunal**.

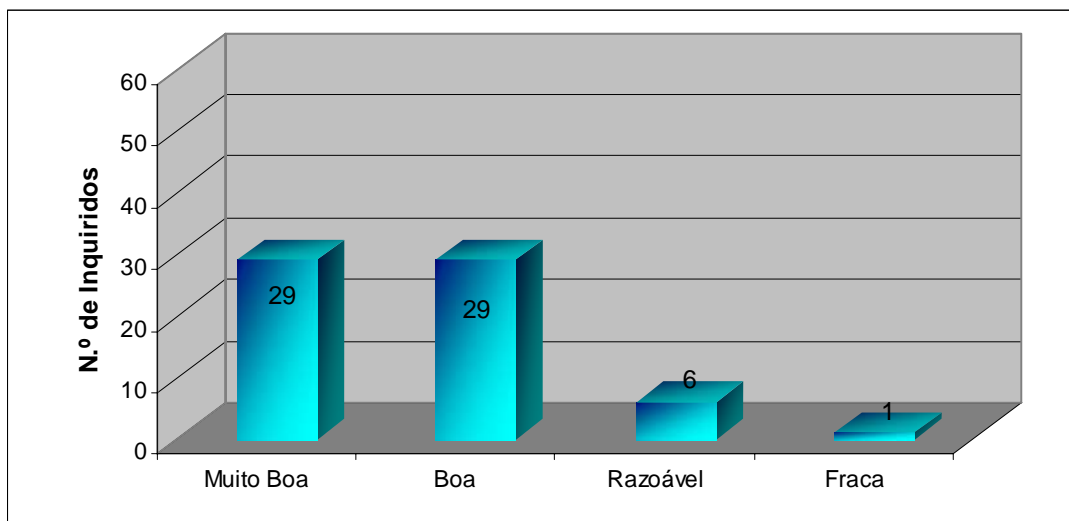
20 dos inquiridos não responderam a esta questão.

Avaliação sobre se o utente se fez acompanhar por advogado



Da análise dos dados constata-se que apenas 18% dos inquiridos se fez acompanhar de mandatário judicial.

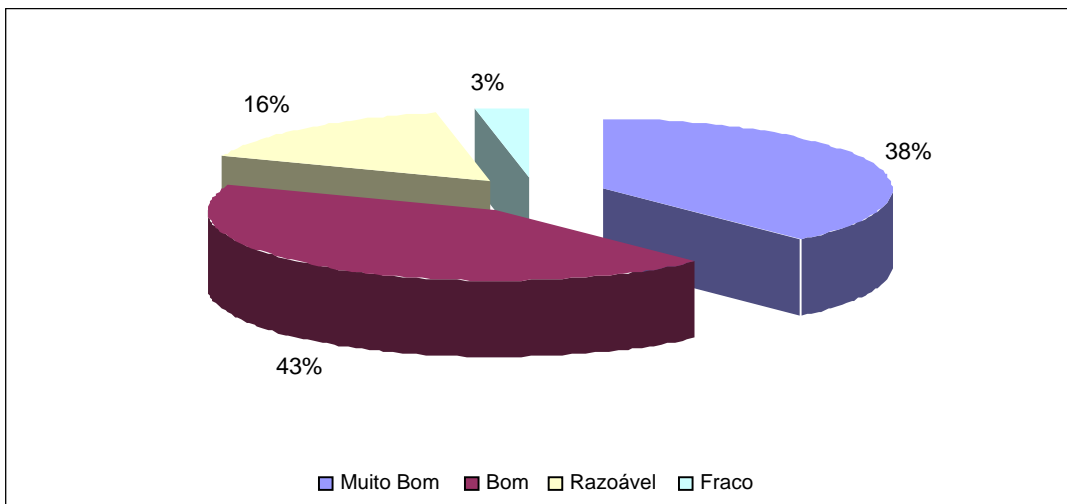
Avaliação sobre a informação prestada no SMP



Da análise dos dados obtidos é possível concluir que apenas 1 dos inquiridos atribuiu nota negativa à informação prestada. Em exequo, 29 dos inquiridos consideraram-na Muito Boa e Boa.

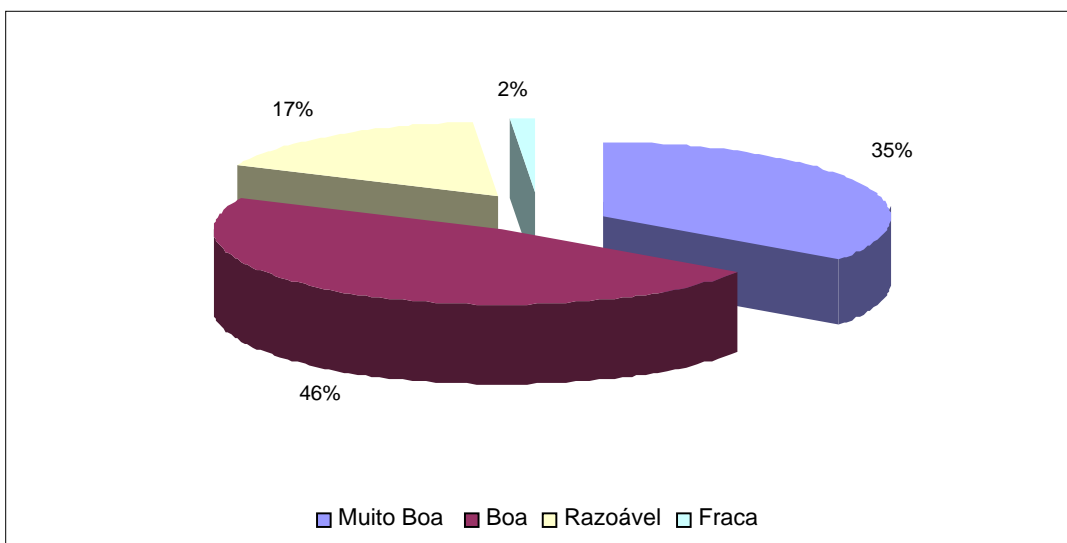
1 dos inquiridos não respondeu a esta questão.

Avaliação sobre o atendimento do SMP



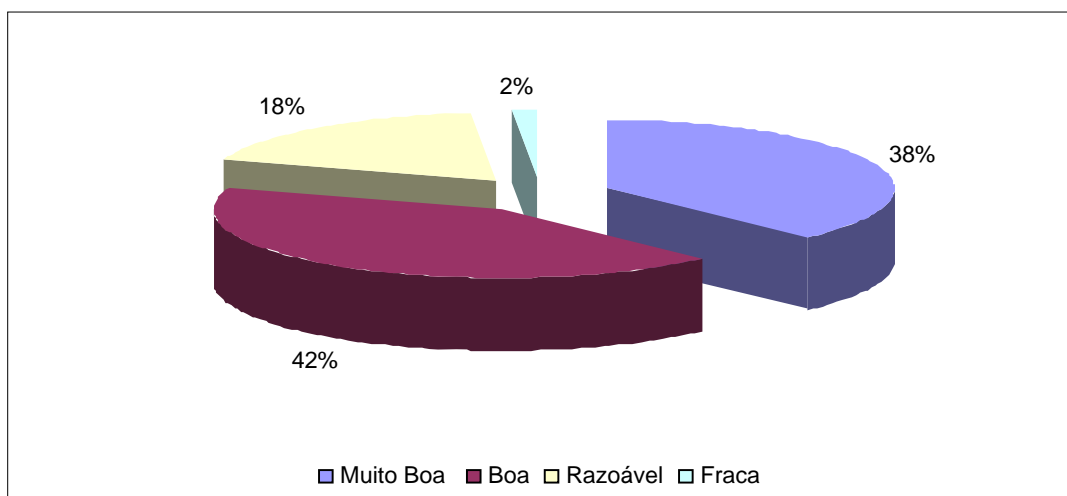
Importa salientar que **38%** dos inquiridos avaliaram o atendimento como sendo *Muito Bom* e **43%** atribuíram-lhe a classificação de *Bom*, apenas 16% (que corresponde a 2 inquiridos) atribuiu uma avaliação negativa.

Avaliação sobre as acessibilidades às instalações onde se realiza o SML



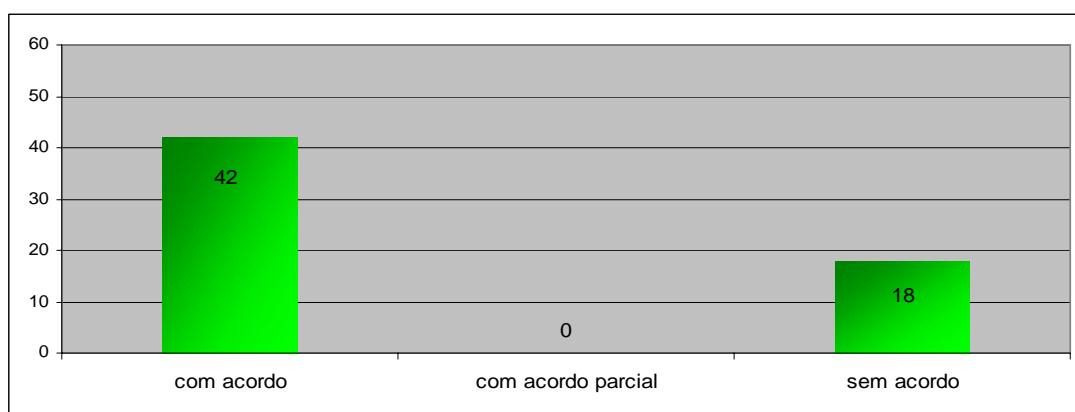
Sublinhe-se que **35%** dos inquiridos avaliaram a acessibilidade às instalações do SMP como sendo **Muito Boa** e **46%** atribuíram-lhe a classificação de **Boa**, apenas 2% (que corresponde a 1 inquirido) atribuiu uma avaliação negativa.

Avaliação sobre a qualidade das instalações onde se realiza o SMP



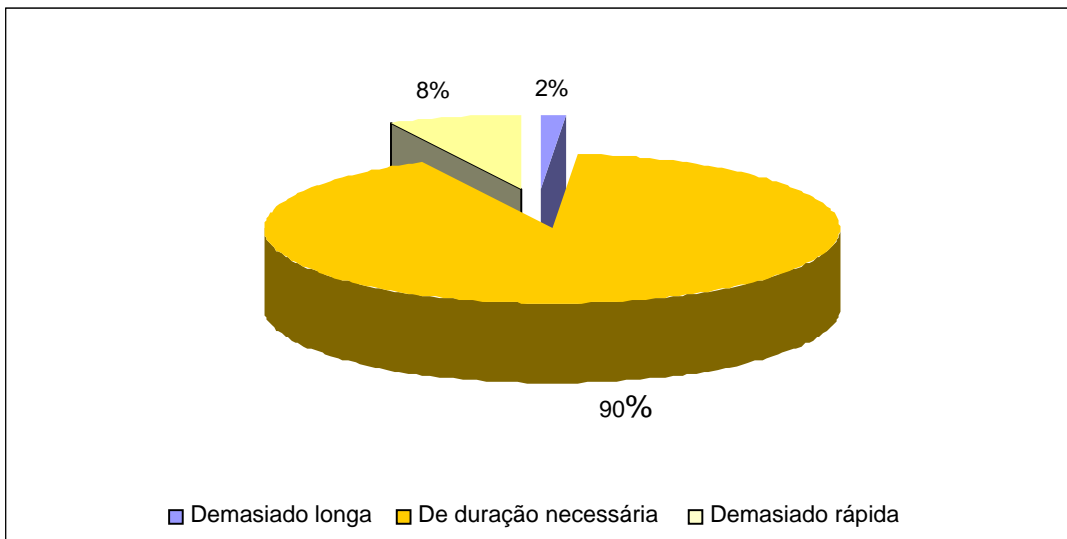
Apenas 2 % dos inquiridos (a que corresponde 1 inquirido) **atribuiu nota negativa** à qualidade das instalações.

Forma como terminou o processo



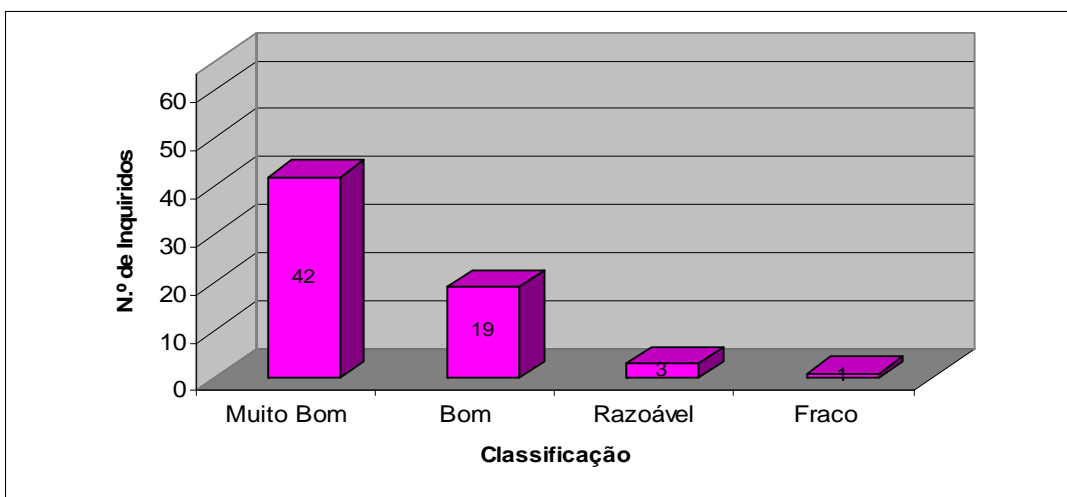
Da análise dos dados entende-se que, na presente amostragem, **a maioria dos processos terminaram por acordo**, enquanto que se verificaram 6 desistências.

Avaliação da duração da Mediação



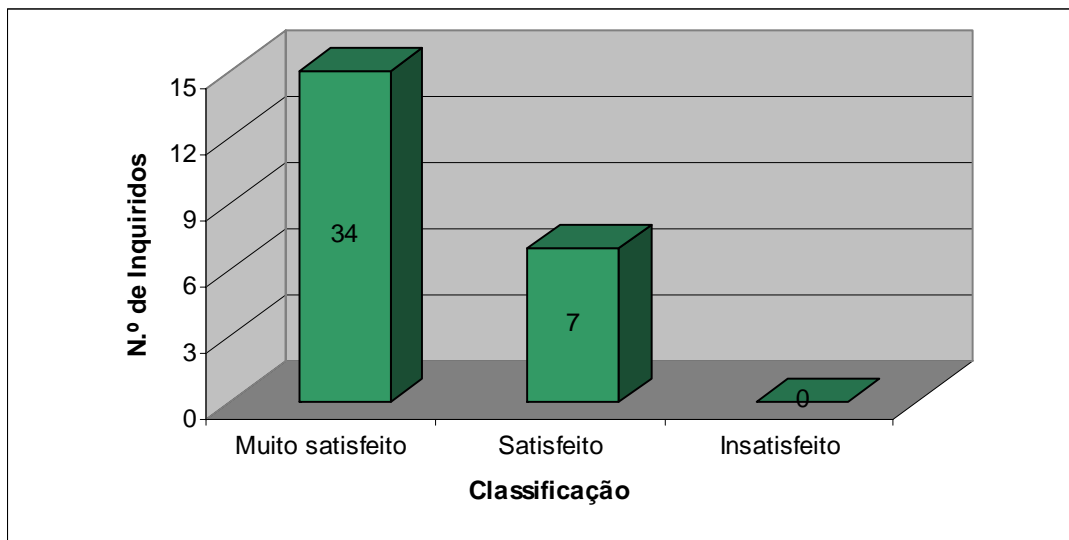
Da análise dos dados concluiu-se que **90%** dos inquiridos avaliaram a **duração do SMP como sendo a necessária**.

Avaliação do serviço prestado pelo mediador de conflitos



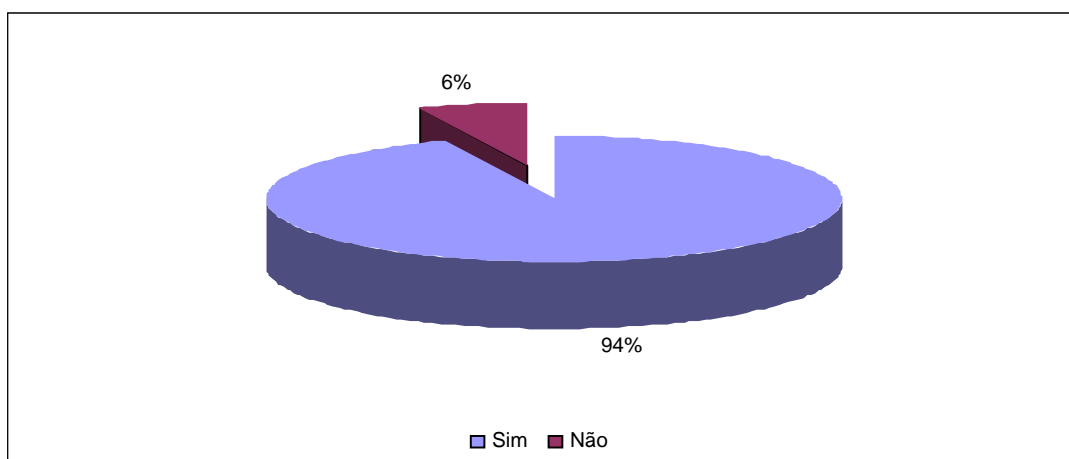
A avaliação do serviço prestado pelo mediador de conflitos é francamente positiva. **A maioria dos inquiridos avaliou este serviço como Muito Bom**. 1 dos inquiridos não respondeu a esta questão.

