



RESOLUÇÃO
ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

PLANO DE ACTIVIDADES

- Fevereiro de 2011 -

ÍNDICE

	Página
1. INTRODUÇÃO	3
2. MISSÃO, VISÃO E ATRIBUIÇÕES	4
3. ENQUADRAMENTO ORGÂNICO-FUNCIONAL DO GRAL	5
4. BALANÇO DO QUAR 2010	12
5. IDENTIFICAÇÃO DE UTENTE E SERVIÇOS	14
6. OBJECTIVOS E ESTRATÉGIAS	15
7. ALINHAMENTO ENTRE OS OBJECTIVOS OPERACIONAIS DO QUAR E OS OBJECTIVOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS	17
8. RECURSOS	18
8.1. Recursos Humanos	18
8.1.1. Recursos Humanos internos	18
8.1.2. Recursos Humanos externos	20
8.2. Recursos Financeiros	23
8.2.1. Receitas	23
8.2.2. Despesas	23
9. OBJECTIVOS E ACTIVIDADES	25
9.1. Objectivos	25
9.2. Actividades	27
9.2.1. Actividades Partilhadas	28
9.2.2. Actividades Específicas	33

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, que preconiza a obrigatoriedade de todos os serviços da Administração Pública Central procederem à elaboração de planos e relatórios anuais de actividade, o presente documento pretende apresentar o Plano de Actividades do GRAL para 2011.

O planeamento ora em apreço resulta da conjugação da missão e atribuições que foram conferidos a este Gabinete pela sua lei orgânica - Decreto-Lei n.º 127/2007, de 27 de Abril – com as orientações do Sistema de Avaliação de Desempenho para a Administração Pública (SIADAP).

Considerando que o Plano de Actividades se caracteriza por ser um instrumento de gestão, através do qual é possível definir para um determinado ciclo temporal, a estratégia, os objectivos e as devidas prioridades em conjugação com o orçamento e recursos humanos disponíveis para o efeito, o presente documento funcionará como um elemento orientador da gestão estratégica com vista à futura avaliação do desempenho organizacional do GRAL de acordo com os objectivos constantes do seu Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2011.

2. MISSÃO, VISÃO E ATRIBUIÇÕES

O GRAL, no âmbito do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), sucedeu à então Direcção-Geral de Administração Extrajudicial criada em 2002.

É o serviço central da administração directa do Estado responsável pela criação e funcionamento de meios de resolução alternativa de litígios.

➤ MISSÃO

O Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios tem por missão promover o acesso ao direito, aos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, aos tribunais arbitrais e aos julgados de paz.

➤ VISÃO

Consolidar a imagem do GRAL afirmando-o como organização de referência do funcionamento eficaz, eficiente e com qualidade dos meios extrajudiciais de resolução de litígios, divulgando estes meios pelo maior número de cidadãos possível.

➤ ATRIBUIÇÕES

O GRAL prossegue as seguintes atribuições definidas na sua lei orgânica (art. 2.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 127/2007, de 27 de Abril):

- Assegurar os mecanismos adequados de acesso ao direito, designadamente nos domínios da informação e consultas jurídicas e do apoio judiciário;
- Apoiar a criação e o funcionamento dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, designadamente a mediação, conciliação e arbitragem;
- Conceber, operacionalizar e executar projectos de modernização no domínio dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, em todas as suas dimensões;
- Promover a criação e apoiar o funcionamento de centros de arbitragem, julgados de paz e sistemas de mediação.

3. ENQUADRAMENTO ORGÂNICO-FUNCIONAL DO GRAL

3.1. Antecedentes Históricos

O Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios (GRAL), sucedeu à Direcção-Geral da Administração Extrajudicial (DGAE), criada nos termos da alínea g) do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 146/2000, de 18 de Julho, que aprovou nova orgânica do Ministério da Justiça. Pela primeira vez, como se nota no ponto 5. do preâmbulo desse diploma, cria-se na Administração Pública portuguesa um organismo que “dará suporte ao desenvolvimento das acções de informação jurídica, consulta e apoio judiciário, mas também da mediação, conciliação e arbitragem e de julgados de paz, correspondendo à importância que estes meios têm de assumir no novo sistema de justiça”.

Pelo Decreto-Lei n.º 90/2001, de 31 de Março, foi aprovada a primeira orgânica da DGAE, onde se explicava que o “Governo erigiu os meios de resolução alternativa de litígios, designadamente mediação, conciliação e arbitragem, como forma privilegiada de intervir a montante do sistema tradicional de administração da justiça que alia à vantagem de, ao actuar sobre as causas e origens dos conflitos, prevenir o litígio pela concertação das partes, os benefícios inerentes à celeridade, credibilidade e economia.”

Na sua primeira orgânica previam-se um director-geral e dois subdirectores-gerais, coadjuvados por um conselho administrativo e um conselho consultivo. A estrutura da DGAE era composta por três Direcções de Serviços, por um Gabinete de Estudo e um Gabinete de Informação e Documentação. Eram ainda previstas 4 divisões.

Durante os seis anos que mediaram entre a sua criação e o Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), a DGAE permitiu colher uma importante experiência no que toca aos meios de resolução alternativa de litígios, permitindo que a sua reforma fosse feita num sentido de maior eficiência e colaboração com entidades exteriores.

Assim, em 2007, surgiria o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios (GRAL), cujo modelo organizacional resultou das orientações definidas no PRACE, através do qual se concretizou o Programa do Governo no que concerne à modernização administrativa e consequente melhoria de qualidade dos serviços públicos.

Com o PRACE, o GRAL passou a dispor apenas 1 Direcção de Serviços, 2 Divisões e 2 Equipas Multidisciplinares, sendo que existe ainda a possibilidade de criar uma terceira equipa multidisciplinar.

Volvidos cerca de 3 anos desde a criação do GRAL concluiu-se que a estrutura orgânica não se encontrava adequada às áreas funcionais. Com efeito, do ponto de vista do rigor e da eficiência da gestão era desejável a existência de unidades funcionais autónomas (preferencialmente divisões) respeitantes a cada uma das áreas supra referidas – Acesso à Justiça, Julgados de Paz, Mediação Pública e Arbitragem – e cujas matérias partilhadas – formação, qualidade e comunicação – fossem centralizadas numa outra área funcional hierarquicamente superior que tenha como responsabilidade a sua coordenação transversal.

Assim, em 16 de Março de 2010, através do despacho n.º 5624/2010, publicado em DR, 2ª Série, n.º 61 de 29 de Março, procedeu-se a uma reestruturação interna com vista a uma maior eficácia e eficiência do funcionamento do GRAL.

3.2. Actual Orgânica

A sua actual orgânica reflecte o modelo estrutural misto em que as áreas de actividade do acesso à justiça, dos serviços de apoio aos meios de resolução alternativa de litígios e de gestão administrativa e financeira obedecem ao modelo de estrutura hierarquizada, enquanto que as áreas de actividade relacionadas com projectos de desenvolvimento, promoção e dinamização de mecanismos de mediação, conciliação e arbitragem obedecem ao modelo de estrutura matricial.

