

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

2008

Gabinete para a Resolução
Alternativa de Litígios

ÍNDICE

I – NOTA INTRODUTÓRIA

- 1- **Breve análise conjuntural.**
- 2- **Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo GRAL.**

II – ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS HUMANOS

- 1- **Consecução dos objectivos definidos para o ano de 2008 e estratégia seguida**

(QUAR 2008)

1.1 - Actividades e objectivos operacionais previstos

1.2 – Outras actividades

- 2- **Desenvolvimento das actividades definidas: resultados previstos e alcançados.**

2.1- Centros de Arbitragem

2.2- Rede de Julgados de Paz

2.3- Sistema de Mediação Laboral

2.4- Sistema de Mediação Familiar

2.5- Sistema de Mediação Penal

2.6 - Acesso ao Direito

2.6.1 – Gabinetes de Consulta Jurídica (GCJ)

2.6.2 – Outras actividades

2.6.3 – Importância das alterações legislativas do regime do apoio judiciário no funcionamento dos GCJ

2.7- Realização de inquéritos de satisfação dos utentes dos sistemas de mediação

2.7.1- Sistema de Mediação Laboral

2.7.2 - Sistema de Mediação Familiar

2.7.3- Sistema de Mediação Penal

2.7.4- Gabinetes de Consulta Jurídica

2.8 – Aplicações informáticas

2.8.1- Construção da aplicação informática RAL para determinação do mecanismo adequado á resolução de litígios

2.8.2- Melhoramento das aplicações informáticas existentes

3- Afectação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros com inclusão de indicadores.

3.1 - Gestão Financeira, patrimonial e recursos humanos

3.1.1- Recursos Humanos

3.1.2 – Recursos Financeiros

3.1.3 – Aprovisionamento e manutenção das instalações

3.1.4 - Conclusão

III – AUTO-AVALIAÇÃO

IV – AVALIAÇÃO FINAL

1. Breve conclusão sobre a execução global das actividades desenvolvidas

I – NOTA INTRODUTÓRIA

1- Breve análise conjuntural

O Decreto-Lei n.º 206/2006, de 27 de Outubro (Lei Orgânica do Ministério da Justiça) reformulou a orgânica do Ministério da Justiça, procedendo aos ajustamentos nas competências e nas estruturas dos serviços, nomeadamente no que respeita ao desenvolvimento dos meios extrajudiciais de conflito. Nesse âmbito, foi criado o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios (GRAL), que veio suceder à extinta Direcção-Geral da Administração Extrajudicial e que se caracteriza por ser um serviço central da administração directa do Estado, com autonomia técnica e administrativa, que funciona na dependência do Ministério da Justiça.

O GRAL tem por missão *“promover o acesso ao direito, aos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, aos tribunais judiciais e aos julgados de paz”* prosseguindo um conjunto de atribuições, nos termos do disposto no artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 127/2007, de 27 de Abril, que se traduzem no seguinte:

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

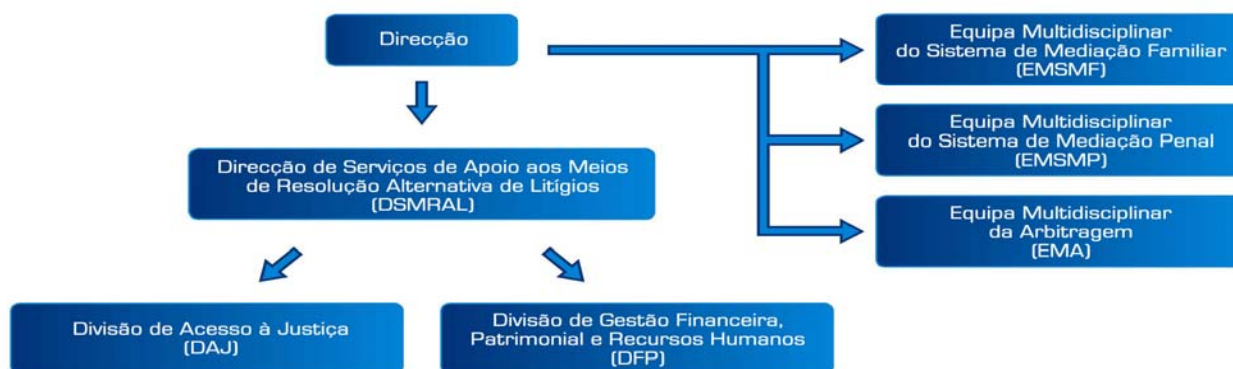
O presente Relatório de Actividades foi elaborado com base nos elementos fornecidos pela Direcção de Serviços para a Resolução Alternativa de Litígios, a Divisão de Gestão Financeira Patrimonial e de Recursos Humanos, Divisão de Acesso à Justiça, Equipa Multidisciplinar do Sistema de Mediação familiar, Equipa Multidisciplinar do Sistema de Mediação Penal e Equipa Multidisciplinar da Arbitragem que compõem o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios, tendo em conta as competências que lhes estão atribuídas pelo Decreto-Lei n.º 206/2006, de 27 de Outubro, que aprovou a Lei Orgânica do Ministério da Justiça.