Avaliação do sistema de mediação na sua globalidade



Em termos de satisfação com o serviço prestado, **todos os inquiridos que responderam a esta questão ficaram satisfeitos com o SMP.**

Recomendação do SMP



Da análise dos dados, constata-se que apenas **6% dos inquiridos (a que corresponde 4 inquiridos) não recomendam o SMP.**

Breve conclusão:

Da análise dos dados obtidos podemos concluir que:

- A duração da Mediação Penal é entendida pelos utilizadores como sendo a Duração Necessária;
- Apenas 1 inquirido atribuiu classificação de insuficiente à acessibilidade às instalações (46% *Boa*, 35% *Muito Boa*);
- Apenas 1 inquirido atribuiu classificação de insuficiente à qualidade das instalações (42% *Boa*, 38% *Muito Boa*);
- Apenas 2 inquiridos atribuíram classificação de insuficiente no atendimento do SMP (66% - *Bom*, 27% *Muito Bom*);
- Apenas 1 inquirido atribuiu nota negativa à actuação do mediador de conflitos (63% *Muito Boa*, 28% *Boa*);
- Apenas 7 dos 57 inquiridos que responderam a esta questão não ficaram satisfeitos com o SMP (34 – *Satisfeito* e 23 – *Muito Satisfeito*);
- Apenas 4 dos inquiridos não recomendam o SMP.

Do exposto é possível concluir que o Sistema de Mediação Penal obteve a classificação de **“Bom – 66% e “Muito Bom” – 27%”** .

Avaliação dos sistemas de controlo interno

Em cumprimento da orientação técnica emitida pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços, os serviços devem fazer referência a conclusões e recomendações resultantes de acções de inspecção a que possam ter sido sujeitos.

No decurso do ano de 2010, para além da análise da conta de gerência pelo Tribunal de Contas, foram efectuadas ao GRAL:

- 1 Acção de seguimento à inspecção ao GRAL realizada em 2008 (Processo I-3/20087), pela Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça;
- 1 Verificação do cumprimento das medidas de contenção de despesa prevista no Despacho Ministerial Conjunto de 19/Nov/2010 e aplicáveis aos Serviços Integrados e Serviços e Fundos Autónomos do Ministério da Justiça (Proc. N.º 2010/88/A8/1123).

Acção de seguimento à inspecção ao GRAL realizada em 2008 (Processo I-3/20087), pela Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça

No seguimento da inspecção realizada em 2008 pela IGSJ, na qual esta entidade procedeu a alguma recomendações, foi realizada uma acção de seguimento que decorreu em Novembro de 2010 visando verificar o cumprimento das recomendações efectuadas pela IGSJ.

Em conclusão, a IGSJ constatou que o GRAL acolheu e pôs em prática a maioria das recomendações da IGSJ. Exceptuaram-se 13 recomendações que não foram colocadas em prática porque dependem de outras edilidades para além deste Gabinete conforme reconheceu a própria IGSJ.

Verificação do cumprimento das medidas de contenção de despesa prevista no Despacho Ministerial Conjunto de 19/Nov/2010 e aplicáveis aos Serviços Integrados e Serviços e Fundos Autónomos do Ministério da Justiça (Proc. N.º 2010/88/A8/1123).

No seguimento da publicitação do Despacho Ministerial Conjunto de 19 de Novembro de 2010, em 21 de Dezembro, através de e-mail, a Inspeção-Geral das Finanças solicitou o envio de documentação (balancetes) que ateste o cumprimento do Despacho supra referido. Posteriormente, foi comunicado ao GRAL, telefonicamente, que a actuação deste Gabinete estava de acordo com o Despacho ministerial.

Análise de outros factores:

No que respeita à análise dos factores elencados no Anexo A da orientação técnica do CCAS, apresentam-se os seguintes resultados:

1) Ambiente de Controlo

O GRAL não possui autonomia financeira pelo que existe um permanente controlo por parte da 1ª Delegação da Direcção-Geral do Orçamento.

O GRAL pauta a sua actividade pelo cumprimento da Lei do Orçamento do Estado, do Decreto-Lei de execução orçamental, das circulares emitidas anualmente pela Direcção-Geral do Orçamento e pela legislação relativa aos bens e património do Estado.

Existe uma política de formação de pessoal que visa a adequação da mesma às funções exercidas.

Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a Direcção e os dirigentes das unidades orgânicas, quer a título individual, quer através de reuniões conjuntas onde se procura por em prática o método *brainstorming*.

Como referido anteriormente, o GRAL foi objecto de acções de auditoria e controlo externo.

Acções de Melhoria

Neste campo, o GRAL propõe-se a definir de forma clara os valores éticos de integridade que regem o serviço através da divulgação da Carta Ética da Administração Pública, bem como da divulgação de um guia explicativo sobre o Plano Anti-Corrupção.

De notar que o GRAL apresentou, em tempo útil, o Plano de Prevenção de Riscos, solicitado pelo Conselho de Prevenção da Corrupção, estando o mesmo disponível na *Internet*. Por outro lado, apresentou no final do ano o seu Plano Estratégico para o período de 2010-2012, que compreendeu uma análise e reflexão importantes sobre o modo de funcionamento das várias áreas funcionais e que pretende melhorar o desempenho do GRAL nesse quadriénio.

2) Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional do GRAL obedece às regras definidas legalmente, nomeadamente através do cumprimento da sua lei orgânica.

A percentagem dos colaboradores do serviço que foram avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3 é de 100%.

Em 2010, foi elaborado um plano de formação assente nas necessidades dos colaboradores de todas as unidades orgânicas, no qual consta a identificação das acções de formação necessárias. Não obstante, devido à reduzida verba destinada à formação, não foi possível o cumprimento do plano de formação para todos os colaboradores.

Acções de Melhoria

Preparação de um plano de formação assente nas necessidades dos colaboradores de todas as unidades orgânicas, no qual deverá constar a identificação e calendarização das acções de formação necessárias e respectivos encargos financeiros.

3) Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

A competência para a autorização da despesa está claramente definida e formalizada, através da publicação dos despachos de delegação e subdelegação devidos nesta matéria.

Não se encontra implementado um sistema de rotação de funções entre os trabalhadores, uma vez que, devido à falta de recursos humanos *versus* a necessidade de dar uma resposta atempada às solicitações, tal implicaria uma fase de adaptação que iria contribuir para um atraso no cumprimento das atribuições do GRAL, sendo contraproducente por referência à também necessária especialização dos recursos humanos.

Não obstante, existem diversos colaboradores que exercem funções para mais do que uma unidade orgânica.

Importa ainda referir que em virtude de falta de colaboradores para o serviço de *call center* do GRAL, este foi assegurado pela rotatividade de todos os colaboradores existentes com excepção de dirigentes.

As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas estão claramente definidas e formalizadas, nomeadamente no que respeita ao controlo de pagamentos em que se verifica, em alguns casos, uma situação de duplo controlo efectuado por duas unidades orgânicas distintas.

Foi igualmente elaborado documentação que consubstanciam o elenco dos procedimentos internos, nomeadamente no que respeita à definição dos circuitos de informação e comunicação entre as unidades orgânicas e a Direcção, bem como o cruzamento de informação interno.

Foi apresentado o “Manual de Boas Práticas” que pretende a sistematização de procedimentos correntes da actividade do GRAL.

Foi implementado o Sistema de Gestão de Qualidade por forma a obter uma melhoria do desempenho da actividade do GRAL.

Acções de Melhoria

Obtenção de certificação ISO do Sistema de Gestão de Qualidade implementado no GRAL.

4) Fiabilidade dos sistemas de informação

No que respeita a este ponto, cumpre salientar que o GRAL dispõe de aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente no que respeita às áreas da contabilidade e tesouraria.

Este controlo incide não apenas no que respeita a Recursos Humanos (colaboradores do GRAL, juízes de paz e mediadores), mas também no que respeita a Centros de Arbitragem apoiados pelo GRAL, bem como relativamente a outros encargos financeiros assumidos.

A informação extraída é utilizada nos processos de decisão, nomeadamente para efeitos de percepção de custos *versus* actividade desenvolvida, bem como monitorização do trabalho desenvolvido.

Encontram-se instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação, através da utilização de *passwords*, de permissões de acesso, bem como *backups* desta informação, sendo que a segurança na troca de informações e *software* encontra-se igualmente assegurada.

Acções de Melhoria

Integração das diferentes aplicações permitindo o cruzamento de dados.

Análise das causas de incumprimento ou com resultados insuficientes de actividades ou projectos

O incumprimento de alguns indicadores ficou a dever-se a razões externas ao GRAL.

O lançamento do CIMACE, indicador 2 do objectivo 2 não pode ser cumprido apesar das diversas diligências do GRAL. Efectivamente, o Senhor Secretario de Estado da Justiça e da Modernização Judiciária disponibilizou duas datas para a realização da cerimónia de abertura do Centro durante o mês de Dezembro de 2010.

Contudo, nem a APED nem a ACEPI apresentaram atempadamente junto da DECO os documentos necessários para constituir a Associação CIMACE, bem como, não apresentaram ao GRAL a versão final do documento “contrato de prestação de serviços entre o CIMACE/ARBITRARE” e do “Regulamento de Funcionamento do CIMACE”.

No que toca a incumprimentos parciais, sentidos a propósito de objectivos quantitativos relacionados com os Sistemas de Mediação Laboral e Mediação Familiar, entendemos que as dificuldades financeiras do GRAL e o seu efeito limitador sobre a capacidade de divulgação da Mediação Pública, foram, decisivos para o incumprimento. Com efeito, foi nessa área que sentimos uma maior capacidade de influenciar os indicadores, através da cativação dos potenciais utentes, tendo sido tal desiderato frustrado pela impossibilidade de se assegurar uma contínua e regular comunicação pública dos vários sistemas de mediação disponíveis e das possibilidades e vantagens que oferecem. Tornou-se, assim, impossível garantir aumentos de pedidos de mediação ou de acordos nessa sede, uma vez que a base a partir da qual se partia não aumentou por incapacidade do GRAL em veicular a informação necessária através de meios mais eficazes, nomeadamente, os grandes meios de comunicação social mas também através da impressão em maiores quantidades de folhetos explicativos.

Actividades desenvolvidas previstas e não previstas no Plano de Actividades

Em cumprimento do Plano de Actividades para o ano de 2010, o GRAL executou as seguintes actividades enumeradas, cujos resultados se encontram demonstrados nos quadros subsequentes:

Comunicação

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Sessões de esclarecimento sobre meios RAL junto de públicos específicos (6 sessões / 10 sessões e 4 tipos de público alvo)	DSAMRAL	Anual	Foram realizadas 15 sessões de divulgação por 7 públicos específicos: 3 Sessões para grupos estrangeiros; 1 para funcionários das Comissões de Protecção de Crianças e Jovens; 4 para funcionários judiciais de Tribunais de Família e Menores; 4 para funcionários judiciais de Tribunais de Trabalho; 3 para funcionários das Conservatórias do Registo Civil perfazendo um total de 171 participantes. Actividade cumprida e superada
Divulgação do Portal Clique Justiça	DSAMRAL	Sem 52	Com a previsível reestruturação dos serviços públicos publicitada na proposta do OE e a extinção do GRAL foi solicitado ao GSEJMJ a eliminação deste indicador dado que a partir de 31 de Dezembro o conteúdo do portal ficaria desactualizado e porque superiormente foi decidido que a DGAJ deveria de poder pronunciar-se sobre esta matéria. Foi solicitado o devido parecer à DGPJ. A proposta de eliminação apresentada pelo GRAL obteve parecer favorável da DGPJ e foi posteriormente autorizado pelo GSEJMJ a eliminação deste objectivo do QUAR. Esta iniciativa transitará para o plano de actividades de 2011.
Convidar artistas de BD para criar histórias sobre MRAL cuja edição conjunta será suportada pelo GRAL, apresentada no MJ e lançada no FIBDA	DSAMRAL	Sem 21	Em 06 de Maio foram estabelecidos contactos (telefónicos e por e-mail) com o responsável pelo FIBDA com vista ao agendamento de uma reunião que possibilitasse a sua colaboração para esta iniciativa. A reunião realizou-se em 20 de Maio tendo-se obtido a colaboração pretendida e foram encetados os convites (Sem. 20). Actividade cumprida e superada

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Concurso, com prémio monetário a anunciar, para a criação de uma peça de arte que reproduza o logótipo dos MRAL	DSAMRAL	Sem 27	Devido a restrições orçamentais afigura-se que não será possível ao GRAL suportar os encargos decorrentes desta iniciativa. Esta iniciativa transitará para o plano de actividades de 2011.

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Concurso para BD's inéditas alusivas às atribuições do GRAL cujo prémio é a publicação de 1ª edição com lançamento no FIBDA	DSAMRAL	Sem 21	Em 26 de Maio (Sem. 21) foi submetido à Direcção do GRAL o Regulamento do Concurso. Não obstante, devido a restrições orçamentais não foi possível ao GRAL suportar os encargos decorrentes desta iniciativa. Incumprida por razões externas ao GRAL (razões orçamentais).

Formação

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Apresentação do plano de formação dos Recursos Humanos do GRAL	DSAMRAL	Sem 20	Em 28 de Abril (Sem. 17) o Plano de Formação foi submetido à Direcção. Actividade cumprida e superada
Assegurar a formação dos Recursos Humanos do GRAL nos termos do plano apresentado	DFPRH	Sem 52	Incumprida por razões externas ao GRAL (razões orçamentais).

Controlo de Qualidade

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Preparação de proposta de alteração da Lei dos Julgados de Paz (Acção que contribui para o objectivo 10 do QUAR)	DJP	Sem 24	A proposta foi enviada ao Gabinete do SEJMJ em 15 de Junho de 2010 através da informação N.º 22/DJP/2010 tendo sido apresentado para apreciação Superior em 14 de Maio de 2010 (Sem. 19). Actividade cumprida e superada
Preparação de proposta de lei da Mediação Pública (Acção que contribui para o objectivo 11 do QUAR)	EMMP	Sem 36	Em 18 de Agosto de 2010 (Sem. 33), foi apresentada a proposta de lei da Mediação Pública ao GSEJMJ através da Informação n.º 23/EMMP/2010. Actividade cumprida e superada
Preparação de proposta de regime legal da mediação fiscal (Acção que contribui para o objectivo 11 do QUAR)	EMMP	Sem 36	Em 18 de Agosto de 2010 (Sem. 33), foi apresentada a proposta de lei da Mediação Pública ao GSEJMJ através da Informação n.º 23/EMMP/2010. Actividade cumprida e superada
Apresentação de proposta de sistema de verificação de actos no âmbito do apoio judiciário (Acção que contribui para o objectivo 13, indicador 1 do QUAR)	DSAMRAL	Sem 31	Em 09 de Julho de 2010 (Sem. 27), foi apresentada a proposta de sistema de verificação de actos no âmbito do apoio judiciários através da Informação n.º 66-DSAMRAL-2010. Actividade cumprida e superada
Apresentação de um plano de acção para a consulta jurídica (Acção que contribui para o objectivo 13, indicador 2 do QUAR)	DSAMRAL	Sem 44	Em 08 de Outubro de 2010 (Sem. 40), foi apresentado o plano de acção através da Informação n.º 86-DSAMRAL-2010. Actividade cumprida e superada

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Verificação do cumprimento das normas aplicáveis com vista à obtenção de certificação ISO	DSAMRAL	Sem 50	Foi realizada a acção de formação de 6 a 8 de Outubro. (Sem. 40) Em 18 de Outubro (Sem. 42), foi apresentada a informação n.º 89-DSAMRAL-2010. Actividade cumprida e superada
Iniciar a adequação às normas ISO	DSAMRAL	Sem 52	Em 15.12.2010 (Sem. 50) através de e-mail dirigido ao Sr. Director do GRAL foi submetido o Sistema de Gestão de Qualidade do GRAL o qual se encontra em \\Graldcp01\utilizadores\GRAL\GRAL GERAL\SGQ - Manual de Gestão. Actividade cumprida e superada
Recolha e selecção de boas práticas informais de desenvolvidas por funcionários, sua sistematização procedimental e partilha interna on-line	DSAMRAL	Sem 52	Em 10.12.2010 (Sem. 49) foi apresentado o Manual de Boas Práticas através de e-mail ao Senhor Director do GRAL, o qual se encontra em \\Graldcp01\utilizadores\GRAL\DSAMRAL\Documentosdetrabalho\Outros\Manual de Boas Práticas\Manual. Actividade cumprida e superada