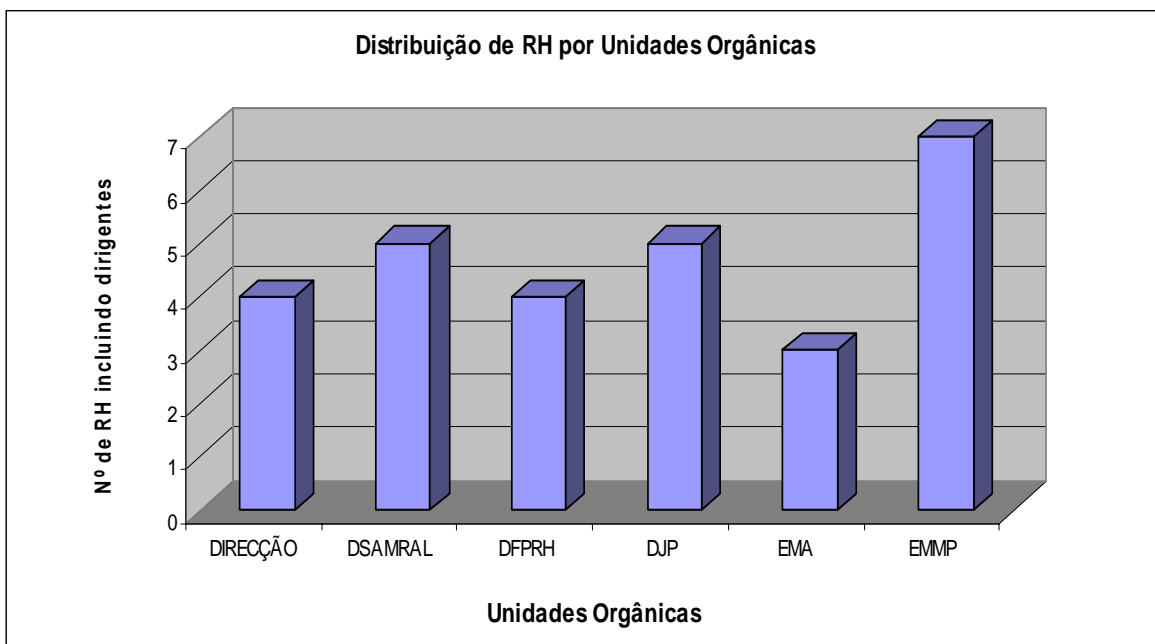


Fig. 1 – Organograma do GRAL

O GRAL é constituído pelas seguintes unidades orgânicas:

- a) Direcção;
- b) Direcção de Serviços de Apoio aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios (DSAMRAL);
- d) Divisão de Gestão Financeira, Patrimonial e Recursos Humanos (DFPRH);
- c) Divisão de Julgados de Paz (DJP);
- e) Equipa Multidisciplinar de Arbitragem (EMA);
- f) Equipa Multidisciplinar de Mediação Pública (EMMP).

Por estas unidades orgânicas encontram-se distribuídos 8 funcionários do quadro de pessoal, tendo ainda sido necessário afectar 6 funcionários em regime de mobilidade interna, 3 prestadores de serviços e 5 estagiários ao abrigo de contrato de prestação de serviço com a Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa de forma a fazer face às necessidades prementes até à realização dos recrutamentos necessários para o quadro de pessoal do GRAL.



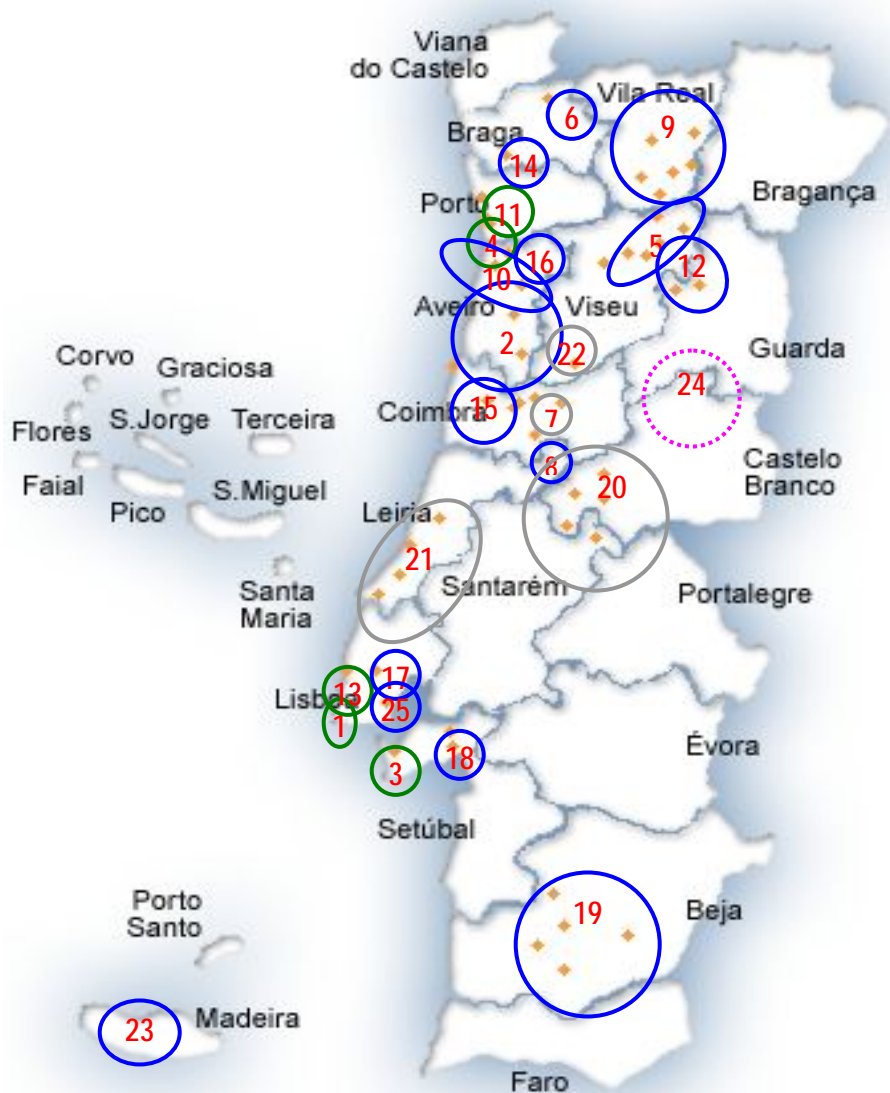
Direcção – 2 Dirigentes; 1 Assistente Técnico e 1 Assistente Operacional;
DSAMRAL – 1 Dirigente; 2 Técnico Superior; 1 Estagiário, 1 Assistente Operacional e 1 Oficial de Justiça;
DFPRH – 1 Dirigente; 1 Técnico Superior (mobilidade); 1 Informático e 1 Assistente Técnico;
DJP – 1 Dirigente; 1 Técnico Superior (mobilidade); 1 Prestador Serviços, 1 Estagiário e 1 Assistente Técnico;
EMA – 1 Dirigente, 1 Prestador Serviços e 1 Estagiário;
EMMP – 1 Dirigente; 2 Técnico Superior (1 em mobilidade), 1 Prestador Serviços, 2 Estagiários e 1 Assistente Técnico (mobilidade).