Refira-se, de forma sintética, a composição orgânica do GRAL:

- A Direcção;
- A Direcção de Serviços de Apoio aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios;
- A Divisão de Gestão Financeira, Patrimonial e Recursos Humanos
- A Divisão de Acesso à Justiça.
- Três Equipas Multidisciplinares relativas à Mediação Pública e à Arbitragem:

O organograma que se segue esquematiza a estrutura orgânica dos serviços supra referidos, bem como as dependências orgânicas de cada um deles.

Figura 1 – Organograma



Com a elaboração e apresentação deste Relatório de Actividades visa-se dar cumprimento ao estipulado no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, que estabelece a obrigatoriedade da apresentação de um Relatório de Actividades, também referenciada na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho da Administração Pública (SIADAP). Cabe ainda referir que nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 31.º do

último diploma referido o relatório anual de actividades deve integrar a auto-avaliação do serviço, que deverá conter os elementos referidos no n.º 2 do artigo 15.º do mesmo.

2 - Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo GRAL

A Lei Orgânica do Ministério da Justiça cria os instrumentos necessários à concretização das políticas sectoriais no domínio da justiça, designadamente em matéria da resolução alternativa de litígios enquanto forma especialmente vocacionada para uma justiça mais próxima do cidadão, evitando um acesso generalizado e, por vezes, injustificado aos tribunais do Estado

A preocupação com a criação de um sistema judicial fluído e moderno, capaz de antecipar o previsível crescimento da litigância judicial encontra-se reflectido no actual programa do XVII Governo Constitucional da Republica Portuguesa.

Cabe ao GRAL, no âmbito das suas competências, criar estruturas mais flexíveis e mais modernas para a concretização de uma justiça mais rápida e eficiente, mais próxima do cidadão. Nesse sentido, o GRAL definiu, no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR de 2008, e nos termos do previsto no artigo 10.º da já referida Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho da Administração Pública, objectivos, indicadores e metas, permitindo-se, desta forma, medir e evidenciar a concretização dos resultados obtidos.

Deste modo, estabeleceram-se objectivos estratégicos a prosseguir durante o ano de 2008, tendo em vista:

- Desenvolver a rede de julgados de paz, de acordo com o Plano de Desenvolvimento da Rede de Julgados de Paz de longo prazo, assegurando uma criação e instalação periódica anual de novos julgados de paz, nos termos das prioridades desse instrumento.
- Criar, apoiar e incentivar a criação de novos centros de arbitragem, designadamente em matéria de conflitos administrativos, execuções, propriedade industrial e firmas e dívidas hospitalares.

- Criar novos sistemas de mediação, designadamente em matéria de mediação laboral, familiar e penal, utilizando vias facilitadas de acesso aos sistemas, designadamente telefónico.
- Promover a utilização de novas tecnologias enquanto formas de divulgação dos meios de resolução alternativa de litígios, bem como enquanto canais aptos a resolver litígios por vias electrónicas.
- Conceber e executar formas de incentivar a utilização de meios de resolução alternativa de litígios, nomeadamente através de instrumentos legislativos e acções publicitárias.

II – ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS HUMANOS

Em concretização das orientações e objectivos anteriormente referidos tendo em conta as atribuições do GRAL, decidiu-se um conjunto de actividades e projectos a desenvolver:

1. Consecução dos objectivos definidos para o ano de 2008 e estratégia seguida (QUAR 2008)

1.1. Actividades e objectivos operacionais previstos:

No âmbito do QUAR 2008 definiram-se os objectivos e actividades seguidamente enumerados:

- ▶ Criação de um centro de arbitragem em matéria de acção executiva.
- ▶ Criação de um centro de arbitragem em matéria de propriedade industrial.
- ▶ Expansão da Rede dos Julgados de Paz.
- ▶ Alargamento do Sistema de Mediação Laboral a todo o território continental, até 30 de Junho de 2008.

- ▶ Alargamento do Sistema de Mediação Familiar a todo o território nacional até 31 de Dezembro de 2008.
- ▶ Realização de Inquérito de satisfação dos utentes dos Sistemas de Mediação, até 31 de Dezembro de 2008.
- ▶ Construção da Aplicação Informática RAL para a determinação dos mecanismos adequados à resolução de litígios, até 31 de Dezembro de 2008.

1.2. Outras actividades

- ▶ Monitorização do funcionamento dos centros de arbitragem dos sistemas de mediação pública e dos Julgados de Paz
- ▶ Formação dos técnicos de atendimento e apoio administrativo dos Julgados de Paz.
- ▶ Acções de divulgação dos Julgados de Paz dos sistemas de mediação e arbitragem.
- ▶ Participação em conferências sobre os meios de resolução alternativa de Litígios.
- ▶ Intercâmbio de informações com entidades públicas e privadas nacionais e estrangeiras sobre os meios de resolução alternativa de litígios.
- ▶ Acompanhamento das matérias do acesso ao direito e aos tribunais, consulta jurídica e apoio judiciário.

2. Desenvolvimento das actividades definidas: resultados previstos e alcançados

2.1 – Centros de Arbitragem

O Ministério da Justiça através do Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios apoia, técnica e financeiramente, alguns Centros de Arbitragem. Em 2008 contam-se onze os Centros de Arbitragem apoiados pelo GRAL: dois no sector automóvel, seis na área do consumo, um relativo a dívidas hospitalares e um novo centro de arbitragem, o Centro de Arbitragem da Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firmas e Denominações – ARBITRARE.

a) O ARBITRARE foi autorizado pelo Despacho n.º 28519/2008, de 6 de Novembro e entrou em funcionamento em 22 de Outubro de 2008. Este Centro de Arbitragem tem competência para dirimir quaisquer litígios relativos a matérias de propriedade industrial, nomes de domínio .PT e firmas e denominações que não respeitem a direitos indisponíveis e que, por lei especial, não estejam submetidos exclusivamente a tribunal judicial ou a arbitragem necessária. Tem como escopo resolver litígios entre dois ou mais particulares e entre um particular e os serviços públicos competentes para registar marcas, patentes e firmas (INPI - Instituto Nacional de Propriedade Industrial e IRN – Instituto de Registos e Notariado). Deste modo deu-se cumprimento ao objectivo anteriormente referido, relativo à criação de um centro de arbitragem sobre a matéria da propriedade industrial.

b) No que diz respeito ao Centro de Arbitragem no domínio da Acção Executiva, apesar de se terem iniciado contactos com potenciais parceiros que pudessem constituir a associação a que coubesse a gestão deste Centro de Arbitragem, o projecto viria a ser adiado, por força do calendário da execução da reforma da acção executiva, tendo transitado como objectivo do GRAL para o ano de 2009.

c) Complementarmente, no âmbito do funcionamento dos Centros de Arbitragem deu-se continuidade à monitorização da sua actividade, à participação nos órgãos sociais, nomeadamente nos Conselhos Técnico – Financeiros, Assembleias-Gerais e no caso específico dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa nas reuniões mensais de Administração.

d) Formação dos técnicos dos Centros de Arbitragem da área de consumo e do sector automóvel tendo em vista a optimização da aplicação informática de gestão processual, e recolha estatística que, neste momento, já está em funcionamento em todos os Centros com excepção do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa que se prevê entre em funcionamento em 1 de Janeiro de 2010 atendendo a problemas relacionados com compatibilidade técnicas das aplicações informáticas existentes.