Actividades Correntes	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Reconhecimento de cursos de mediação	EMMP	Anual	Inf. n.º 1/EMMP/2010 de 12 de Abril de 2010; Inf. n.º 5/EMMP/2010 de 29 de Abril de 2010; Inf. n.º 6/EMMP/2010 de 29 de Abril de 2010; Inf. n.º 16/EMMP/2010 de 28 de Junho de 2010; Inf. n.º 28/EMMP/2010 de 29 de Outubro de 2010; Inf. n.º 30/EMMP/2010 de 15 de Novembro de 2010 (apenas esta aguarda despacho do SEJMJ) Inf. n.º 31/EMMP/2010 de 16 de Novembro de 2010. Actividade cumprida e que não permite superação
Garantir a disponibilização e tratamento dos resultados de inquéritos de satisfação	DSAMRAL	Sem. 52	Em 09.12.2010 através da informação n.º 95-DSAMRAL-2010 foram apresentados os resultados dos inquéritos de satisfação dos Sistemas de Mediação Pública (Sem. 49) e em 17.12.2010 através da informação n.º 97-DSAMRAL-2010 foram apresentados os os resultados dos inquéritos de satisfação dos Julgados de Paz (Sem. 50). Actividade cumprida e superada

Actividades Correntes	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Actualização do <i>sítio</i> electrónico do GRAL	DSAMRAL	Anual	Sempre que necessário têm sido actualizadas as informações da página do GRAL Actividade cumprida dado que pela sua natureza não permite a superação
Actualização do portal Citius	DSAMRAL	Anual	Sempre que necessário têm sido efectuadas as devidas actualizações em consonância com a página do GRAL. Actividade cumprida dado que pela sua natureza não permite a superação
Gestão do <i>call center</i>	DSAMRAL	Anual	Mensalmente a DSAMRAL elaborou a escala de rotatividade do <i>call center</i> . Em Dezembro desenvolveu os procedimentos por forma a que o funcionário do <i>call center</i> pudesse ser substituído por uma estagiária ao abrigo do contrato de prestação de serviços que o GRAL detém com a FDUNL, dado ser previsível que este funcionário não iria continuar a exercer funções no GRAL devido ao regime de destacamento ter o seu término a 31.12.2010. Actividade cumprida dado que pela sua natureza não permite a superação

Estudos e Investigação

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Estudo sobre a revisão da lei da arbitragem voluntária	EMA	Sem 40	Foram desenvolvidos trabalhos de pesquisa durante os meses de Junho e Julho de 2010 dos regimes da arbitragem noutros países e da doutrina existente em Portugal sobre a matéria, e apresentados estudos sobre o tema da arbitragem no âmbito da informação 14/EMA/2010, de 02 de Julho Sem. 26. Actividade cumprida e superada
Estudo sobre a revisão do processo nos julgados de paz	DJP	Sem 22	O Estudo sobre a revisão do processo nos Julgados de Paz, acolhido na proposta de Lei 78/2001 foi enviado ao Gabinete do SEJMJ em 15 de Junho de 2010, através da informação n.º 22/DJP/2010 tendo sido apresentado para apreciação Superior em 14 de Maio de 2010 (Sem. 19). Actividade cumprida e superada

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Estudo sobre o alargamento da competência material dos julgados de paz	DJP	Sem 22	O Estudo sobre o alargamento da competência material nos Julgados de Paz, acolhido na proposta de Lei 78/2001 foi enviado ao Gabinete do SEJMJ em 15 de Junho de 2010, através da informação N.º 22/DJP/2010 tendo sido apresentado para apreciação Superior em 14 de Maio de 2010 (Sem. 19). Actividade cumprida e superada
Estudo sobre a orgânica dos julgados de paz	DJP	Sem 22	O Estudo sobre a orgânica dos Julgados de Paz, acolhido na proposta de Lei 78/2001 foi enviado ao Gabinete do SEJMJ em 15 de Junho de 2010 através da informação N.º 22/DJP/2010 tendo sido apresentado para apreciação Superior em 14 de Maio de 2010 (Sem. 19). Actividade cumprida e superada
Estudo sobre a racionalização do arquivo dos julgados de paz	DJP	Sem 40	Envio à Direcção da Proposta de regulamentação do regime de arquivo dos Julgados de Paz por e-mail de 19 de Outubro de 2010 (Sem. 42). Actividade cumprida e superada
Estudo sobre reconhecimento da imagem dos Meios de Resolução Alternativa de Litígios e as respectivas necessidades comunicativas	DSAMRAL	Sem 44	Em 29 de Outubro (Sem. 43) através da Informação n.º 91-DSAMRAL-2010, foi apresentado o Estudo sobre o reconhecimento de imagem dos MRAL. Actividade cumprida e superada
Estudo sobre a transposição comunitária da Directiva da Mediação Civil e Comercial (Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio)	EMMP	Sem 40	Em 26.05.2010 (Sem. 21) foi remetido o ofício n.º 1428-GRAL-2010 à DGPJ dando cumprimento a este objectivo. Actividade cumprida e superada
Estudo sobre a distinção entre informação e consulta jurídica constante no artigo 2.º, n.º 2 da Lei do Acesso ao Direito	DSAMRAL	Sem 36	Em 5 de Agosto, através da Informação n.º 76-DSAMRAL-2010, foi apresentado o Estudo devido. Actividade cumprida e superada

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Estudo sobre a possibilidade de o GRAL instruir o procedimento de apoio judiciário em substituição da Segurança Social concomitantemente com processos no âmbito dos meios RAL	DSAMRAL	Sem 24	Em 04 de Junho (Sem. 22) através da Informação n.º 56-DSAMRAL-2010 foi submetido à Direcção do GRAL o devido Estudo. Actividade cumprida e superada
Estudo sobre o estatuto dos mediadores públicos	EMMP	Sem 49	Considero que este projecto foi integrado na proposta de Lei da Mediação pública, enviado via e-mail para a Secretaria de Estado da Justiça e da Modernização Judiciária o ofício n.º 2464/GRAL/2010 acompanhado da informação n.º 23/EMMP/2010 e da proposta de Lei da Mediação Pública em 10 de Agosto (sem. 32) Actividade cumprida e superada
Estudo sobre indicadores de benchmarking para as várias áreas funcionais tendentes à sua selecção, sistematização e acompanhamento, em articulação com a DGPJ	DSAMRAL	Sem 31	O Estudo foi apresentado através da Informação n.º 67-DSAMRAL-2010, de 13 de Julho (Sem. 23). Actividade cumprida e superada
Plano de cooperação institucional com outros países, identificando grupos específicos, áreas temáticas e formas de institucionalização	DSAMRAL	Sem 31	O Plano de Cooperação foi apresentado através da informação n.º 70-DSAMRAL-2010, de 19 de Julho (sem. 24). Actividade cumprida e superada
Estudo sobre o Relatório Final de Monitorização da Mediação Penal	EMMP	Sem 40	Esta actividade não foi cumprida, uma vez que a Universidade Nova não entregou o relatório do SMP durante o ano de 2010. Actividade incumprida por motivos alheios ao GRAL.

Coordenação Estatística

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Seleção de indicadores estatísticos de referência do GRAL em articulação com o membro do governo competente	DSAMRAL	Sem 16	Em 30 de Abril (Sem. 17) a actividade foi cumprida através do envio da Informação n.º 48-DSAMRAL-2010 ao GSEJMJ. A actividade foi cumprida com 5 dias de atraso em virtude de erro relativamente à meta
Desenvolvimento de metodologia interna de recolha estatística, por referência aos indicadores seleccionados, assente em partilha em rede	DSAMRAL	Sem 18	A DSAMRAL procedeu ao levantamento e articulação da documentação necessária junto da DJP, EMMP e EMA. Posteriormente articulou a elaboração dos quadros e organizou a forma do arquivo dos mesmos nas respectivas pastas. Elaborou ainda a Informação n.º 48-DSAMRAL-2010, de 30 de Abril a qual apresenta a metodologia interna de recolha estatística. Actividade cumprida e superada
Desenvolvimento de base de dados estatística em rede, com ligação ao sistema HERMES da DGPJ	DSAMRAL	Sem 31	Em 02 de Julho (Sem. 26) foi apresentada a informação n.º 64-DSAMRAL-2010. Actividade cumprida e superada
Elaboração de quadros-síntese de referência estatística por áreas funcionais com indicadores seleccionados	DSAMRAL	Anual	No dia 16 de cada mês encontra-se divulgado no site do GRAL as estatísticas de cada meio de resolução alternativa de litígios. A DSAMRAL acompanha o processo de forma a garantir o cumprimento do prazo que foi acordado internamente e comunicado ao GSEJMJ. Actividade cumprida e superada
Garantir a disponibilização e tratamento dos resultados obtidos nos inquéritos de satisfação	DSAMRAL	Sem. 52	Em 09.12.2010 através da informação n.º 95-DSAMRAL-2010 foram apresentados os resultados dos inquéritos de satisfação dos Sistemas de Mediação Pública (Sem. 49) e em 17.12.2010 através da informação n.º 97-DSAMRAL-2010 foram apresentados os os resultados dos inquéritos de satisfação dos Julgados de Paz (Sem. 50). Actividade cumprida e superada

Instalações e recursos materiais

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Dotar o 3º piso das instalações do GRAL com ar condicionado	DFPRH	Sem 14	Esta actividade foi concluída em data anterior a 15 de Março. Actividade cumprida e superada
Dotar o 3º piso de projector e tela para a sala de reuniões	DFPRH	Sem 24	Após pedido de proposta a uma empresa, esta foi devidamente analisada através da comparação com os preços de mercado e requisitos técnicos. Em 03 de Maio, através da Informação n.º 117-DFPRH-2010 a despesa foi devidamente autorizada tendo o equipamento sido instalado em 21 de Maio (Sem. 20). Actividade cumprida e superada
Aquisição de 2 portáteis e respectivas docking stations relativos ao número necessário para compensar as necessidades verificadas com a entrada de novos funcionários	DFPRH	Sem 44	Actividade incumprida.
Assegurar a existência de ligação de <i>internet</i> sem fios em todos os pisos	DFPRH	Sem 24	Despesa autorizada em 04 de Maio através da Informação n.º 118-DFPRH-2010 (Sem. 18). Actividade cumprida e superada

Acesso à Justiça

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Apresentação do modelo de Portal Clique Justiça (Acção que contribui para o objectivo 4, indicador 1 do QUAR)	DSAMRAL	Sem 36	Em 02 de Agosto (Sem. 31), através do ofício n.º 2357, foi submetida ao GSEJMJ o documento de apresentação do modelo do Portal Clique Justiça Actividade cumprida e superada
Lançamento do Portal Clique Justiça (Acção que contribui para o objectivo 4, indicador 2 do QUAR)	DSAMRAL	Sem 53	Com a previsível reestruturação dos serviços públicos publicitada na proposta do OE e a extinção do GRAL foi solicitado ao GSEJMJ a eliminação deste indicador dado que a partir de 31 de Dezembro o conteúdo do portal ficaria desactualizado e porque superiormente foi decidido que a DGAJ deveria de poder pronunciar-se sobre esta matéria. Foi solicitado o devido parecer à DGPJ. A proposta de eliminação apresentada pelo GRAL obteve parecer favorável da DGPJ e foi posteriormente autorizado pelo GSEJMJ a eliminação deste objectivo do QUAR.. Esta iniciativa transitará para o plano de actividades de 2011.
Preparação da publicação "Direitos fundamentais 2.0", contendo o catálogo dos direitos fundamentais da CRP comentados por juristas e leigos (Acção que contribui para o objectivo 5, indicador 1 do QUAR)	DSAMRAL	Sem 25	Em 30 de Abril (Sem. 17), através de e-mail, foi submetido à Direcção documento contendo o elenco de possíveis convidados (leigos) para a elaboração da publicação "Direitos Fundamentais 2.0". Actividade cumprida e superada
Entrega da versão final para a publicação "Direitos fundamentais 2.0", contendo o catálogo dos direitos fundamentais da CRP comentados por juristas e leigos (Acção que contribui para o objectivo 5, indicador 2 do QUAR)	DSAMRAL	Sem 40	Em 07 de Outubro (Sem. 40), através da Informação n.º 85-DSAMRAL-2010, foi apresentada a versão final da publicação. Actividade cumprida

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Distribuição da publicação "Direitos fundamentais 2.0", contendo o catálogo dos direitos fundamentais da CRP comentados por juristas e leigos (Acção que contribui para o objectivo 5, indicador 3 do QUAR)	DSAMRAL	Sem 48	Em 25 de Novembro (Sem. 47) foi remetido ao GSEJMJ, através do ofício n.º 3251-GRAL-2010 o 1.º exemplar da Publicação. Actividade cumprida e superada
Preparação e apresentação de proposta para parceria com o Ministério da Educação tendente à criação de uma componente lectiva referente ao Acesso ao Direito e aos Tribunais	DSAMRAL	Sem 36	Foi decidido superiormente que esta actividade transita para o ano de 2011.
Apresentação do Programa Voluntariado Social de Justiça envolvendo voluntários licenciados em direito e instituições sociais	DSAMRAL	Sem 36	Em 03 de Setembro (Sem. 35) foi apresentada a Inf. n.º 78-DSAMRAL-2010. Actividade cumprida e superada
Apresentação do Relatório de Monitorização do período beta da inteligência artificial "Vera"	DSAMRAL	Sem 31	Através da Informação n.º 69-DSAMRAL-2010, de 13 de Julho (sem. 28) foi apresentado o Relatório de Monitorização. Actividade cumprida e superada
Acompanhamento da actividade dos Gabinetes de Consulta Jurídica	DSAMRAL	Anual	Em Julho foi elaborado um ponto de situação sobre esta matéria. Mensalmente, é feito o acompanhamento consoante as alterações verificadas. Actividade cumprida dado que pela sua natureza não permite a superação

Julgados de Paz

Actividades	Unidade	Meta	Observações
Apresentação de um plano de consolidação dos julgados de paz criados e instalados (Acção que contribui para o objectivo 1, indicador 1 do QUAR)	DJP	Sem 31	Plano enviado ao SEJMJ através da Informação N.º 28-DJP-2010 em 28 de Junho de 2010 (Sem. 26). Actividade cumprida e superada
Instalação de 2 julgados de paz (Acção que contribui para o objectivo 1, indicador 2 do QUAR)	DJP	2	Em 13 de Setembro foi instalado o JP do Concelho de Belmonte (Portaria n.º 883/2010, de 10 de Setembro) e em 15 de Novembro foi instalado o JP do Concelho de Cascais (Portaria n.º 1195/2010, de 23 de Novembro). Actividade cumprida sendo que não é possível a sua superação devido a orientações do MJ
Garantir que o número de processos entrados cresce, pelo menos, 5% face ao ano anterior. (Acção que contribui para o objectivo 1, indicador 3 do QUAR)	DJP	5%	Conforme avaliação do QUAR, actividade cumprida e superada
Análise funcional da aplicação dos julgados de paz (Acção que contribui para o objectivo 6, indicador 1 do QUAR)	DJP	Sem 40	A DJP informou a Direcção do GRAL de que a análise funcional estava disponível para apreciação Superior em 20 de Agosto de 2010, por e-mail, a qual foi remetida ao GSEJMJ por ofício n.º 2685/GRAL/2010, em 24-09-2010 (sem. 38). Actividade cumprida e superada
Lançamento do Procedimento de aquisição da base de dados dos julgados de paz (Acção que contribui para o objectivo 6, indicador 2 do QUAR)	DFPRH	Sem 42	Objectivo eliminado do QUAR

Actividades	Unidade	Meta	Observações
Garantir que em 1% dos processos entrados se realiza a sessão de pré-mediação (Acção que contribui para o objectivo 7, indicador 1 do QUAR)	DJP	1%	Conforme avaliação do QUAR, actividade cumprida e superada
Garantir que 2% dos litígios são resolvidos com acordo na mediação (Acção que contribui para o objectivo 7, indicador 2 do QUAR)	DJP	2%	Conforme avaliação do QUAR, actividade cumprida e superada
Apresentação de proposta de Lei de alteração do regime jurídico dos julgados de paz (Acção que contribui para o objectivo 10 do QUAR)	DJP	Sem 24	A proposta foi enviada ao Gabinete do SEJMJ em 15 de Junho de 2010 através da informação N.º 22/DJP/2010 (Sem. 24). Actividade cumprida
Assegurar a manutenção da aplicação informática dos julgados de paz até à entrada em funcionamento da nova aplicação de gestão processual dos Julgados de Paz	DFPRH	Anual	Actividade cumprida não permitindo a sua superação.