No âmbito da 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.


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, Firms e Denominações e 1 relativo a Arbitragem Administrativa.


Distribuição de Julgados de Paz e sua competência territorial



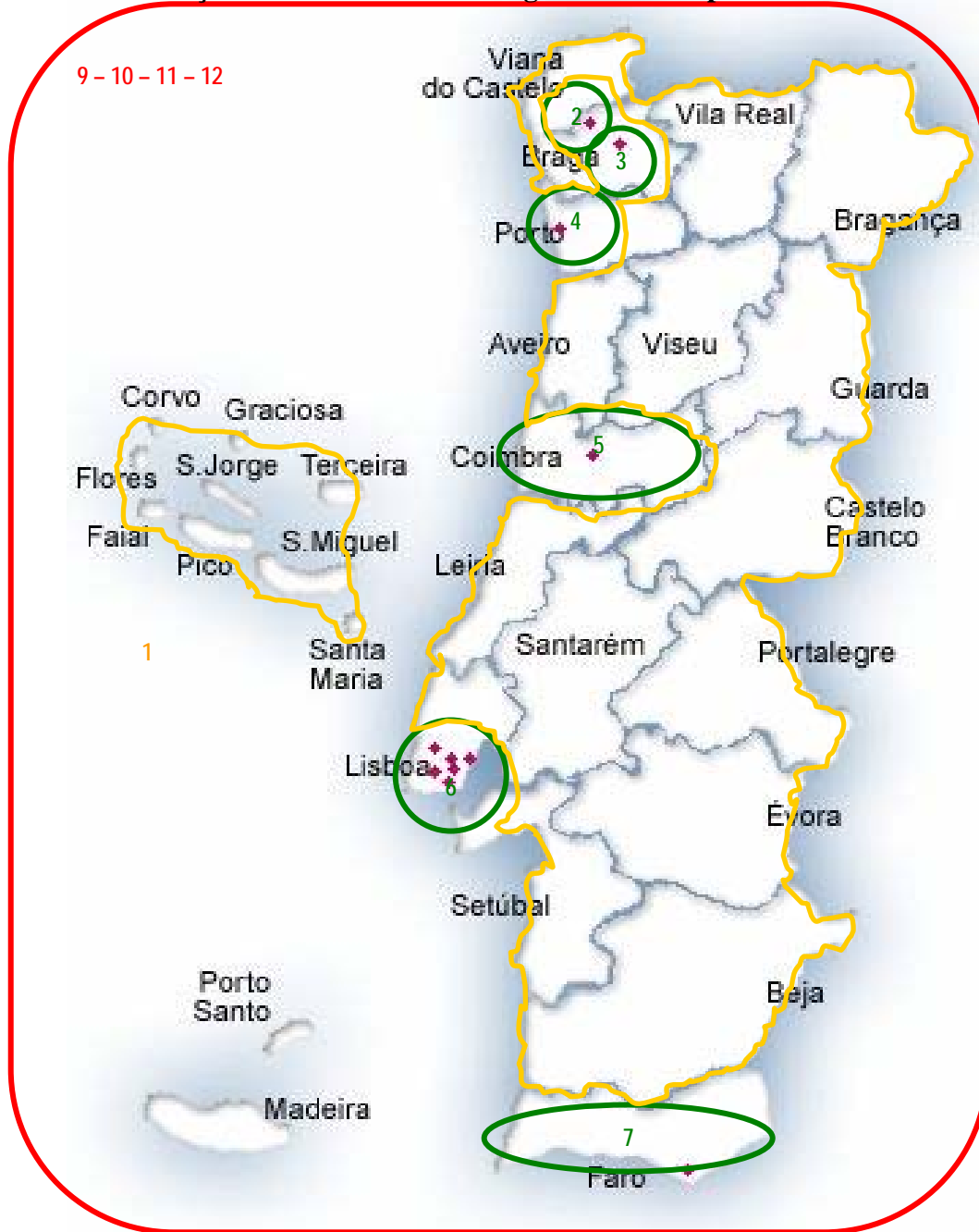
- 1 – JP do Concelho de Lisboa
- 2 – JP do Agrupamento de Concelhos de Oliveira do Bairro, Águeda, Anadia e Mealhada
- 3 – JP do Concelho de Seixal
- 4 – JP do Concelho de Vila Nova de Gaia
- 5 – JP do Agrupamento de Concelhos de Tarouca, Armamar, Castro Daire, Lamego, Moimenta da Beira e Resende
- 6 – JP do Concelho de Terras de Bouro
- 7 – JP do Concelho de Vila Nova de Poiares
- 8 – JP do Concelho de Miranda do Corvo
- 9 – JP do Agrupamento de Concelhos de Santa Marta de Penaguião, Alijó, Murça, Peso da Régua, Sabrosa e Vila Real
- 10 – JP do Agrupamento de Concelhos de Cantanhede, Mira e Montemor-o-Velho
- 11 – JP do Concelho do Porto
- 12 – JP do Agrupamento de Concelhos de Aguiar da Beira, Penalva do Castelo, Sátão, Trancoso e Vila Nova de Paiva
- 13 – JP do Concelho de Sintra
- 14 – JP do Concelho de Trofa
- 15 – JP do Concelho de Coimbra
- 16 – JP do Concelhos de Santa Maria da Feira
- 17 – JP do Concelho de Odivelas
- 18 – JP do Concelho de Setúbal / Palmela
- 19 – JP do Agrupamento de Concelhos de Aljustrel, Almodôvar, Castro Verde, Mértola e Ourique
- 20 – JP do Agrupamento de Concelhos de Oleiros, Mação, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei
- 21 – JP do Agrupamento de Concelhos de Alcobaça, Caldas da Rainha, Nazaré e Óbidos
- 22 – JP do Agrupamento de Concelhos de Carregal do Sal, Mangularde e Nelas
- 23 – JP do Agrupamento de Concelhos de Câmara de Lobos e Funchal
- 24 – JP do Concelho do Belmonte, Covilhã e Fundão
- 25 – JP do Concelho de Cascais

 JP com 1 Juiz de Paz

 JP com 2 Juizes de Paz

 JP com Juiz de Paz partilhado

Distribuição de Centros de Arbitragem e sua competência territorial



Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

1. CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (tem competência residual, actuando em todos os concelhos não abrangidos por outro Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo)

2. CACCVA – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

3. CIAB – Centro de Informação e Arbitragem de Braga

4. CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

5. CACCDC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

6. CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

7. CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve

Centros de Arbitragem de Outras Matérias (têm âmbito nacional)

8. CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

9. CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros Automóveis

10. ARBITRARE – Centro de Arbitragem para a Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firmas e Denominações

11. CAAD – Centro de Arbitragem Administrativa

Relativamente aos Serviços de Mediação Pública, o GRAL assegura o pagamento dos honorários dos mediadores de conflitos que exercem as suas funções nos Sistemas de Mediação Familiar, Laboral e Penal, bem como aos Mediadores que exercem a sua actividade nos Julgados de Paz.

4. Balanço do QUAR 2010

No âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização para 2010 foram fixados para o GRAL os seguintes 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.

Estes objectivos estratégicos são concretizados nos seguintes objectivos operacionais:

- 1: Consolidação e expansão dos julgados de paz;
- 2: Criação do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Comércio Electrónico (CIMACE);
- 3: Expansão do Sistema de Mediação Penal;
- 4: Criação do *Portal Clique Justiça*;
- 5: Publicação "Direitos fundamentais 2.0";
- 6: Preparação de ferramenta de gestão processual e estatística dos Julgados de Paz;
- 7: Melhoria da Mediação nos Julgados de Paz;
- 8: Melhoria do Sistema de Mediação Laboral;
- 9: Melhoria do Sistema de Mediação Familiar;
- 10: Preparação de proposta de alteração da Lei dos Julgados de Paz;
- 11: Preparação de proposta de lei da Mediação Pública;
- 12: Preparação de proposta de regime legal da mediação fiscal;
- 13: Reforço dos mecanismos de cooperação entre parceiros no âmbito da Protecção Jurídica.

Em cumprimento dos objectivos preconizados no QUAR de 2010, o GRAL procedeu à instalação de 2 Julgados de Paz, à elaboração da Publicação “Direitos Fundamentais 2.0” no âmbito do acesso à justiça, para além de diversos procedimentos destinados à consolidação e melhoria do funcionamento da rede dos julgados de paz, bem como dos sistemas de mediação pública que visam uma melhor adequação destes serviços às necessidades do cidadão. Apesar do GRAL ter apresentado o modelo do Portal Clique Justiça, por motivos externos foi necessário eliminar o indicador referente ao lançamento deste Portal.

Igualmente, por motivos alheios ao GRAL não foi possível proceder ao lançamento do Centros de Informação, Mediação e Arbitragem (CIMACE).

5. IDENTIFICAÇÃO DE UTENTE E SERVIÇOS

Na prossecução das suas atribuições, o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios vocaciona a sua actividade para o Cidadão, assumindo-se assim, este, como o seu principal cliente/destinatário/utilizador.

Para além do Cidadão, existem um vasto conjunto de organizações e pessoas que se relacionam com o GRAL e com os meios extrajudiciais de resolução de conflitos, cujas expectativas e necessidades são incorporadas na estratégia do GRAL – os *Stakeholders*.

Neste domínio podemos distinguir diferentes beneficiários consoante as principais áreas de actuação do GRAL conforme indica o quadro seguinte:

<i>Stakeholders</i>	Acesso ao Direito	Julgados de Paz	Mediação Familiar	Mediação Laboral	Mediação Penal	Centros de Arbitragem
Assembleia da República	•	•	•	•	•	•
Governo	•	•	•	•	•	•
Ministério da Justiça	•	•	•	•	•	•
Serviços do Ministério da Justiça	•	•	•	•	•	•
Tribunais	•	•	•	•	•	•
Organismos da Administração Pública	•	•	•	•	•	•
Instituições Académicas	•	•	•	•	•	•
Instituições de Investigação	•	•	•	•	•	•
Forças Policiais	•	•			•	
Associações Envolvidas e Associadas				•		•
Entidades formadoras Mediação	•	•	•	•	•	
Conselho de Acompanhamento dos Julgados de Paz	•	•				
Autarquias	•	•				
Advogados e Solicitadores	•	•	•	•	•	•
Utente	•	•	•	•	•	•

6. OBJECTIVOS E ESTRATÉGIAS

O programa do Governo 2010 – 2013 prevê a continuação do aperfeiçoamento dos moldes institucionais e organizativos em que funciona a Justiça, através da implementação de medidas que visem melhorar a qualidade do serviço público da Justiça, no sentido desta ser vocacionada para o cidadão como consumidor de um serviço.

A Justiça como factor de promoção do desenvolvimento económico deverá ser mais simples e desburocratizada, mais célere, mais acessível, mais pontual e transparente e com mais vias alternativas de resolução de conflitos.

Neste sentido, o presente Plano de Actividade reflecte também as orientações contidas no Plano Estratégico do GRAL para o período 2010-2013 que, acompanhando a actual Legislatura, pretende estabelecer os objectivos de médio prazo, a visão que os justifica, bem como as iniciativas para os alcançar.

Deste modo, a aposta nos meios de resolução alternativa de litígios deve continuar, proporcionando meios mais rápidos, acessíveis e baratos para o cidadão e empresas, resolverem os seus conflitos:

- Providenciando o alargamento da rede dos julgados de paz, bem como da divulgação e promoção da mediação e arbitragem como meios de resolução alternativa de litígios aptos a proporcionar formas rápidas, económicas e simples para solucionar conflitos. Torna-se, ainda, necessário o alargamento das competências dos julgados de paz, particularmente em situações directamente relacionadas com a vida das pessoas, bem como a introdução de mecanismos de gestão e de objectivos que permitam uma adequada organização do trabalho e a uniformização de procedimentos e práticas;
- Em matéria de arbitragem, importa aderir aos padrões internacionais de referência, de forma a tornar o sector mais competitivo e criar mais transparência e segurança junto dos agentes económicos;

- Torna-se necessário a criação de mecanismos de resolução alternativa de litígios em matéria fiscal;
- Torna-se fundamental a articulação entre os tribunais e os meios de resolução alternativa de litígios que deve ser incrementada, designadamente através de serviços de atendimento ao cidadão e às empresas que os possam informar sobre as alternativas à sua disposição.

Para além dos objectivos *supra* enunciados, o GRAL dará um especial enfoque na comunicação organizacional, formação, marketing público e controlo de qualidade dos seus serviços, nomeadamente através da utilização da metodologia *Balanced Scorecard* (BSC) e na aposta da formação contínua tendo em consideração a Estrutura Comum de Avaliação (CAF).

Não obstante, o GRAL manteve para 2011 alguns dos objectivos operacionais já presentes no QUAR de 2010.

Pretende-se assim aumentar a criação de valor, tendo presente o interesse do nosso principal utente – o Cidadão –, através de uma orientação por resultados focalizada no utente, na gestão por processos e factos, no envolvimento das pessoas e no estabelecimento de parcerias com benefícios mútuos, visando melhorar o desempenho dos serviços do GRAL e consequentemente dos meios extrajudiciais de resolução de litígios.