Mediação Pública

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Apresentação de proposta de alargamento do SMP ao membro do Governo competente (Acção que contribui para o objectivo 3, indicador 1 do QUAR)	EMMP	Sem 18	A presente informação foi concluída na semana 17 e foi remetida à SEJMJ a 30.04.2010 (Sem. 17) através da Informação n.º 3/EMMP/GRAL. Actividade cumprida e superada
Apresentação de proposta de portaria de alargamento do SMP ao membro do Governo competente (Acção que contribui para o objectivo 3, indicador 2 do QUAR)	EMMP	Sem 44	Foi enviado a 14.10.2010 (Sem. 41) para a Secretaria de Estado da Justiça e da Modernização Judiciária – o Ofício n.º 2741/EMMP/2010 acompanhado da informação n.º 25/EMMP/2010 e do anteprojecto da Portaria. Actividade cumprida e superada
Incrementar o número de aceitações de mediações do SML em 1% (Acção que contribui para o objectivo 8, indicador 1 do QUAR)	EMMP	1%	Conforme avaliação do QUAR, actividade incumprida
Incrementar o número de processos do SML que terminam com acordo em 1 % (Acção que contribui para o objectivo 8, indicador 2 do QUAR)	EMMP	1%	Conforme avaliação do QUAR, actividade incumprida
Garantir que 2% dos processos entrados no SML são encaminhados por juízes (Acção que contribui para o objectivo 8, indicador 3 do QUAR)	EMMP	2%	Conforme avaliação do QUAR, actividade cumprida

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Incrementar o número de aceitações de mediações do SMF em 5% (Acção que contribui para o objectivo 9, indicador 1 do QUAR)	EMMP	5%	Conforme avaliação do QUAR, actividade incumprida
Incrementar o número de processos do SMF que terminam com acordo em 2% (Acção que contribui para o objectivo 9, indicador 2 do QUAR)	EMMP	2%	Conforme avaliação do QUAR, actividade incumprida
Garantir que 10% dos processos entrados no SMF são encaminhados por juízes (Acção que contribui para o objectivo 9, indicador 3 do QUAR)	EMMP	10%	Conforme avaliação do QUAR, actividade cumprida e superada
Plano de alargamento do SMF à área sucessória, em duas fases	EMMP	Sem 44	Através da informação n.º 27/EMMP/2010 de 29 de Outubro (Sem. 43) foi apresentada a proposta de alargamento do âmbito material do SMF. Actividade cumprida e superada

Actividades	Unidade	Meta	Observações
Apresentação de proposta de Despacho de alargamento do âmbito material do SMF ao membro do Governo competente	EMMP	Sem 52	A 3 de Novembro (Sem. 44) a EMMP enviou a proposta de alteração da Portaria n.º 237/2010 de 29 de Abril à Direcção. Actividade cumprida e superada
Análise funcional da aplicação dos sistemas de mediação pública	EMMP	Sem 27	Concluído a 2 de Julho (Sem. 26), através de um relatório remetido por e-mail na mesma data à Direcção do GRAL. Actividade cumprida e superada
Assegurar as necessidades logísticas de preparação para o alargamento do sistema de mediação penal	EMMP	Sem 52	Este objectivo foi cumprido através do ofício n.º2773/GRAL/2010 que remeteu para a SEJMJ a Informação n.º 25/EMMP/2010 – Plano de Alargamento do Sistema de Mediação Penal e o Anteprojecto da Portaria de Alargamento do Sistema de Mediação Penal a 14 de Outubro de 2010 (Sem. 41). Actividade cumprida e superada
Projecto-piloto no TMFMLx de marcação directa de sessões pré-mediação, pelo juiz do processo, através de aplicação informática	EMMP	Sem 49	Este objectivo depende previamente da existência de um sistema informático para o SMF. Foi elaborada a informação n.º 20/EMMP/2010, com despacho de concordância de 20 de Julho, aprovando a realização de um protocolo com o Tribunal de Família e Menores de Portimão para o reencaminhamento de processos. Em Dezembro a nova aplicação informática do SMF foi disponibilizada ao público e encontra-se preparada para ser disponibilizada aos tribunais conforme notícia do GRAL 30.12.2010 que informa que desde o início de Dezembro foi disponibilizada ao público e mediadores a referida aplicação informática. Actividade cumprida com atraso.
Projecto-piloto no TTPorto de marcação directa de sessões pré-mediação, pelo juiz do processo, através de aplicação informática	EMMP	Sem 49	Incumprida por razões externas ao GRAL (razões orçamentais).

Actividades	Unidade	Meta	Observações
Estabelecer parcerias com entidades públicas e privadas a fim de possibilitar a execução de acordos de mediação no âmbito do SMP junto dessas entidades	EMMP	Sem 37	A 14 de Setembro (Se. 37) a EMMP submeteu à consideração superior 2 documentos, a saber: - Lista de entidades a protocolar - Proposta de protocolo a enviar. Actividade cumprida
Organização de um Colóquio Internacional em parceria com a FDUNL sobre a experiência da Mediação Penal 2008-2010	EMMP	Sem 47	Esta actividade não chegou a ser desenvolvida uma vez que a FDUNL não procedeu à entrega do relatório final de monitorização. Actividade incumprida por razões externas ao GRAL.
Concurso para selecção de mediadores dos sistemas públicos de mediação	EMMP	Sem 24	A 13 de Dezembro (Sem. 50) foi aberto o concurso de mediadores de conflito para o sistema de mediação laboral. Actividade cumprida com um atraso de 26 semanas.
Identificação das entidades públicas e privadas cuja actividade possibilite o reencaminhamento de casos passíveis de serem submetidos aos sistemas públicos de mediação e consequente contacto institucional tendente à criação formal de mecanismos que permitam esse reencaminhamento	EMMP	Sem 27	Concluído a 2 de Julho de 2010 (Sem. 26) através de um documento/relatório remetido por e-mail na mesma data. Actividade cumprida e superada
Apresentação de uma proposta conducente à organização de Grupos de Intervisão e Supervisão por Lista de mediadores, segundo calendarização predefinida	EMMP	Sem 27	Este projecto encontra-se dependente da conclusão dos concursos de mediadores em curso. Actividade incumprida.

Actividades	Unidade	Meta	Observações
Estudo sobre o universo de isenções de taxas referentes aos sistemas de mediação pública	EMMP	Sem 48	Este objectivo foi cumprido através da informação n.º 32/EMMP/2010 enviada pela EMMP para a Direcção a 18.11.2010 (Sem. 46). Actividade cumprida e superada
Concurso de selecção de mediadores para as listas dos Julgados de Paz	EMMP	Sem 22	O procedimento concursal foi aberto a 7 de Setembro de 2010 (Sem. 36). Actividade cumprida com um atraso de 14 semanas.
Negociação de um protocolo de cooperação com o CEJ para formação de magistrados nas áreas em que está legalmente prevista a possibilidade de remessa de processos para mediação (SMF, SML e SMP)	EMMP	Sem 24	Foram encetados contactos e realizadas reuniões com o CEJ com vista à negociação deste Protocolo. Actividade cumprida O manual de procedimentos com vista á formação dos magistrados foi concluído a 07.09.2010.

Arbitragem

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Assinatura de protocolo de cooperação entre parceiros públicos e associados do CIMACE (Acção que contribui para o objectivo 2, indicador 1 do QUAR)	EMA	Sem. 30	O protocolo de criação do CIMACE foi assinado no dia 21 de Julho (Sem. 29), pelo GRAL, DECO, ACEPI e APED em cerimónia presidida pelo Senhor SEJMJ, que decorreu no Museu do Oriente. Actividade cumprida e superada
Lançamento do CIMACE (Acção que contribui para o objectivo 2, indicador 2 do QUAR)	EMA	Sem 24 Sem. 41	Foram organizadas pelo GRAL 8 Reuniões do Conselho de Acompanhamento do CIMACE. Preparados todos os documentos necessários à constituição da Associação, ao funcionamento do Centro de Arbitragem e também à contratação de uma entidade terceira para gerir, numa fase inicial, o Centro. Foi instruído pela a EMA o processo de autorização do CIMACE enquanto entidade que requereu autorização para a exercer arbitragem. Foi organizada formação para os técnicos de atendimento e a mesma foi concretizada pela DECO (Direito do Consumo) e pela empresa TWO (funcionamento da plataforma informática), durante o mês de Dezembro. Foram providenciadas as alterações possíveis na plataforma CIMACE para esta responder às alterações realizadas pelos parceiros nos Regulamentos. O Senhor Secretario de Estado da Justiça e da Modernização Judiciária disponibilizou duas datas para a realização da cerimónia de abertura do Centro durante o mês de Dezembro de 2010. Contudo, nem a APED nem a ACEPI apresentaram atempadamente junto da DECO os documentos necessários para constituir a Associação CIMACE, bem como, não apresentaram ao GRAL a versão final do documento “contrato de prestação de serviços entre o CIMACE/ARBITRARE” e do “Regulamento de Funcionamento do CIMACE”. Atendendo ao supra exposto e pese embora todos os esforços e insistências realizadas pelo GRAL o CIMACE não entrou em funcionamento em 2010. Actividade Incumprida por razões externas ao GRAL.

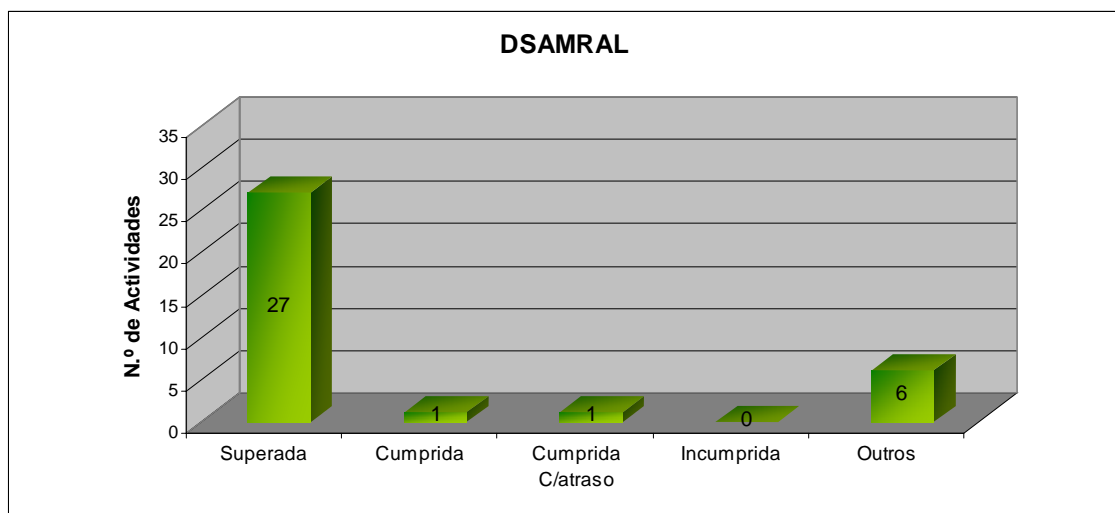
Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Garantir a adesão de 1 grande litigantes no momento da abertura do Centro de Arbitragem	EMA	1	Foi solicitado reiteradamente aos parceiros um maior empenho na divulgação do projecto CIMACE para desta forma ser possível angariar um aderente para o CIMACE. Contudo, o adiamento da entrada em funcionamento do CIMACE para 2011, acarretou logicamente dificuldades acrescidas na procura de aderentes prévios ao CIMACE. O Objectivo não foi cumprido por exclusiva responsabilidade dos parceiros que não colaboraram com o GRAL na procura de empresas suas associadas para aderirem ao projecto em momento prévio à entrada em funcionamento. Actividade Incumprida por razões externas ao GRAL.
Preparação de um sistema de monitorização e financiamento dos Centros de Arbitragem Institucionalizada apoiados	EMA	Sem 31	Em 7 de Junho de 2010 foi superiormente apresentado um Projecto de Decreto-Lei sobre a matéria, denominado Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizados e superado o objectivo (cfr. e-mail datado de 7/5/2010 – 18:37). Actividade cumprida e superada
Apresentação de anteprojecto de proposta de revisão da lei da arbitragem voluntária ao membro do governo competente	EMA	Sem 52	Em 12 de Novembro de 2010 (Sem. 45) , foi apresentada superiormente a informação n.º 35/EMA/2010 relativa à Nova Lei da Arbitragem Voluntária. Actividade cumprida e superada
Formação para os funcionários do IRN que asseguram os serviços de adesão pronta, auto-adesão e adesão on-line	EMA	Anual	Depois de muita insistência da parte da EMA, em 23.11.2010, recebemos da parte do IRN a resposta ao ofício do GRAL de 13.07.2010, indicando um ponto de contacto no IRN para tratar dos assuntos pendentes relativos aos projectos de Adesão Imediata. De imediato foi indicada como contacto do GRAL a Chefe de Equipa, Carmen Segade Henriques. Após novo contacto com o IRN foi acordado aguardar o envio de uma proposta por parte do IRN para solucionar os problemas existentes com a comunicação aos Centros de Arbitragem das adesões plenas, pois será uma proposta de alteração legislativa. Após parecer do GRAL e implementação dos novos mecanismos, poderá ser novamente abordada entre as duas entidades a questão da formação. O GRAL continua disponível para a qualquer momento realizar a mesma. Actividade Incumprida por razões externas ao GRAL (indisponibilidade sucessiva por parte do IRN).

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
Desenvolvimento de um plano de inspecção a entidades autorizadas a exercer arbitragens	EMA	Sem 40	Apresentada a informação 25/EMA/2010, em 21 de Setembro de 2010 (Sem. 38) - Plano de monitorização a entidades autorizadas a exercer arbitragens superiormente. Actividade cumprida e superada
Presença nas Assembleias-Gerais dos Centros de Arbitragem, para apresentação das propostas dos Plano de Actividades e Orçamento e dos Relatórios de Actividades e de Contas	EMA	Anual	A EMA tem estado presente em todas as Assembleias-Gerais, Conselhos Técnico-Financeiros e Conselhos de Representantes dos Centros de Arbitragem protocolados. Não compareceu, por impossibilidade do serviço (AG do CICAP marcada para a mesma data), à Assembleia –Geral para apresentação do orçamento e Plano de Actividades para 2011 do CIMAAL, mas foi representada pela DGC. Actividade cumprida sendo que não é possível a sua superação
Instrução dos pedidos de autorização de criação de Centros de Arbitragem	EMA	Anual	A EMA procedeu à instrução de todos os pedidos de autorização recepcionados pelo GRAL. Actividade cumprida sendo que não é possível a sua superação
Instrução de processos de reclamação apresentados pelos utentes dos Centros de Arbitragem	EMA	Anual	A EMA procedeu à instrução de todos os processos de reclamação recepcionados pelo GRAL. Actividade cumprida sendo que não é possível a sua superação
Proposta de actualização da Portaria dos Centros de Arbitragem	EMA	Anual	Foi superiormente apresentado, no dia 2 de Julho de 2010 (sem. 26) a informação Proposta 14/EMA/2010, em cumprimento desta actividade. Actividade cumprida e superada
Acompanhamento das medidas Adesão Pronta, Auto-Adesão, Adesão On-line e Adesão Imediata	EMA	Anual	É uma actividade corrente da EMA o acompanhamento destes projectos, nomeadamente: - Atendimento telefónico de duvidas por parte de Conservatórias e serviços conexos; - Comunicação aos Centros de Arbitragem das adesões realizadas no âmbito do projecto empresa na Hora e empresa on line. No mês de Dezembro foi constituído um grupo de trabalho sobre esta matéria, tendo sido nomeada a Dra. Claudia dos Santos, em representação do IRN e Carmen Segade Henriques, em representação do GRAL, para tratar do melhoramento das comunicação dos dados entre os IRN e os Centros de Arbitragem, entre outras matérias. Actividade cumprida sendo que não é possível a sua superação

Actividades	Unidade Orgânica	Meta	Observações
<p>Garantir e acompanhar as transferências de verbas para os Centros de Arbitragem de acordo com o financiamento aprovado</p>	<p>EMA</p>	<p>Anual</p>	<p>A EMA tem vindo a acompanhar o financiamento dos Centros de Arbitragem. Na data indicada pela direcção comunicou aos Centros de Arbitragem o montante de financiamento para 2011.</p> <p>A EMA fez durante todo o ano um acompanhamento muito próximo da actividade dos Centros de Arbitragem protocolados, também no que respeita ao financiamento. Contudo, e atendendo ao difícil ano orçamental que se avinha prevemos que a situação do financiamento dos Centros de Arbitragem se torne muito difícil ou mesmo insustentável, podendo colocar em perigo o decurso normal da actividade destas entidades durante o ano de 2011.</p> <p>Neste enquadramento somos de opinião que deveria ser criado um grupo de trabalho constituído por representantes de todas as entidades financiadoras destas entidades para, atempadamente, procurar uma solução no que respeita à sustentabilidade futura destas entidades.</p> <p>Este objectivo, tem carácter anual e foi integralmente cumprido. Actividade cumprida sendo que não é possível a sua superação</p>

Em síntese é possível apresentar de seguida os quadros que demonstram o cumprimento das actividades do plano de actividades de acordo com cada unidade orgânica, bem como do GRAL na sua globalidade.