7. ALINHAMENTO ENTRE OS OBJECTIVOS OPERACIONAIS DO QUAR E OS OBJECTIVOS DAS UNIDADES ORGÂNICAS

Os principais objectivos operacionais do GRAL para 2011 encontram-se previstos no seu Quadro de Avaliação e Responsabilização. De forma a possibilitar uma melhor monitorização do seu cumprimento apresenta-se de seguida a sua distribuição pelas unidades orgânicas do GRAL.

Objectivos	DSAMRAL	DJP	EMA	EMMP
Eficácia				
Ob1 – Alargamento e consolidação da rede de julgados de paz				
Ob2 – Revisão do plano de alargamento da rede dos julgados de paz				
Ob3 – Criação do sistema de mediação juvenil				
Ob4 – Alargamento do âmbito do sistema de mediação familiar ao domínio sucessório				
Ob5 – Criação da rede nacional de centros de arbitragem institucionalizada				
Eficiência				
Ob6 – Redução do prazo para validação de notas de honorários no âmbito dos sistemas de mediação pública				
Ob7 – Redução do prazo de instrução de pedidos de autorização de arbitragem institucionalizada				
Ob8 – Melhoria da Divulgação estatística de referência				
Qualidade				
Ob9 – Obtenção da Certificação ISO do Sistema de Gestão de Qualidade				

Fig. Distribuição dos objectivos operacionais por unidade orgânica

8. RECURSOS

8.1. Recursos Humanos

De acordo com a metodologia seguida na estrutura deste documento, faz sentido distinguir entre Recursos Humanos internos ao GRAL isto é, afectos às funções de planeamento e gestão das áreas funcionais e dos respectivos serviços prestados, e os Recursos Humanos externos respeitantes aos funcionários que executam funções nos meios de resolução alternativa de litígios e no âmbito do acesso ao direito.

De acordo com esta opção o critério escolhido é um critério funcional e não um critério respeitante ao tipo de vínculo jurídico que os funcionários mantêm com o GRAL.

8.1.1. Recursos Humanos internos

Os Recursos Humanos internos têm distintos vínculos ao GRAL, designadamente:

- Relação jurídica de emprego público;
- Prestações de serviços para suprir necessidades prementes com elevada especificidade técnica;
- Estágios de licenciados em direito ao abrigo de Contrato de Prestação de Serviços estabelecido com a Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa.

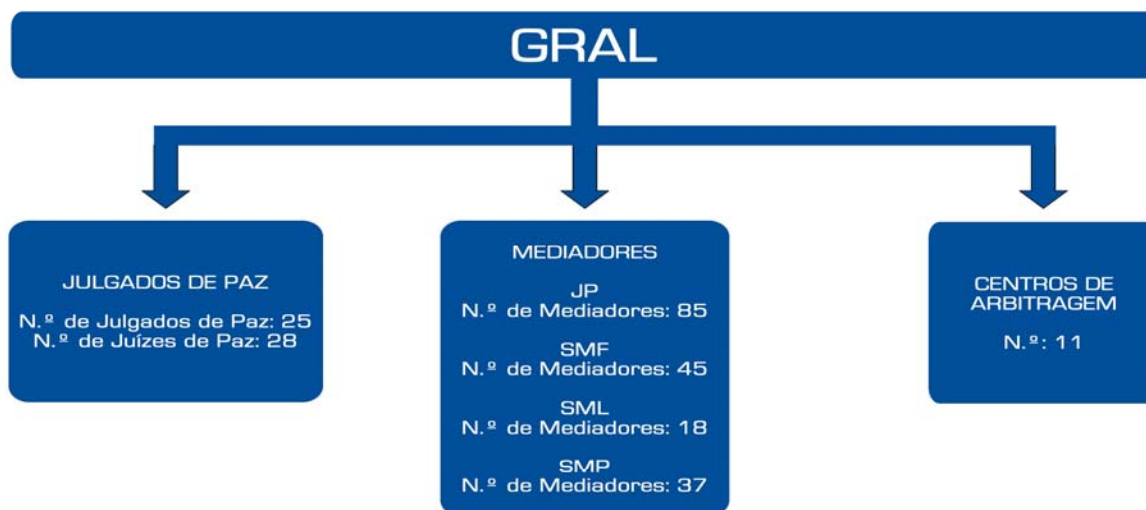
Mapa de pessoal		Efectivos disponíveis a 31 de Dezembro de 2010		Observações
Director	1	Director	1	
Director-Adjunto	1	Director-Adjunto	1	
Director de Serviços	1	Director de Serviços	1	Do quadro de pessoal do GRAL
Chefe de Divisão	2	Chefe de Divisão	2	Provenientes de serviços externos
Chefe de Equipa Multidisciplinar	2	Chefe Equipa Multidisciplinar	2	2 contabilizados como Técnico Superior
Técnico Superior	10	Técnicos Superiores	4	2 a desempenhar funções em regime de mobilidade que terminaram a sua actividade no GRAL em 2010 a)
Assistente Técnico	6	Assistentes Técnicos	6	1 oficial de justiça; 2 a desempenhar funções em regime de mobilidade e 1 informático do mapa de pessoal
Assistente Operacional	1	Assistente Operacional	2	1 do quadro de pessoal do GRAL; 1 a desempenhar funções em regime de mobilidade
TOTAL:	25		19	

Prestações de Serviços	Nº de prestadores de serviço
Sociedades de Advogados	3
TOTAL	3

Estágios	Nº de estagiários
Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa	5 a)
TOTAL	5 a)

a) previsivelmente podendo atingir 6 estagiários

Considerando as unidades orgânicas existentes, a distribuição de funcionários e demais colaboradores (prestadores de serviços e estagiários) é feita como ilustra o gráfico seguinte, contabilizados os respectivos dirigentes.

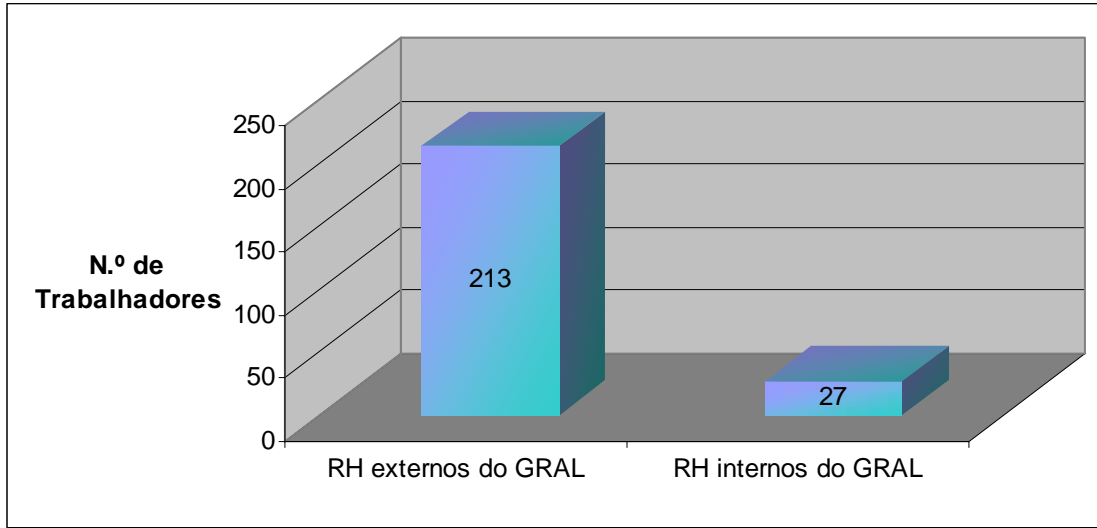


8.1.2. Recursos Humanos externos

No âmbito das 4 áreas funcionais identificadas, o GRAL assegura directamente a colaboração de:

- 28 Juízes de Paz, em comissão de serviço de 3 anos renovável por iguais períodos, que prestam funções em 25 Julgados de Paz;
- 185 Mediadores de conflitos ao abrigo de contratos de prestação de serviços.

O GRAL financia ainda determinados centros de arbitragem pese embora não possa considerar os recursos humanos aí afectos como recursos humanos externos do GRAL, uma vez que não existe com estes qualquer vínculo directo.



Esta assimetria permite perceber que a orgânica interna do GRAL – responsável pelo planeamento e acompanhamento dos serviços assegurados – se destaca da orgânica externa – composta pelos recursos humanos que efectivamente prestam estes serviços.

Em suma, podemos concluir que o GRAL necessita ainda de reforçar os seus recursos humanos para que seja possível um melhor cumprimento das actividades e projectos a que se propõe para o ano 2011.

Atentos ao seu mapa de pessoal o qual prevê 25 postos de trabalho, constata-se pois, a necessidade não apenas do preenchimento dos lugares previstos mas também de apresentação de proposta de aumento de recursos humanos para fazer face à actividade decorrente das atribuições do GRAL sem recurso a contratos de prestação de serviço e de eventuais alunos de estágio.

Atribuições/competências/actividades	Unidade orgânica	Cargos/carreiras/categorias									Área de formação académica e/ou profissional	Obs.
		Director	Director Adjunto	Director de Serviços	Chefe de Divisão	Chefe de equipa multidisciplinar	Técnico superior	Técnico de informática	Assistente técnico	Assistente operacional		
Direcção	Direcção	1	1						1		Direito	
Subtotal		1	1	0	0	0	0	0	1	1		
Actividades transversais a todas as áreas de actuação do GRAL e Apoio Judiciário e <i>call center</i>	DSAMRAL			1			2		1		Direito Psicologia	
Subtotal		0	0	1	0	0	2	0	1	0		
Julgados de Paz	DJP				1		2		1		Direito	
Subtotal		0	0	0	1	0	2	0	1	0		
Financeira, Património e Recursos Humanos	DFPRH				1		2	1	2	0	Direito	
Subtotal		0	0	0	1	0	2	1	2	0		
<i>Arbitragem</i>	EMA					1	1				Direito	
Subtotal		0	0	0	0	1	1	0	0	0		
<i>Mediação Pública</i>	EMMP					1	3		1		Direito Psicologia	
Subtotal		0	0	0	0	1	3	0	1	0		
TOTAL		1	1	1	2	2	10	1	6	1		

8.2. 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. Contudo, estas receitas são transferidas para o IGFIJ.

Em 2010, o GRAL transferiu para o IGFIJ, o total de €335 790.00.

8.2.2. Despesas

Para o ano de 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.

Se por um lado à orgânica interna está acometida da 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).

Assim, 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.

9. OBJECTIVOS E ACTIVIDADES

É a partir de grandes objectivos anuais que se estrutura o planeamento de actividades. Aqui ressaltam, necessariamente, aqueles que reflectem o QUAR, por serem os objectivos fundamentais para a adequada concretização das atribuições do GRAL. Nesta medida, apresentam-se os objectivos anuais, a cuja prossecução se afectam posteriormente um conjunto de iniciativas devidamente especificadas de acordo com as suas necessidades humanas, custos financeiros e metas temporais.

9.1. Objectivos

Comunicação	
Objectivo	Descrição
1	Divulgação e publicidade institucional sobre os meios de resolução alternativa de litígios
2	Divulgação e publicidade institucional sobre o acesso à justiça
3	Divulgação e publicidade institucional sobre o GRAL
Formação	
Objectivo	Descrição
1	Realização de acções de formação dirigidas aos recursos humanos de entidades públicas e/ou privadas que divulguem e/ou cooperem com o GRAL
Controlo de Qualidade	
Objectivo	Descrição
1	Avaliação do funcionamento do GRAL
2	Avaliação do funcionamento dos julgados de paz
3	Avaliação do funcionamento dos sistemas de mediação pública
Estudos e Investigação	
Objectivo	Descrição
1	Apresentação de estudo relativo à imagem pública dos meios de resolução alternativa de litígios
Coordenação Estatística	
Objectivo	Descrição
1	Melhoria na divulgação das estatísticas públicas

Acesso à Justiça	
Objectivo	Descrição
1	Divulgação de direitos de pessoas singulares e colectivas
Julgados de Paz	
Objectivo	Descrição
1	Consolidação da rede dos julgados de paz
2	Controlo de qualidade dos julgados de paz
Mediação Pública	
Objectivo	Descrição
1	Criação de um sistema de mediação juvenil
2	Alargamento da competência territorial do Sistema Familiar
3	Assegurar a validação de notas de honorários
4	Modernização das aplicações de gestão dos Sistemas de Mediação Pública
5	Promover o alargamento do Sistema de Mediação Penal
6	Promoção de uma melhor articulação entre a mediação pública e parceiros públicos e privados
Arbitragem	
Objectivo	Descrição
1	Inauguração do centro de arbitragem de comércio electrónico
2	Monitorização da rede nacional de centros de arbitragem institucionalizados apoiados pelo GRAL

9.2. Actividades

As actividades do GRAL serão apresentadas a partir de uma divisão entre actividades partilhadas e actividades específicas. As primeiras, como o próprio nome indica, dizem respeito a tarefas transversais que cabe ao GRAL desenvolver; já as actividades específicas dizem respeito às tarefas que correspondem a atribuições concretas, serviços assegurados pelo GRAL.

As duas grandes categorias resultantes desta divisão encontram-se ainda subdivididas de acordo com áreas nucleares identificadas quer legalmente quer pela Direcção.

Em cada uma das subdivisões as actividades do GRAL são primeiro enquadradas por grandes objectivos e depois apresentadas por referência às iniciativas a desenvolver, a unidade orgânica responsável, os recursos humanos a elas afectos, as metas fixadas, a periodicidade da verificação da sua execução, bem como os valores que representam um perigo ou a excelência no seu cumprimento, conforme quadro seguinte.

Designação	Descrição
Objectivo	Identificação das actividades que contribuem para o cumprimento do objectivo
Actividades	Descrição da actividade a executar. Quando os objectivos enunciados corresponderem aos previstos no QUAR encontra-se assinalada a devida correspondência
Unidade orgânica	Identificação da unidade orgânica responsável pelo objectivo/indicador, apesar de poder não ser a única unidade orgânica envolvida na execução da actividade
Custos previstos	Representa a previsão orçamental para a concretização da actividade
Meta	Representa o momento em que a actividade tem de estar executada
Frequência	Representa a periodicidade de verificação dos trabalhos desenvolvidos com vista ao cumprimento da actividade
Alerta	Apenas aplicável a actividades cuja execução seja quantificável. A sua finalidade é prevenir um eventual incumprimento do desempenho do objectivo, para que possam ser tomadas medidas correctivas
Excelência	Apenas aplicável a actividades cuja execução seja quantificável. Representa a percentagem em que deverá ser superado o objectivo para que seja considerado um desempenho excelente

9.2.1. Actividades Partilhadas

Consideram-se actividades partilhadas por constituírem actividades comuns e transversais às várias unidades orgânicas e correspondentes a áreas funcionais do GRAL, devendo estar concentradas numa única unidade orgânica de direcção e coordenação.

De notar que em face da previsível limitação orçamental não é possível reforçar o mapa de pessoal, pelo que o grande objectivo da área dos recursos humanos se encontra, para este período, suspenso. O mesmo se diga, quanto à área respeitante à Comunicação, Publicidade e Marketing Público, onde as iniciativas de divulgação junto da opinião pública em geral se tornam inoportáveis em face do panorama actual das finanças públicas, com o decorrente prejuízo que tal implica.

Assim sendo, as actividades partilhadas dizem respeito a:

Comunicação

Objectivo	Descrição
1	Divulgação e publicidade institucional sobre os meios de resolução alternativa de litígios
2	Divulgação e publicidade institucional sobre o acesso à justiça
3	Divulgação e publicidade institucional sobre o GRAL

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
1/3	Sessões de esclarecimento sobre meios RAL junto de públicos específicos	DSAMRAL	3.200€	Anual	Trimestral
2/3	Desenvolvimento do Portal Acesso à Justiça	DSAMRAL	456.800€	Sem 52	Trimestral
TOTAL			460.000€		

Formação

Objectivo	Descrição
1	Realização de acções de formação dirigidas aos recursos humanos de entidades públicas e/ou privadas que divulguem e/ou cooperem com o GRAL

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Apresentação do plano de formação dos Recursos Humanos do GRAL	DSAMRAL	NA	Sem 16	Quadrimestral
1	Assegurar a formação dos Recursos Humanos do GRAL nos termos do plano apresentado	DFPRH	14.500€ (incluindo mediadores e JP)	Sem 52	Bimestral
TOTAL			14.500€		

Controlo de Qualidade

Objectivo	Descrição
1	Avaliação do funcionamento do GRAL
2	Avaliação do funcionamento dos julgados de paz
3	Avaliação do funcionamento dos sistemas de mediação pública

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica ¹	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Realização de auditoria interna ao SGQ (Acção que contribui para o objectivo 9, indicador 2 do QUAR)	DSAMRAL	2.500€	Sem. 24	Mensal

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica ¹	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Pedido de Certificação do SGQ (Acção que contribui para o objectivo 9, indicador 3 do QUAR)	DSAMRAL	4.000€	Sem. 36	Bimestral
2	Apresentação de novos modelos de inquérito para avaliação dos Julgados de Paz (Acção que contribui para o objectivo 9, indicador 1 do QUAR)	DSAMRAL	NA	Sem. 20	Bimestral
3	Apresentação de novos modelos de inquérito para avaliação dos Sistemas de Mediação Pública (Acção que contribui para o objectivo 9, indicador 1 do QUAR)	DSAMRAL	NA	Sem. 20	Bimestral
TOTAL			6.500€		

Actividades correntes

Não se incluem no âmbito desta actividade partilhada as actividades correntes que não contribuem directamente para a prossecução dos objectivos indicados e respectivas iniciativas. Contudo, importa enunciar e estabelecer parâmetros de avaliação para certas actividades correntes, conforme quadro seguinte:

Actividades Correntes	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
Reconhecimento de cursos de mediação	EMMP	NA	Anual	Mensal
Garantir a disponibilização e tratamento dos resultados de inquéritos de satisfação	DSAMRAL	NA	Anual	Mensal
Actualização do <i>sítio</i> electrónico do GRAL	DSAMRAL	NA	Anual	Mensal
Actualização do portal Citius	DSAMRAL	NA	Anual	Trimestral
Gestão do <i>call center</i>	DSAMRAL	NA	Anual	Mensal
TOTAL		NA		

Estudos e Investigação

Objectivo	Descrição
1	Apresentação de estudo relativo à imagem pública dos meios de resolução alternativa de litígios

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Apresentação de inquérito tendente ao Estudo sobre reconhecimento da imagem dos Meios de Resolução Alternativa de Litígios e as respectivas necessidades comunicativas	DSAMRAL	38.000	Sem 46	Quadrimestral
TOTAL			38.000		

Coordenação Estatística

Objectivo	Descrição
1	Melhoria na divulgação das estatísticas públicas

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Assegurar a divulgação estatística relativa aos meios RAL em prazos mais reduzidos (Acção que contribui para o objectivo 8, indicador 1 do QUAR)	DSAMRAL	NA	14º dia	Mensal
TOTAL			NA		

Actividades correntes

Não se incluem no âmbito desta actividade partilhada as actividades correntes que não contribuem directamente para a prossecução dos objectivos indicados e respectivas iniciativas. Como actividade corrente típica indica-se, na coordenação estatística, a seguinte:

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Elaboração de quadros-síntese de referência estatística por áreas funcionais com indicadores seleccionados	DSAMRAL	NA	Anual	Mensal
1	Assegurar o envio dos elementos estatísticos para a DGPJ	DSAMRAL	NA	Anual	Mensal
TOTAL			NA		

9.2.2. Actividades Específicas

Consideram-se actividades específicas as que dizem respeito aos serviços assegurados pelo GRAL aos cidadãos, famílias e empresas, sendo estes serviços reflectidos em grandes áreas funcionais do GRAL, correspondente a outras tantas unidades orgânicas.