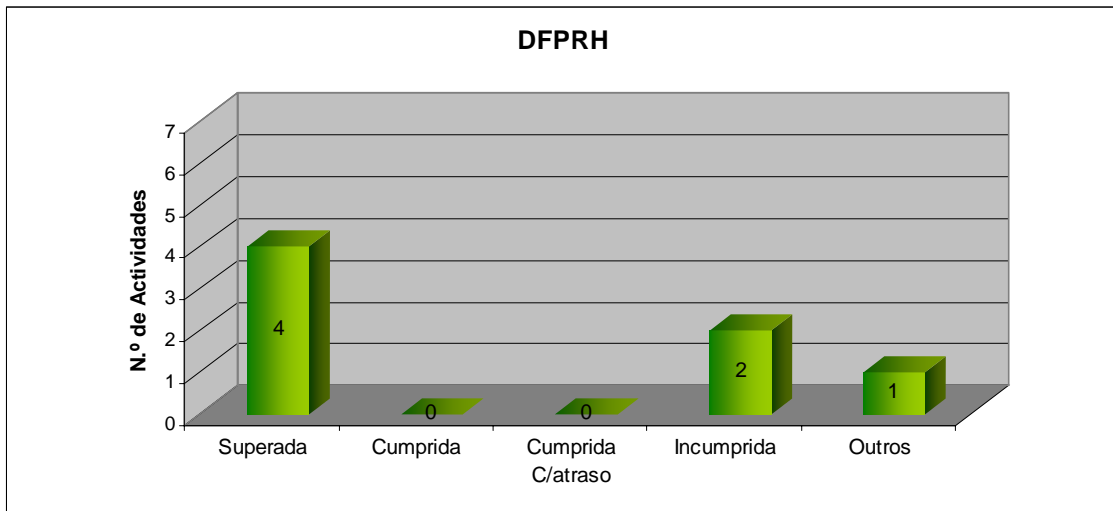
DSAMRAL–Direcção de Serviços de Apoio aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios



Actividades de relevo que não constam do elenco do Plano de Actividades:

Elaboração do Relatório de Actividades de 2009, Balanço Social de 2009, Monitorização mensal do Plano de Actividades e QUAR através da análise das fichas de monitorização de cada actividade da unidade orgânica, Acompanhamento do funcionamento do INFOJUS (validação de notas de honorários), Análise de todos os programas financeiros/propostas da União Europeia em termos de possibilidade de candidatura do GRAL, Procedimentos relativos ao apoio ao sobreendividamento, Monitorização da “Vera”, Procedimentos tendentes à vinda de alunos do ensino técnico-profissional e recém licenciados para o GRAL, Coordenação da Biblioteca, prestação de esclarecimentos diversos a público que contacta o GRAL através do seu endereço de correio electrónico e preparação de candidaturas ao QREN.

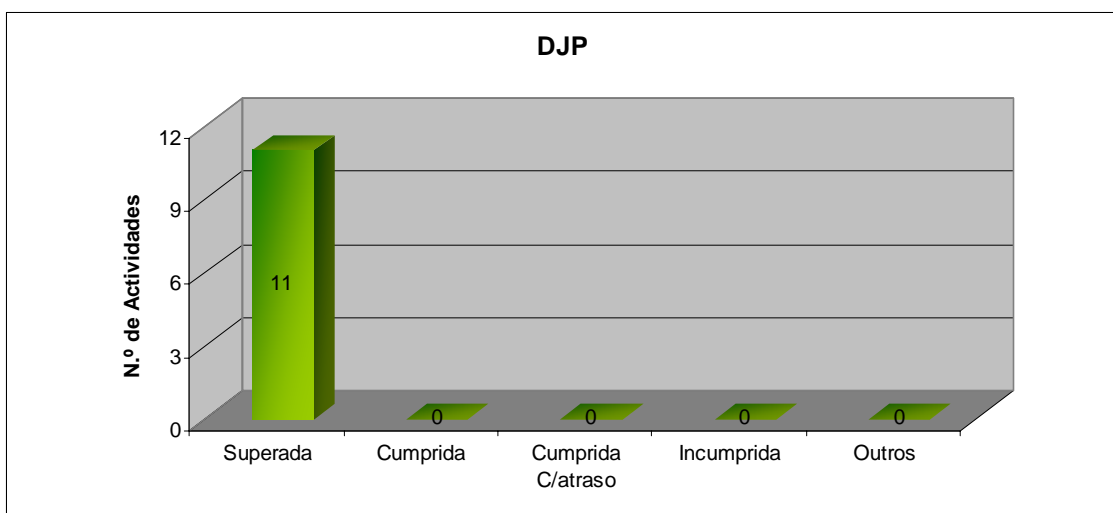
DFPRH – Divisão Financeira, Patrimonial e de Recursos Humanos



Actividades de relevo que não constam do elenco do Plano de Actividades:

Relatórios de Execução Orçamental, Relatórios de Controlo Orçamental, Conta de Gerência, Relatórios de Gestão dos Recursos Humanos, Relatórios de Gestão Patrimonial e Lançamento de procedimentos concursais, para além do processamento de vencimentos e pagamento de documentos de despesa

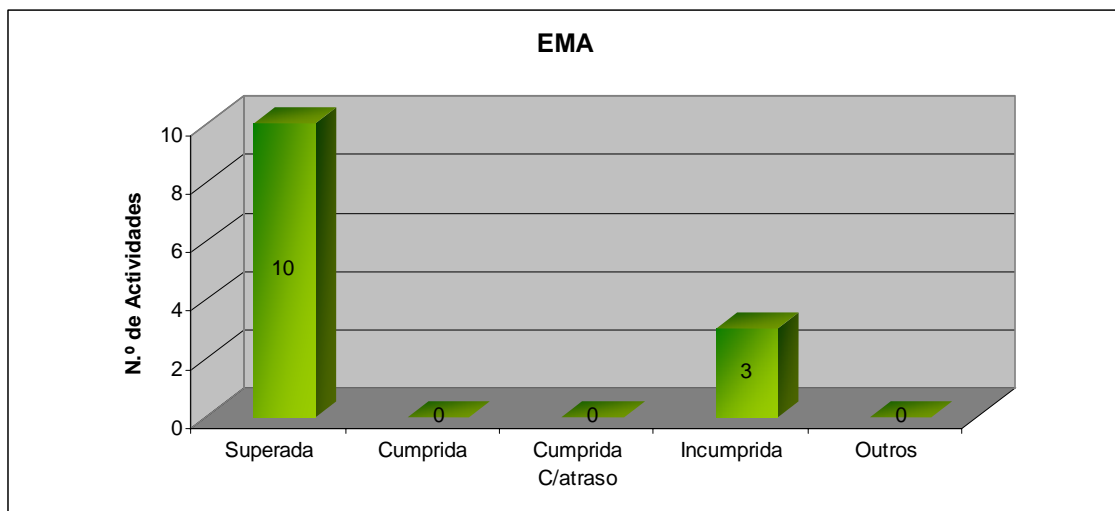
DJP – Divisão dos Julgados de Paz



Actividades de relevo que não constam do elenco do Plano de Actividades:

Análise e elaboração de informações sobre comunicações/solicitações enviadas por diversos juizes de paz relativamente a transferências que são realizadas indevidamente na conta do GRAL aquando do pagamento das custas do processo e especial atenção no acompanhamento do Julgado de Paz de Vila Nova de Gaia que atravessa grandes dificuldades ao nível do seu funcionamento.

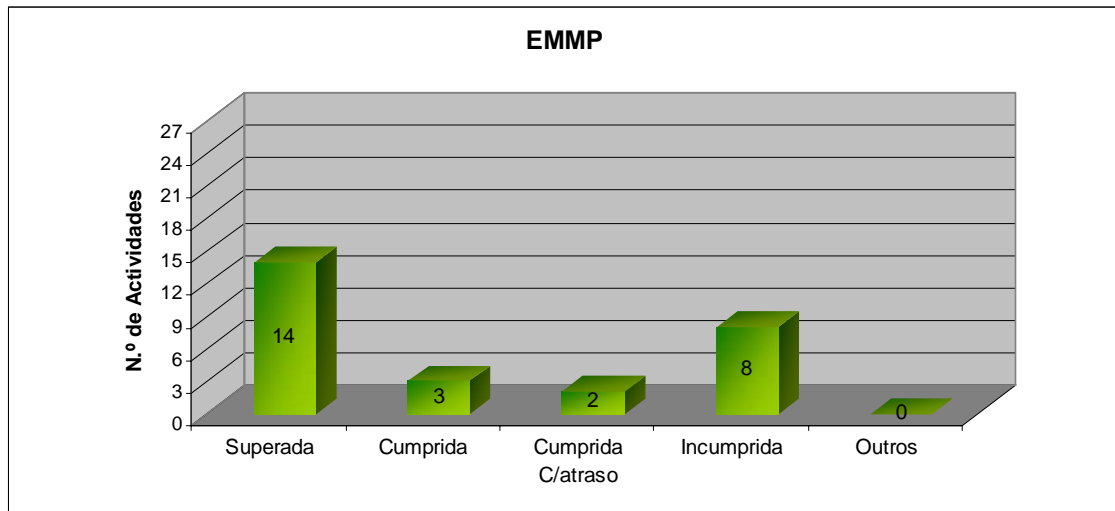
EMA – Equipa Multidisciplinar da Arbitragem



Actividades de relevo que não constam do elenco do Plano de Actividades:

Manual de procedimentos da aplicação informática dos CA; Inquéritos de satisfação e proposta de melhorias da aplicação informática; Levantamento estatístico mensal; Estudo sobre as participações financeiras; Recolha dos elementos necessários para actualização da documentação dos CA e site GRAL; Criação de fichas identificativas de cada Centro de Arbitragem; Estudo de direito comparado sobre a temática da Arbitragem; Alteração do mapa estatístico da DGPJ e Organização do arquivo EMA.

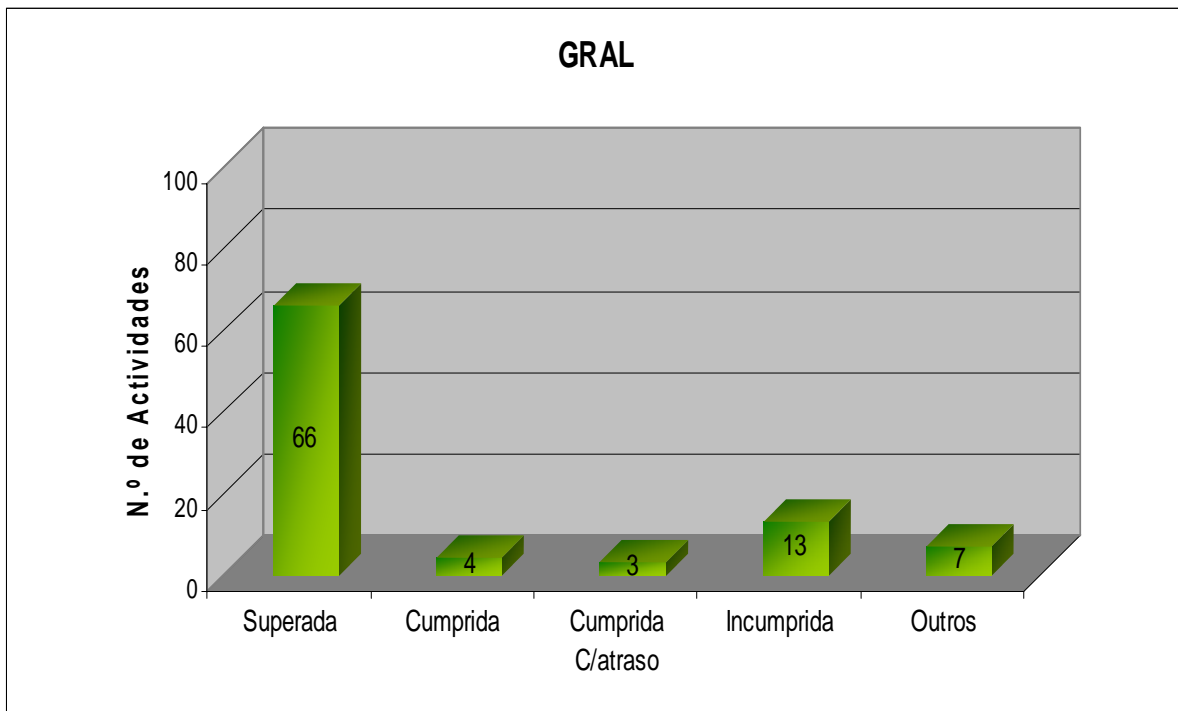
EMMP – Equipa Multidisciplinar da Mediação Pública



Actividades de relevo que não constam do elenco do Plano de Actividades:

Gestão diária dos processos da mediação pública que ascendem a mais de 3000 processos; Gestão do SMF, que é alimentado, por inexistência de aplicação informática, no que respeita ao registo de todo e qualquer dado referente às partes, distribuição do processo por mediador, e aos actos do processo mesmo que praticados pelo mediador, manualmente pela equipa da EMMP; Validação de notas de honorários (média 350/mês), bem como monitorização de todas as actividades da EMMP e esclarecimentos diversos a mediadores e outro público.

GRAL – Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios



Afectação real e prevista de recursos

A afectação de recursos humanos e financeiros é expressa no QUAR do GRAL.

Recursos Humanos

Em relação aos Recursos Humanos foi atribuída uma pontuação, de acordo com cada categoria profissional, com base no intervalo de rendimentos entre mínimo e máximo e o ordenado mínimo nacional.

Para cada categoria profissional foi identificado o número de funcionários correspondentes e feito o somatório das pontuações, obtendo-se assim a pontuação planeada.

Foram igualmente aferidos os dias úteis planeados para 2010 e os dias úteis executados por cada colaborador, tendo-se procedido ao cálculo da pontuação executada por categoria profissional e à obtenção do desvio com base na diferença entre o planeado e o executado.

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	7,3	14,6	14,4	0,2
Dirigentes - Direcção Intermédia e chefes de divisão	5,9	29,5	26,7	2,8
Técnico Superior	4,2	37,8	31,7	6,1
Técnico de Informática	2,7	2,7	2,6	0,1
Assistente Técnico	2,1	8,4	8,0	0,4
Assistente Operacional	1,3	2,6	2,4	0,2
Juizes de Paz	6,5	182	168,8	13,2
Mediadores de Conflitos (*)	NA	NA	NA	NA
Total:		277,6	254,6	23,0
Orçamento		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento		4.400.000 €	3.754.877,26	645.122,74
PIDDAC		0	0	0
Total:		4.400.000 €	3.754.877,26	645.122,74

(*) prestadores de serviços

Da análise do quadro supra é possível inferir um desvio negativo que resulta essencialmente de ausências devido a doença. De salientar ainda o gozo de uma licença de maternidade para 1 técnico superior e 1 juiz de paz.

Recursos Financeiros

8.2.1.Receitas

Em termos de gestão de meios, o GRAL é dotado de autonomia administrativa e as suas fontes de financiamento resultam das dotações atribuídas pelo Orçamento de Estado.

No entanto dispõe de receitas consignadas provenientes dos Julgados de Paz, Sistemas de Mediação Pública.

O GRAL transferiu para o IGFIJ, em 2010, o total de €335 790.00 (o mês de Dezembro ainda não está contabilizado).

8.2.2. Despesas

No que respeita aos Recursos Financeiros, para 2010 o Orçamento atribuído ao GRAL foi de €4.400.000, €4.237.167 do Orçamento de Estado e €163.833 de receita consignada.

A este propósito importa referir que:

Em 2010, os recursos humanos afectos ao funcionamento interno do GRAL representam um custo total de €2.188.118,00 do Orçamento do GRAL, consubstanciando 33% do orçamento do Gabinete.

Não obstante, convém sublinhar que €1.007.184,00 (correspondente a 13% do Orçamento) foi dispendido com pagamento do vencimento a juízes de paz e que €548.538,64 foi dispendido com apoios financeiros concedidos a centros de arbitragem. O GRAL, por razões de ordem predominantemente social e atendendo à particular importância de certas áreas, apoia determinados Centros de Arbitragem, concretamente sete Centros de Arbitragem na área do consumo, dois no sector automóvel, um outro que é o Centro de Arbitragem para a Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firmas e Denominações – ARBITRARE e, por último, o Centro de Arbitragem Administrativa – CAAD.