Como se explicou anteriormente, estas áreas funcionais são compostas por:

Acesso à Justiça

Objectivo	Descrição
1	Divulgação de direitos de pessoas singulares e colectivas

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Lançamento do Portal Acesso ao Direito	DSAMRAL	NA	Sem 52	Trimestral
1	Apresentação de um Relatório de balanço e prospectiva do serviço de inteligência artificial "Vera"	DSAMRAL	NA	Sem 42	Mensal
TOTAL			NA		

Actividades correntes

Não se incluem no âmbito desta actividade partilhada as actividades correntes que não contribuem directamente para a prossecução dos objectivos indicados e respectivas iniciativas. Contudo, importa enunciar e estabelecer parâmetros de avaliação para certas actividades correntes, conforme quadro seguinte:

Actividades Correntes	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
Acompanhamento da actividade dos Gabinetes de Consulta Jurídica	DSAMRAL	NA	Anual	Trimestral
Acompanhamento da actividade da inteligência artificial “VERA”	DSAMRAL	NA	Anual	Trimestral
Instrução dos processos relativos às notas de honorários de advogados que concluíram os processos por via extrajudicial	DSAMRAL	NA	Anual	Trimestral
Instrução dos processos relativos ao pagamento das notas de honorários dos advogados que prestam serviço no INFOJUS	DSAMRAL	NA	Anual	Trimestral
Instrução dos processos de reconhecimento de entidades de apoio ao sobreendividamento	DSAMRAL	NA	Anual	Trimestral
TOTAL		NA		

Julgados de Paz

Objectivo	Descrição
1	Consolidação da rede dos julgados de paz
2	Controlo de qualidade dos julgados de paz

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Instalação em 2 concelhos de julgados de paz já criados mas ainda não em funcionamento (Acção que contribui para o objectivo 1, indicador 1 do QUAR)	DJP	120.200€	2	Bimestral
1	Instalação em 2 concelhos de julgados de paz já em funcionamento (Acção que contribui para o objectivo 1, indicador 2 do QUAR)	DJP	10.200€	2	Bimestral

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Apresentação do plano de alargamento da rede dos julgados de paz (Acção que contribui para o objectivo 2, indicador 1 do QUAR)	DJP	NA	Sem. 35	Bimestral
TOTAL			130.400€		

Actividades correntes

Não se incluem no âmbito desta actividade partilhada as actividades correntes que não contribuem directamente para a prossecução dos objectivos indicados e respectivas iniciativas. Contudo, importa enunciar e estabelecer parâmetros de avaliação para certas actividades correntes, conforme quadro seguinte:

Actividades Correntes	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
Proceder ao tratamento estatístico mensal dos dados remetidos pelos julgados de paz	DJP	NA	Anual	Mensal
TOTAL		NA		

Mediação Pública

Objectivo	Descrição
1	Criação de um sistema de mediação juvenil
2	Alargamento da competência territorial do Sistema Familiar
3	Assegurar a validação de notas de honorários
4	Modernização das aplicações de gestão dos Sistemas de Mediação Pública
5	Promover o alargamento do Sistema de Mediação Penal
6	Promoção de uma melhor articulação entre a mediação pública e parceiros públicos e privados

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Apresentação do modelo do sistema de mediação juvenil (Acção que contribui para o objectivo 3, indicador 1 do QUAR)	EMMP	NA	Sem 16	Mensal
1	Apresentação do plano do projecto piloto do sistema de mediação juvenil (Acção que contribui para o objectivo 3, indicador 2 do QUAR)	EMMP	NA	Sem 28	Bimestral

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
2	Apresentação do plano do projecto piloto do alargamento do sistema de mediação familiar ao domínio sucessório (Acção que contribui para o objectivo 4, indicador 1 do QUAR)	EMMP	NA	Sem 22	Bimestral
3	Assegurar a validação para pagamento das notas de honorários (Acção que contribui para o objectivo 6, indicador 1 do QUAR)	EMMP	NA	Anual	Mensal
5	Assegurar as necessidades logísticas de preparação para o alargamento do sistema de mediação penal	EMMP	5.600€	Sem. 52	Quadrimestral
6	Projecto-piloto no TMFMLx de marcação directa de sessões pré-mediação, pelo juiz do processo, através de aplicação informática	EMMP	NA	Sem 52	Bimestral

Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
6	Projecto-piloto no TTPorto de marcação directa de sessões pré-mediação, pelo juiz do processo, através de aplicação informática	EMMP	NA	Sem 52	Bimestral
6	Organização de uma acção de formação em 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	NA	Sem 24	Mensal
TOTAL			5.600€		

Actividades correntes

Não se incluem no âmbito desta actividade partilhada as actividades correntes que não contribuem directamente para a prossecução dos objectivos indicados e respectivas iniciativas. A título de exemplo, refira-se a validação de notas de honorários, cuja actividade deve ser verificada com uma periodicidade trimestral.

Arbitragem

Objectivo	Descrição
1	Inauguração do centro de arbitragem de comércio electrónico
2	Monitorização da rede nacional de centros de arbitragem institucionalizados apoiados pelo GRAL

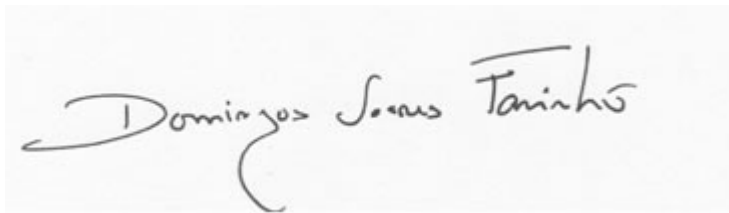
Obj.	Actividades	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
1	Apresentação do plano de participação na rede nacional de centros de arbitragem institucionalizada (Acção que contribui para o objectivo 5, indicador 1 do QUAR)	EMA	NA	Sem 20	Bimestral
2	Instrução dos pedidos de autorização de arbitragem institucionalizada (Acção que contribui para o objectivo 7, indicador 1 do QUAR)	EMA	NA	Anual	Bimestral
3	Lançamento do CIMACE	EMA	NA	Sem. 42	Bimestral
4	Formação para os funcionários do IRN que asseguram os serviços de adesão pronta, auto-adesão e adesão on-line	EMA	Anual	Sem. 52	Trimestral
TOTAL			NA		

Actividades correntes

Não se incluem no âmbito desta actividade partilhada as actividades correntes que não contribuem directamente para a prossecução dos objectivos indicados e respectivas iniciativas. Contudo, importa enunciar e estabelecer parâmetros de avaliação para certas actividades correntes, conforme quadro seguinte:

Actividades Correntes	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
Presença nas Assembleias-Gerais dos Centros de Arbitragem, para apresentação das propostas do Plano de Actividades e Orçamento e dos Relatórios de Actividades e de Contas	EMA	2.500€	Anual	Bimestral

Actividades Correntes	Unidade Orgânica	Custos previstos	Meta	Frequência
Instrução de processos de reclamação apresentados pelos utentes dos Centros de Arbitragem	EMA	NA	Anual	Bimestral
Proposta de actualização da Portaria dos Centros de Arbitragem	EMA	NA	Anual	Semestral
Acompanhamento das medidas Adesão Pronta, Auto-Adesão, Adesão On-line e Adesão Imediata	EMA	NA	Anual	Quadrimestral
Garantir e acompanhar as transferências de verbas para os Centros de Arbitragem de acordo com o financiamento aprovado	EMA	NA	Anual	Quadrimestral
TOTAL		2.500€		



Domingos Soares Farinho
Director