No decurso do ano de 2010, foi ainda suportado um total de €50.000,00 com a aquisição e/ou manutenção de aplicações informáticas destinadas aos julgados de paz, serviços de

mediação (familiar, laboral e penal), centros de arbitragem e outras aplicações.

Do exposto, resulta que existe uma diferença considerável entre a actividade desenvolvida e os custos suportados pelo GRAL com o seu funcionamento interno e a actividade e os custos dispendidos para assegurar os serviços externos que gere: 25 Julgados de Paz, 11 Centros de Arbitragem e os Sistemas de Mediação Familiar, Laboral e Penal.

As despesas que assumem um papel mais relevante no cômputo geral estão relacionadas com os Recursos Humanos (incluindo trabalhadores afectos ao funcionamento interno do GRAL e juízes de paz), aquisições de serviços e bens e apoio a centros de arbitragem.

Esta disparidade resulta do facto de, se por um lado à orgânica interna está acometida a função de garantir todas as normais actividades partilhadas de gestão – *vg.* controlo de qualidade, gestão estatística e controlo de recursos humanos e financeiros –, por outro lado, integra áreas funcionais que servem de suporte aos serviços prestados pelo GRAL – acesso à justiça, julgados de paz, mediação pública e arbitragem.

Estes serviços por sua vez compõem aquilo que podemos designar por orgânica externa do GRAL: não fazendo estes recursos humanos parte do mapa de pessoal ainda assim são suportados financeiramente pelo GRAL mantendo com ele vínculos jurídicos variados (comissões de serviço, prestações de serviço e financiamento directo).

Na gestão dos **Julgados de Paz** e em cumprimento dos protocolos celebrados com as Autarquias Locais aquando da criação destes tribunais, o GRAL assume como responsabilidades o pagamento dos vencimentos do(s) juiz(es) de paz, dos honorários dos mediadores de conflitos, do estabelecimento da linha dedicada do Ministério da Justiça e dos custos inerentes à realização de acções de formação e de divulgação.

Importa ainda salientar que de acordo com o protocolado aquando da criação de Julgados de Paz até 2007, o GRAL suporta ainda o pagamento dos encargos com despesas postais.

Em contrapartida, as Autarquias asseguram os encargos com as instalações (adequação e manutenção), os encargos com os técnicos de atendimento e de apoio administrativo,

equipamento informático e mobiliário, bem como os custos relativos a consumíveis e comunicações.

No que respeita ao funcionamento dos **Centros de Arbitragem** e de acordo com o estipulado nos respectivos protocolos celebrados, o GRAL assume a responsabilidade de apoiar técnica e financeiramente 11 centros de arbitragem: 2 no sector automóvel, 7 na área do consumo, 1 referente a Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firmas e Denominações e 1 relativo a Arbitragem Administrativa.

Em termos de gestão de meios, tal como já foi referido anteriormente, o GRAL é dotado de autonomia administrativa e as suas fontes de financiamento resultam das dotações atribuídas pelo Orçamento de Estado.

No entanto dispõe de receitas próprias provenientes dos Julgados de Paz, Sistemas de Mediação Pública e venda de Publicações.

Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação dos serviços

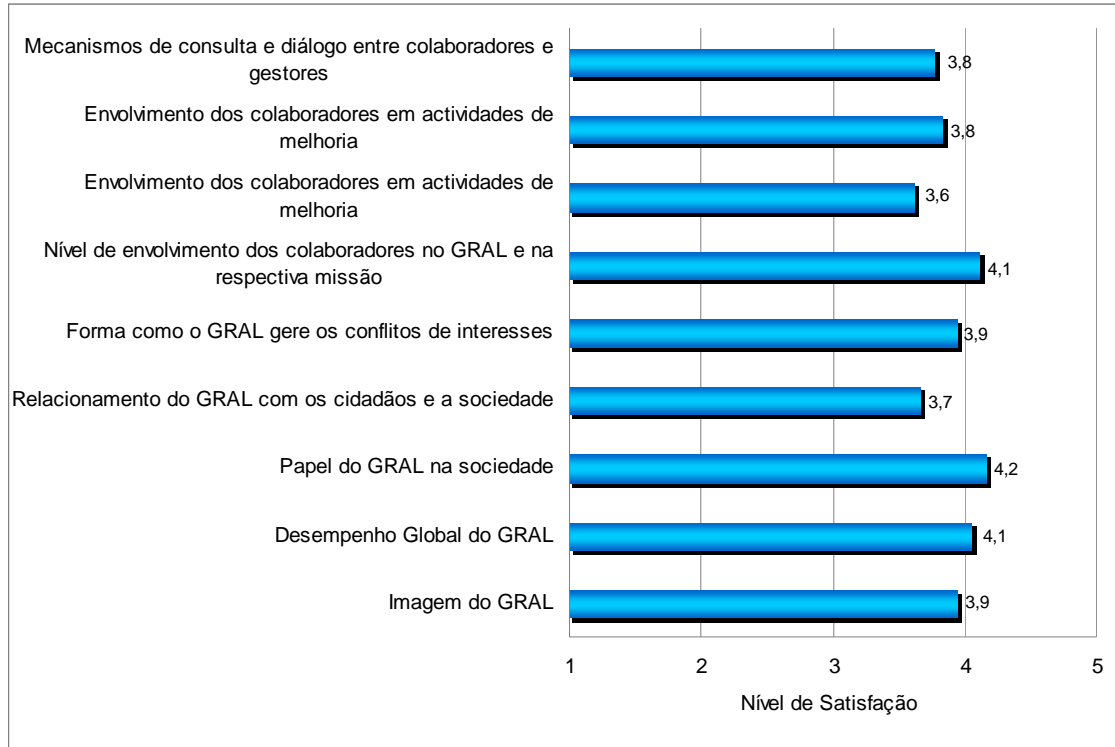
Dando cumprimento ao previsto no n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, foram distribuídos, preenchidos e recolhidos os inquéritos destinados à aferição da satisfação dos colaboradores, tendo sido garantida a confidencialidade e o anonimato das respostas aos mesmos.

Analisadas as respostas dadas é possível retirar as seguintes conclusões:

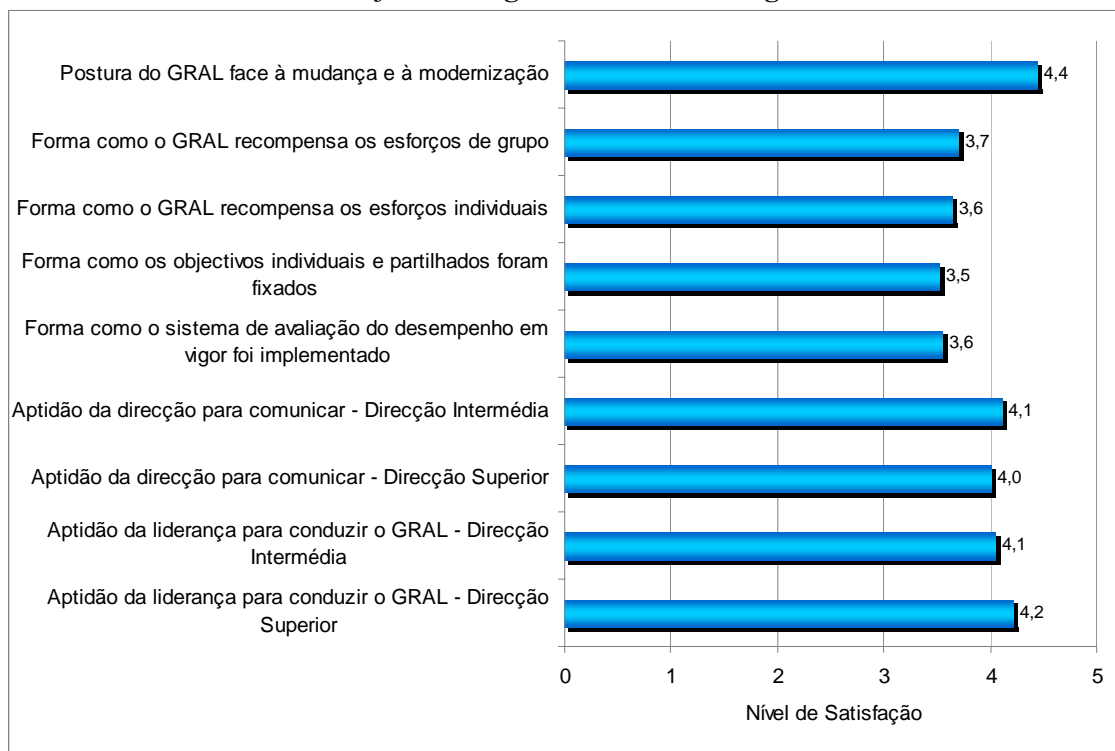
- O valor médio da satisfação dos colaboradores com o GRAL situa-se nos 3,9 pontos em 5 possíveis;
- Tendo em consideração a satisfação com a gestão e os sistemas de gestão, a média das avaliações situa-se nos 3,9 pontos em 5 possíveis;
- No parâmetro relativo à satisfação com as condições de trabalho, a média obtida situa-se nos 4,2 pontos em 5 possíveis;
- Tendo em conta a satisfação com o desenvolvimento da carreira, a média das avaliações situa-se nos 3,7 pontos em 5 possíveis;
- Relativamente ao grau de motivação, a média das avaliações apresentada situa-se nos 4,0 pontos em 5 possíveis.
- No que diz respeito à avaliação da Direcção Superior, 92,8% dos colaboradores encontra-se satisfeito com o estilo de liderança;
- No tocante ao estilo de liderança da Direcção Intermédia, 86,6% dos colaboradores disse estar satisfeito;
- O valor médio da satisfação com higiene e segurança situou-se nos 4,0 pontos em 5 possíveis.

Os gráficos seguintes ilustram as respostas dos colaboradores consoante os vários critérios inquiridos:

Satisfação global dos colaboradores com o GRAL



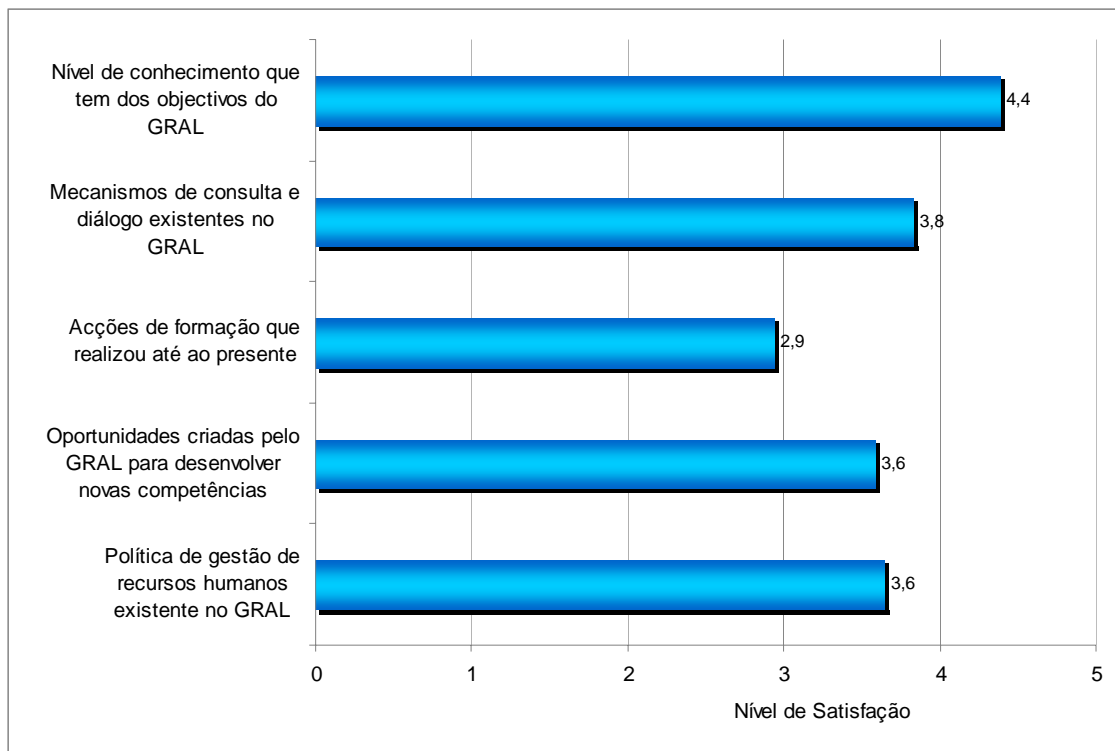
Satisfação com a gestão e sistemas de gestão



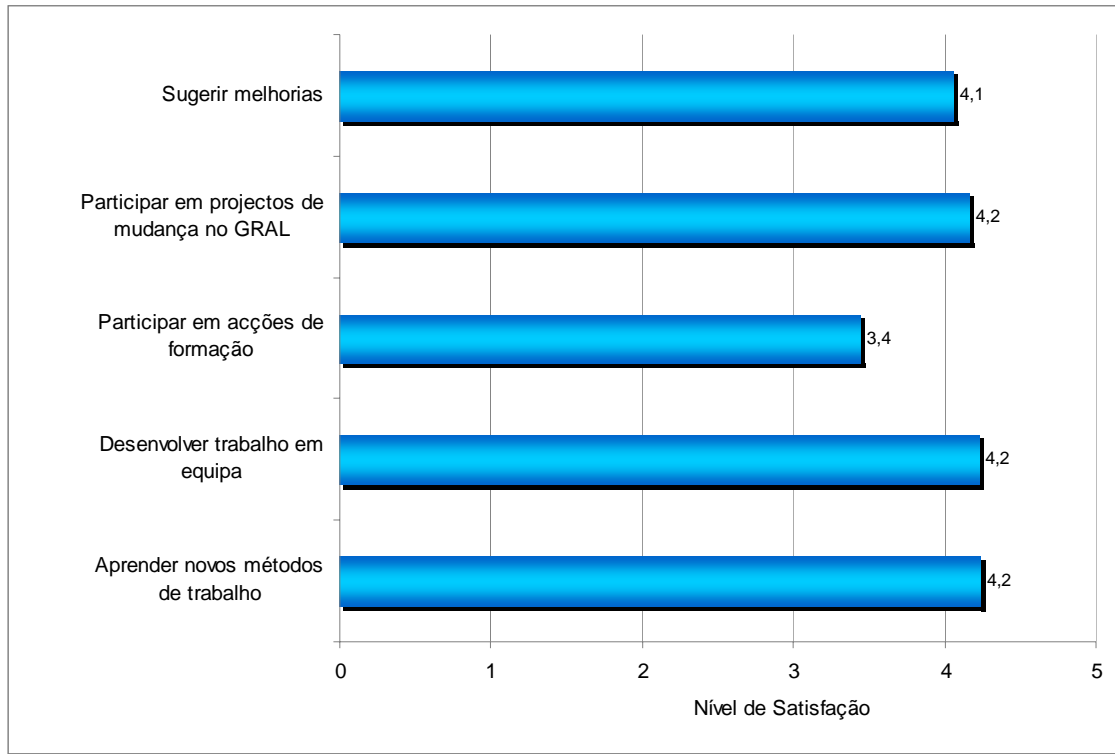
Satisfação com as condições de trabalho



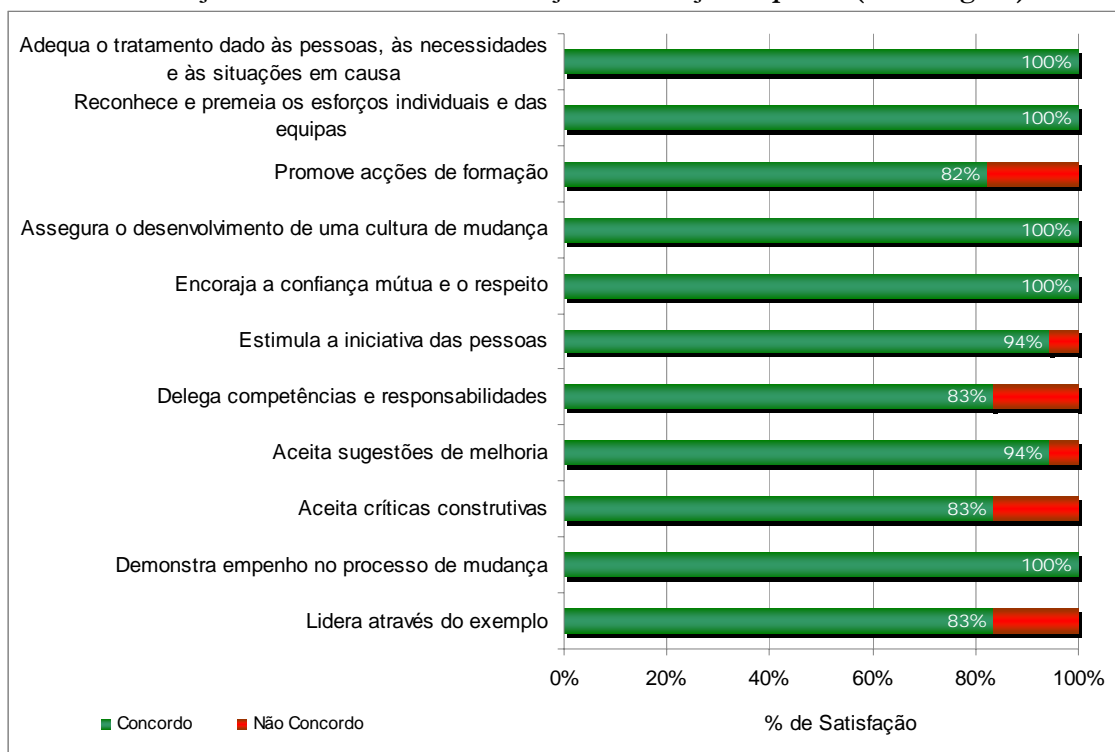
Satisfação com o desenvolvimento da carreira



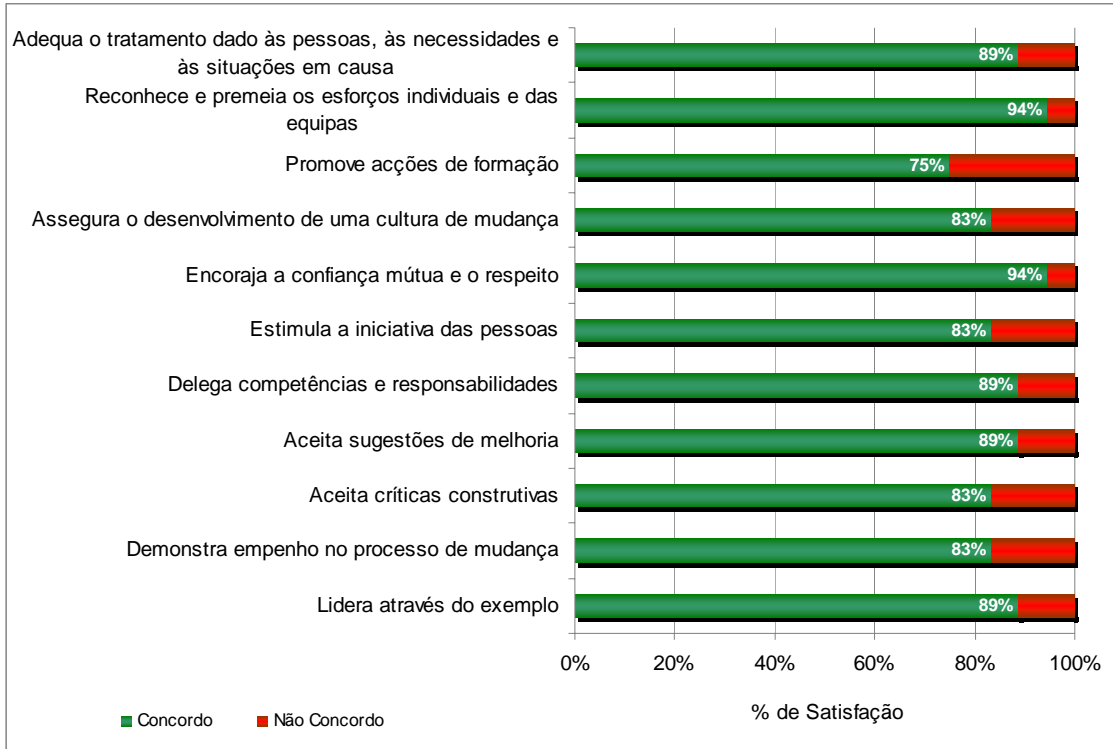
Níveis de motivação



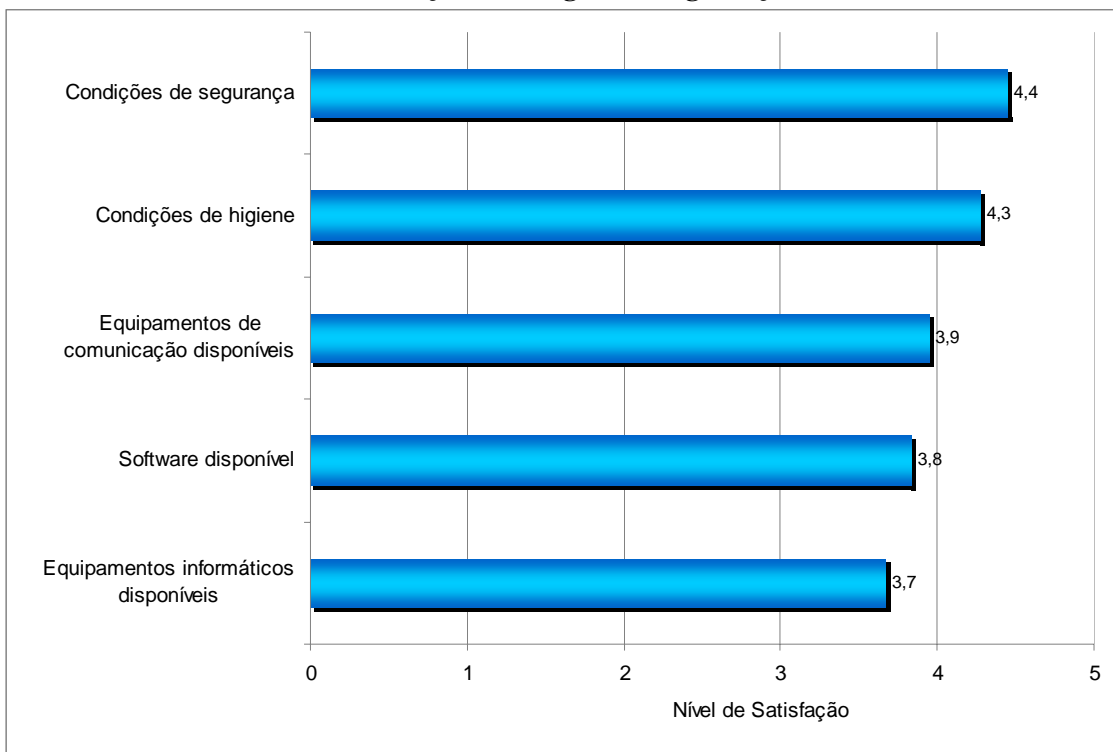
Satisfação com a o estilo de liderança da Direcção Superior (1.º e 2.º grau)



Satisfação com a o estilo de liderança da Direcção Intermédia (1.º e 2.º grau)



Satisfação com higiene e segurança



Comparação com o desempenho de serviços idênticos

Considerando a especificidade das matérias atribuídas ao GRAL – Meios de Resolução Alternativa de Litígios – não obstante o importante esforço empregue no exercício em questão, a falta de consolidação de métodos e de processos de medição e aferição, bem como a falta de homogeneidade nos indicadores de desempenho empregue pelos vários serviços externos ao GRAL contribuiu para que não seja possível apresentar esta comparação, quer com serviços nacionais quer com outros organismos internacionais.

Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo de desempenho

Com vista ao estabelecimento de medidas destinadas a melhorar o desempenho do GRAL importa proceder a 3 tipos de análise:

- Análise dos *Stakeholders*, uma vez que, pela sua natureza, a actividade do GRAL é muito condicionada pela evolução do enquadramento externo, em particular pelas orientações e requisitos dos seus principais parceiros – utentes e outros *Stakeholders*.
- Análise PESTL, dado que a envolvente externa macro-ambiental do GRAL também figura como condicionante à sua actuação;
- Análise SWOT de modo a que sejam identificados, de forma integrada, os principais aspectos que caracterizam a posição estratégica do GRAL.

Análise dos *Stakeholders*

Tendo em conta a dimensão diminuta do GRAL, com 25 colaboradores, apenas nos iremos debruçar sobre os *Stakeholders* externos.

<i>Stakeholders</i>	Descrição
Governo/Ministério da Justiça	Entidades de que o GRAL depende directamente, uma vez que integra a Administração Central do Estado, enquanto organismo da Administração Directa na área da Justiça.
Conselho de Acompanhamento dos Julgados de Paz	Entidade independente, que funciona junto da Assembleia da República, contando com representantes dos partidos com assento parlamentar, bem como representantes da Associação Nacional de Municípios, Conselho Superior da Magistratura e Ministério da Justiça.
Mediadores	Profissionais independentes que prestam serviço nos sistemas de Mediação Pública, mediante formação específica própria, reconhecida pelo MJ e após prestação de provas para integrar listas públicas.
Juízes de Paz	Magistrados de carreira especial, nomeados em comissão de serviço de 3 anos, renovável, após concurso público e formação específica distinta da dos restantes magistrados.

Juízes/Ministério Público	Magistrados das duas carreiras formados pelo Centro de Estudos Judiciários, com competência na área da defesa da legalidade e do interesse público e na administração da justiça, respectivamente.
<i>Stakeholders</i>	<i>Descrição</i>
Autarcas	Titulares de órgãos do poder local, em especial, Presidentes de Câmara, com competência para celebrar parcerias públicas-públicas.
Centros de Arbitragem	Associações Privadas autorizadas pelo Ministério da Justiça a praticar actividades de arbitragem, mediante verificação dos requisitos de idoneidade e representatividade dos objectos arbitrados.
Entidades formadoras de mediadores	Associações privadas que ministram cursos de mediação reconhecidos pelo Ministério da Justiça para efeitos de inscrição dos seus mediadores em listas públicas.
Universidades	Instituições de Ensino Superior que fornecem serviços em áreas de actuação do GRAL.
Utente	Qualquer cidadão ou empresa que possa utilizar os serviços oferecidos pelo GRAL.

Análise de *Stakeholders*

A relação entre o GRAL e os *Stakeholders* pode ser resumida no quadro seguinte:

<i>Stakeholders</i> (SH)	O que é que os SH esperam do GRAL	O que é o GRAL espera dos SH
Governo/Ministério da Justiça	Bom desempenho e inovação	Orientações estratégicas claras e atribuição de recursos
Conselho de Acompanhamento dos Julgados de Paz (CAJP)	Cooperação estratégica	Cooperação estratégica
Mediadores	Boas condições de trabalho, credenciação, formação, selecção e gestão correcta das listas e adequada retribuição financeira	Boas habilitações, flexibilidade e alto nível profissional
Juízes de Paz	Adequadas condições de trabalho em coordenação com as autarquias e o CAJP	Bom desempenho e comunicação das virtudes dos Julgados de Paz
Juízes / Ministério Público	Fácil integração dos meios RAL nas suas actividades	Colaboração processual e na divulgação dos meios RAL
Autarcas	Cooperação financeira e institucional	Cooperação financeira e institucional
Centros de Arbitragem	Financiamento adequado e monitorização das suas actividades	Elevada qualidade e inovação dos serviços oferecidos
Entidades formadoras de mediadores	Regras claras do quadro formativo de mediadores e apoio financeiro	Oferta formativa de qualidade e divulgação da Mediação
Universidades	Oportunidade de prestação de serviços	Serviços de avaliação, formação e acompanhamento independentes e de alta qualidade
Utente	Meios de resolução alternativa de litígios compreensíveis, rápidos e de baixo custo	Utilização preferencial dos serviços oferecidos e correspondente divulgação

Relação dos *Stakeholders* e o GRAL

Considerando o conjunto dos *Stakeholders* e as expectativas associadas a cada um e ainda os objectivos que o GRAL se propõe atingir julga-se útil a apresentação da matriz que resume os interesses em jogo.

		Nível de interesse	
		Baixo	Alto
Poder	Pouco	Juizes Universidades Manter envolvidos	Mediadores Juizes de Paz Autarcas Centros de Arbitragem Entidades Formadoras Garantir uma relação próxima
	Muito	Ministério Público Assegurar mecanismos de participação procedimental	Governo/Ministério da Justiça CAJP Utente Prestar contas e assegurar serviços

Matriz de análise dos *Stakeholders*

Ainda com reduzido interesse na actividade do GRAL e com pouco poder sobre a actividade, encontramos por um lado os **Magistrados Judiciais**, o que se compreende porque a maioria dos **Juízes** encara ainda os meios de resolução alternativa de litígios com algum distanciamento e por vezes, desconhecimento; por outro lado o ainda baixo nível de integração entre os meios RAL e os Tribunais explica o baixo poder que estes magistrados exercem sobre as actividades típicas do GRAL. Assim, para garantir o envolvimento dos **Magistrados Judiciais** é necessário não apenas divulgar junto deles os meios RAL, assim os desmistificando, mas também tentar assegurar ao mesmo tempo uma maior integração ao nível legal e procedimental entre as suas actividades e as desenvolvidas pelo GRAL.

Também nas **Universidades** encontramos razões semelhantes para o baixo interesse e pouco poder destas instituições. Com efeito, estes assuntos ainda não mereceram particular

destaque nos currículos académicos, sendo que por isso não mantêm relações continuadas com a actividade do GRAL que lhes permita exercer qualquer tipo de poder. Logo, com estas instituições, importa aprofundar parcerias para garantir a maior divulgação dos serviços prestados, assegurando, ao mesmo tempo, que as universidades têm um papel activo na monitorização da actividade do GRAL.

No que diz respeito aos **Magistrados do Ministério Público** e à semelhança dos **Magistrados Judiciais**, encontramos também um cenário de algum alheamento, sendo que contrariamente aos **Juízes**, a sua actividade no que diz respeito à mediação penal assegura-lhes grande poder neste âmbito. Assim, importa aumentar o seu nível de interesse nos procedimentos em que podem intervir através de acções de formação e de divulgação.

Com alto interesse e pouco poder encontramos um conjunto alargado de partes interessadas – **Mediadores, Juízes de Paz, Autarcas, Centros de Arbitragem e Entidades Formadoras** – as razões para este facto são distintas.

No caso dos **Mediadores e Juízes de Paz** explica-se pelo facto de, em ambos os casos, prestarem uma actividade externa aos serviços de planeamento e gestão assegurados pelo GRAL, não os afectando directamente.

No caso dos **Autarcas** também a sua actividade não afecta directamente a actividade do GRAL, podendo contudo inviabilizar parcerias públicas/públicas.

Nos **Centros de Arbitragem** não encontramos qualquer possibilidade de influência directa ou indirecta no funcionamento e actividades do GRAL, o mesmo acontecendo com as **Entidades Formadoras**. Ao invés, o interesse de todas estas entidades é alto uma vez que em relação a elas o GRAL assegura não só o financiamento de actividades, próprias ou partilhadas, mas também a prestação de serviços. Deste modo, importa continuar a assegurar uma relação próxima com estas partes interessadas, nomeadamente, garantindo-

lhes condições de trabalho, aprofundando e aumentando as parcerias estabelecidas e permitindo um fluxo comunicacional constante.

Por último, enquanto partes interessadas com alto interesse e muito poder encontramos o **Governo**, através do **Ministério da Justiça (MJ)**, o **Conselho de Acompanhamento dos Julgados de Paz (CAJP)** e os próprios utentes. No primeiro caso, esta configuração resulta evidente: o **MJ** é politicamente responsável pela actividade do GRAL, logo o seu interesse é elevado, sendo correspondentes os poderes de intervenção que detém.

No caso do **CAJP** esta qualificação resulta da natureza legal deste Conselho, uma vez que funciona junto da Assembleia da República como órgão de controlo e disciplina da actividade dos **Juízes de Paz**.

Finalmente, o **Utente** enquanto utilizador e avaliador das actividades do GRAL detém, a partir do momento em que toma delas conhecimento, grande interesse e poder sobre a sua prestação e melhoria contínua.

Análise PESTL

A análise PESTL é um modelo de análise da envolvente externa macro-ambiental da organização, cuja sigla corresponde às iniciais dos cinco grupos de factores ou variáveis ambientais a serem analisadas, nomeadamente:

- Variáveis Políticas: estabilidade governativa;
- Variáveis Económicas: evolução do produto, taxas de juro, taxas de inflação, nível de desemprego, níveis salariais, custo da energia e de outros factores produtivos;
- Variáveis Sócio-culturais: tendências demográficas, hábitos de consumo, estilos de vida, distribuição do rendimento, sistema educativo;
- Variáveis Tecnológicas: investimentos públicos e privados em I&D, protecção de patentes, velocidade de transferência de tecnologia;
- Variáveis Legais: legislação e regulamentação dos mercados, política fiscal, legislação laboral.

Cada uma das variáveis apresentadas caracteriza-se por estar fora do controlo directo do GRAL, podendo contudo representar ameaças ou oportunidades que a organização deverá procurar evitar ou aproveitar.

FACTORES	DESCRIÇÃO	IMPACTO
Políticos	Mudança de Governo/estabilidade política	Influência da hierarquia/afecção dos Planos de Acção
	Relacionamento com o Poder Local	Influência no estabelecimento e gestão de parcerias públicas-públicas
Económicos	Situação económica do país	Varição na procura dos serviços prestados pelo GRAL
Socioculturais	Aumento da taxa de divórcio	Maior procura do sistema de mediação familiar
	Aumento da pequena criminalidade	Maior procura do sistema de mediação penal
	Maior conhecimento por parte do Cidadão dos seus direitos na generalidade e enquanto consumidor	Maior procura por Julgados de Paz, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e Gabinetes de Consulta Jurídica
	Aumento da taxa de urbanização	Maior procura por Julgados de Paz
Tecnológicos	Inovação tecnológica	Possibilidade de oferecer novos serviços on-line
	Alinhamento tecnológico do Ministério da Justiça	Necessidade de actualização dos sistemas
Legais	Alterações legais, nomeadamente, na área penal, laboral, familiar e de consumo	Necessidades de formação e de novas ofertas

Adaptado de <http://77www.knoow.net7cienciaeconempr/gestão/analisepest.htm>

Trata-se, como sublinhado, de um organismo muito recente na Administração Pública, e, se bem que vá ao encontro das novas formas de governança no que diz respeito a mais e melhores respostas às questões de qualidade de vida das pessoas, é também verdade que alterações legais ou de tutela, poderão afectar drasticamente os resultados até agora obtidos de boa imagem junto dos cidadãos.

As novidades tecnológicas e de comportamento da sociedade, terão sem dúvida impacto positivo no funcionamento deste Gabinete, face à sua agilidade e forma de funcionar em rede, baseada em parcerias com as entidades mais próximas do cidadão, proporcionando respostas às questões de justiça de uma forma mais económica e mais rápida.

Análise SWOT

Numa abordagem estratégica efectuada nos termos da técnica criada por Albert Humphrey – a análise SWOT – identificámos como críticos os pontos Fortes e Fracos, as Oportunidades e Ameaças para o GRAL, que se descrevem em seguida.

Assim, nas secções que se seguem, analisamos mais profundamente os aspectos que justificaram, em nossa opinião, a selecção de itens apresentada.

Pontos Fortes e Pontos Fracos

- ***Pontos fortes***

Qualidade de Serviço

Os preços dos serviços prestados pelo GRAL são mais baixos do que os dos serviços comparáveis, como é caso dos Julgados de Paz e Centros de Arbitragem face a Tribunais de Comarca, onde a redução chega a atingir os 50%. Mesmo em casos não comparáveis, como é o caso da mediação, os preços são, ainda assim muito reduzidos, nunca ultrapassando os €50 para cada parte, sendo mesmo gratuita no caso do SMP.

Curto prazo de resolução dos conflitos

Em todos os serviços prestados procurou-se garantir uma pendência nunca superior aos seis meses. Esse desiderato é mantido nos Julgados de Paz onde se observa uma pendência de 2 meses e meio em média, e nos sistemas de mediação e centros de arbitragem apoiados, onde a pendência varia entre os 3 a 4 meses. Em qualquer caso, estes prazos são sempre exponencialmente menores do que os verificados em processos judiciais comparáveis.

Informalidade

O acesso aos serviços prestados pelo GRAL é sempre feito de uma forma directa e imediata pelo próprio cidadão. Quer nas instalações dos Julgados de Paz, quer nos Centros de Arbitragem, sem a obrigatoriedade da presença de advogado. No caso

da mediação familiar e laboral, o acesso faz-se através de um número telefónico único – 808 26 2000 –, de custo local, ou através da *Internet*. Em todos os casos, os processos são explicados aos utentes por funcionários, mediadores e, quando a sua presença se verifique, por advogados.

Inovação tecnológica

Todos os serviços prestados pelo GRAL estão assentes em plataformas electrónicas próprias, com estrutura *Web*, podendo ser acedidas em qualquer computador com ligação à *Internet*, mediante autenticação. Assim, garante-se que todos os utilizadores do sistema, com níveis de permissão distintos, podem, de forma rápida, segura e deslocalizada aceder aos processos, participar e tomar conhecimento do seu estado.

Estrutura orgânica flexível

O GRAL partilha a estrutura clássica da Administração Pública – contando com uma Direcção de Serviços e duas Divisões – com novas opções organizativas, nomeadamente as Equipas Multidisciplinares – o que permite, em caso de necessidade, responder às necessidades de gestão de longo prazo e aos novos projectos com soluções de gestão distintas e apropriadas.

Contudo o principal desafio do GRAL, do ponto de vista orgânico, está em assegurar o alinhamento entre as áreas funcionais a que deve dar resposta e unidades orgânicas correspondentes, sendo certo que tal implicará alterações na estrutura interna do GRAL.

Serviço Público de Justiça Moderno

Combinando a inovação tecnológica com uma abordagem flexível e próxima dos cidadãos, o GRAL oferece serviços públicos de Justiça modernos por confronto com a imagem clássica dos tribunais.

▪ **Pontos fracos**

Recursos financeiros limitados

Ao longo dos anos, o crescimento dos serviços oferecidos não tem sido acompanhado pelo crescimento do orçamento do GRAL, o que limita a margem de progressão dos serviços, nomeadamente em *marketing* e formação. O orçamento do GRAL depende quase directamente do Orçamento de Estado, uma vez que as suas receitas próprias representam uma fatia muito reduzida no cômputo do orçamento total.

Fraca divulgação dos serviços prestados

A novidade dos serviços – alguns com menos de dois anos de actividade – associado à escassa afectação de recursos à área do *marketing* e da comunicação impede uma divulgação dos serviços prestados à uma escala nacional intensa.

Quadro de pessoal deficitário

Sendo um serviço com um quadro de pessoal reduzido a inexistência de recursos humanos em áreas-chave – como a análise jurídica dos sistemas de mediação – faz sentir-se com maior impacto, aumentando a carga de trabalho, em determinadas alturas de pico, sobre alguns dos funcionários.

Dificuldade de contratação

Enquanto organismo do Estado, o GRAL está sujeito às regras da contratação pública, que dificultam o procedimento de selecção e contratação, além de depender de autorização específica para poder contratar fora dos quadros da Administração Pública (não obstante tal possibilidade estar prevista na sua lei orgânica).

Insuficiência do parque automóvel

O GRAL gere serviços públicos com cobertura nacional, além de garantir igualmente o desenvolvimento da rede de Julgados de Paz e de Centros de Arbitragem apoiados, o que implica inúmeras deslocações de planeamento e controlo. Em face destas exigências, a existência de apenas duas viaturas de serviço

(sendo que uma já foi dada para abate) e de um único motorista, coloca uma enorme pressão sobre a organização dos serviços.

Oportunidades e Ameaças

▪ ***Oportunidades***

Deterioração dos serviços prestados pelos tribunais

O aumento da pendência, a dificuldade em compreender o funcionamento dos tribunais e os custos associados levam a que muitos dos seus potenciais utentes estejam disponíveis para inovações na área da Justiça, nomeadamente serviços que respondam aos problemas identificados.

Abertura da sociedade a formas alternativas de resolução de conflitos

O facto de os cidadãos e empresas aceitarem mais facilmente a mudança, em especial as alterações tecnológicas, torna-os mais abertos a formas alternativas de resolução de conflitos e constitui uma oportunidade para o lançamento e difusão de serviços de justiça alternativos.

Acresce ainda, o facto de que estas formas alternativas de resolução de conflitos contribuem para a pacificação social, uma vez que alguns destes litígios ora resolvidos não seriam levados pelas partes aos tribunais judiciais contribuindo para degradar as relações futuras das pessoas envolvidas.

Maior sensibilidade de autarquias e empresas para o estabelecimento de parcerias na área dos meios RAL

A maior disponibilidade das autarquias e das empresas para o estabelecimento de parcerias públicas-públicas permite assegurar o funcionamento de boa parte dos serviços prestados, que assentam nesta solução organizacional. Além disso, o estabelecimento destas parcerias permite economias de escala e uma partilha da responsabilidade da divulgação dos serviços.

Alterações legislativas promotoras de meios de resolução alternativa de litígios

Os serviços prestados pelo GRAL são particularmente sensíveis a alterações legislativas, na medida em que a integração ou articulação dos meios de resolução alternativa de litígios em actividades públicas já existentes, processuais ou não, provoca uma procura e divulgação dos serviços exponencial, tão ou mais eficaz do que campanhas publicitárias de larga escala.

Formação universitária específica

A existência de ensino superior específico destinado à formação de mediadores e também de juízes de paz constituiria um importante factor de melhoria da qualidade dos serviços oferecidos, além de contribuir para uma divulgação dos serviços prestados.

Novas ferramentas que permitam meios de resolução alternativa de litígios deslocalizados

Com o crescimento dos grandes centros urbanos e o aumento das áreas de vivência e influência de cidadãos e empresas, torna-se cada vez mais importante que os serviços de Justiça não sejam pólos centralizadores, que obrigam a deslocamentos à margem das rotinas diárias. Nesta medida é importante garantir que a resolução de conflitos pode chegar a cada um dos intervenientes no seu próprio espaço e, preferencialmente, por acordo de todos.

Maior consciência dos cidadãos pelos seus direitos

O facto de se assistir a uma maior consciência por parte dos cidadãos dos seus direitos permite não apenas assegurar o funcionamento dos Gabinetes de Consulta Jurídica existentes, como também proceder à criação de novos Gabinetes tornando-os num mecanismo transversal aos meios judiciais e extrajudiciais de acesso à justiça.

- **Ameaças**

Flutuação da relação com o poder autárquico

Uma vez que uma parte importante dos serviços prestados pelo GRAL depende da celebração de parcerias públicas-públicas, a flutuação da relação com o poder

autárquico pode causar constrangimentos ou verdadeiros obstáculos ao desenvolvimento desses serviços. Uma autarquia pode, por exemplo, impedir ou atrasar a abertura de um Julgado de Paz ou dificultar o acesso a salas de mediação.

Constrangimentos orçamentais

A dificuldade em assegurar verbas do orçamento de Estado, em face das escassas receitas próprias, coloca uma pressão constante sobre o planeamento anual das actividades GRAL, no que respeita à intenção de garantir o crescimento contínuo da rede de Julgados de Paz e aumentar o número de Centros de Arbitragem apoiados, para além das restantes actividades.

Analisando todos estes factores obtemos a seguinte tabela:

		Pontos Fracos ¹					Pontos Fortes ²					
		Recursos financeiros limitados	Fraca divulgação dos serviços prestados	Quadro de pessoal deficitário	Dificuldade de contratação	Insuficiência do parque automóvel	Preço dos Serviços	Curto prazo na resolução dos conflitos	Informalidade	Inovação Tecnológica	Serviço Público de Justiça Moderno	Estrutura orgânica flexível
Oportunidades	Deterioração dos serviços prestados pelos tribunais						+	+			+	
	Abertura da Sociedade a meios RAL		-						+			
	Maior sensibilidade de autarquias e empresas para parcerias públicas-públicas						+	+	+			+
	Alterações legislativas promotoras de meios de RAL								+		+	+
	Formação universitária específica									+		+
	Novas ferramentas que permitam meios RAL deslocalizados					+			+	+	+	
	Maior conhecimento dos cidadãos sobre os seus Direitos						+				+	
Ameaças	Relação com o poder autárquico	+										
	Extinção ou integração noutra serviço	-		-	-		+	+	+	+		+
	Constrangimentos orçamentais	-										

Análise SWOT

¹ Interação negativa (-): potência a Ameaça ou desperdiça a Oportunidade.

² Interação positiva (+): combate a Ameaça ou aproveita a Oportunidade.

CONCLUSÕES OBTIDAS:

O GRAL gere um conjunto de serviços novos e inovadores na área da Justiça que trazem valor acrescentado significativo para os cidadãos, sobretudo pela novidade dos procedimentos, com menores custos e menores prazos.

Reconhece-se contudo, que o conhecimento destes serviços junto da maioria dos cidadãos não é generalizado (embora reportado como muito positivo pelos utentes que já utilizaram estes serviços).

Este desconhecimento poderá ser motivado, porventura, pelo facto de se tratar de um organismo recente (existe há pouco mais de dois anos), mas também pelos constrangimentos orçamentais com que se tem deparado que têm dificultado a realização de uma campanha de marketing e de maior divulgação junto dos públicos-alvo.

Uma maior adesão a este tipo de serviços públicos na área da justiça poderá, sem dúvida, ser potenciada pela abertura progressiva da sociedade, das empresas e do poder local a estas formas alternativas para a resolução dos conflitos, associada à evolução natural das plataformas informáticas e à melhoria da legislação específica e sectorial.

Questões como a “concorrência” com os Advogados e /ou a alteração das relações com as autarquias constituem um risco para o desempenho das actividades do GRAL, colocando em causa a sua “autonomia” e agilidade e impedindo a novidade e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Sugestões de medidas

O GRAL necessita de ser melhor conhecido pelos cidadãos, reforçando a divulgação dos seus serviços junto dos seus parceiros/*Stakeholders* (MJ, Magistrados, autarquias, empresas, associações profissionais) apoiando-se em técnicos bem preparados e cada vez mais especializados, garantindo assim a manutenção da qualidade dos serviços prestados.

Para tanto, será necessário empreender esforços não apenas em campanhas de divulgação junto de públicos específicos e do cidadão em geral, mas também associar-se a parcerias e iniciativas que possam promover a sua imagem.

Avaliação Final

Apreciação Qualitativa e Quantitativa dos resultados alcançados

A expressão qualitativa e quantitativa da avaliação do GRAL resulta do grau de concretização do seu QUAR.

Da análise dos resultados constantes do QUAR de 2010, o GRAL obteve a avaliação final de serviço de 206%

Conforme atrás explanado os objectivos/indicadores não foram cumpridos por razões externas ao GRAL.

No que respeita ao Quadro dos Meios disponíveis registou-se que da análise comparativa global entre a Pontuação Planeada e a Pontuação Executada, um desvio de 23%, reflectindo a circunstância de, na sua grande maioria, os funcionários do GRAL terem um elevado nível de execução dos dias planeados (227 dias) para 2010.

Assim, é possível constatar que em média, para cada colaborador, ocorreu uma grande correspondência entre o número de dias que se esperava que o colaborador trabalhasse, ao longo do ano, e o número de dias em que de facto o colaborador exerceu funções no GRAL.

Das categorias profissionais aquelas que maior desvio apresentam são a categoria dos Juízes de Paz (-13.2) e Técnicos Superiores (-2.8), respectivamente face à pontuação planeada, por oposição às categorias de Informático (-0.1) e Assistente Operacional (-0.2) face à pontuação planeada.

O GRAL para além da avaliação do grau de concretização do QUAR aplicou inquéritos de satisfação aos utentes do SML e do SMP, tendo obtido resultados bastante satisfatórios.

No que respeita à avaliação dos procedimentos utilizados e dado que o GRAL foi objecto de 1 auditoria no ano de 2010, procedeu em conformidade com as recomendações da Inspeção-Geral dos Serviços da Justiça.

Considerando os resultados alcançados no QUAR, os objectivos e indicadores para os quais a sua realização não foi possível foram analisadas e justificadas as causas do seu incumprimento.

No que respeita à obtenção de medidas para um reforço positivo do desempenho, foram realizadas três tipos de análises (*Stakeholders*, PEST e SWOT) que se julgaram adequadas em termos estratégicos e de melhoria de desempenho do GRAL.

Relativamente à orientação que indica a necessidade de comparar o desempenho do GRAL com o desempenho de serviços idênticos, esta comparação conheceu diversos entraves.

Foram aplicados inquéritos de satisfação aos colaboradores do GRAL, tendo-se constatado que os resultados obtidos foram positivos, transmitindo a percepção que no geral os colaboradores encontram-se satisfeitos.

Menção de proposta pelo Dirigente máximo do serviço como resultado da Auto-Avaliação

De acordo com o referido no n.º 3 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, compete ao dirigente máximo do serviço propor, como resultado da auto-avaliação, a menção respeitante à avaliação final do serviço.

Assim, de acordo com o exposto no capítulo 2 relativo à apreciação dos resultados alcançados, a avaliação final do GRAL no que respeita à concretização do QUAR é de 206%.

Relativamente ao não cumprimento dos objectivos referenciados, tal como melhor descrito anteriormente, o seu não cumprimento ficou a dever-se a razões alheias ao GRAL, pelo que a não concretização destes objectivos não pode ser imputado ao GRAL, nem o serviço deve ser penalizado no seu desempenho.

Assim, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, conjugado com o referido no n.º 2 do artigo 15.º do mesmo diploma legal, que dispõe no sentido da auto-avaliação do serviço dever igualmente ser acompanhada de informação adicional, a avaliação proposta é de desempenho “Satisfatório”.

O Director

Domingos Soares Farinho