CICAP – Centro de Informação Consumo Arbitragem do Porto

Ao longo do ano o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios e a Direcção-Geral do Consumidor reuniram numerosas vezes com a Junta Metropolitana do Porto, a Câmara Municipal do Porto e o Centro em causa tendo em vista o alargamento territorial da competência deste Centro e a sua sustentabilidade económica para o ano de 2009, porquanto a Câmara Municipal do Porto informou os parceiros financiadores do CICAP, em Novembro de 2007, que no ano de 2009 iria reduzir significativamente a comparticipação financeira ao funcionamento do CICAP. No final do ano foi possível encontrar uma solução conciliatória que viabilizou financeiramente o Centro e continuam a decorrer ainda diligências no sentido do alargamento da competência territorial do mesmo.

CIMADH – Centro de Informação Mediação e Arbitragem das Dívidas Hospitalares

O projecto CIMADH durante o ano de 2008 teve o verdadeiro impulso de desenvolvimento, tendo sido possível contratar o melhoramento da aplicação informática que servirá de base a toda a gestão processual exigido pelos parceiros deste Centro e começar a trabalhar directamente com as duas entidades piloto, o Grupo Caixa e Centro Hospitalar de Lisboa Central. Embora muito difícil o encontro de consensos e a finalização da aplicação informática podemos dizer que foi possível, após numerosas reuniões lideradas pela DAJ e ocorridas nas instalações do GRAL, levar a bom termo os objectivos propostos sendo de prever que durante o primeiro semestre de 2009 o projecto entre finalmente em funcionamento.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

O GRAL em colaboração com a DGC elaborou um estudo aprofundado sobre a necessidade da criação de um Centro de Arbitragem para resolução de conflitos de consumo de competência nacional e de actuação supletiva em relação aos Centros existentes, atendendo às seguintes premissas:

- A experiência tem demonstrado que estruturas formais mais simplificadas em que coexistem um tribunal arbitral e serviços de informação, mediação e conciliação permitem um acesso fácil à informação e instrução de processos com vista à prevenção e resolução de conflitos por via da mediação, conciliação e arbitragem;
- A mediação e a arbitragem têm-se apresentado como uma alternativa ágil, célere, eficiente, mais próxima do cidadão e mais adequada à competitividade das empresas;
- A resolução de conflitos de consumo passa, antes de mais, pela tomada de consciência pelos consumidores dos seus direitos e da existência de meios acessíveis e eficazes de exercício dos mesmos;
- As experiências já desenvolvidas na criação de estruturas funcionais e simplificadas, nas quais coexistam um tribunal arbitral e um serviço jurídico de apoio, permitem um acesso fácil à informação e a instrução de processos com vista à prevenção e resolução de conflitos de consumo por via da mediação, conciliação e arbitragem;
- A adesão dos profissionais a mecanismos voluntários e extrajudiciais de resolução de conflitos constitui um instrumento ao dispor das empresas que contribui para a competitividade das mesmas e para a consolidação, pela diferenciação qualitativa introduzida, de um posicionamento favorável à consideração dos interesses dos consumidores aos quais destinam os respectivos produtos e serviços, seja no mercado nacional como no mercado internacional;
- A competência territorial dos actuais Centros de Arbitragem não especializados da área do consumo apenas abrange 51% da população residente no território nacional;
- Do ponto de vista da promoção dos interesses dos consumidores, é imperativo que a mediação, conciliação e arbitragem de conflitos do consumo sejam uma

realidade em todo o território nacional;

- Urge desenvolver mecanismos de informação, apoio e acompanhamento técnico, designadamente jurídico, a consumidores em situação de sobreendividamento, extensivos também a todo o território nacional;
- É do interesse convergente de várias entidades criar e desenvolver um sistema de arbitragem voluntária institucionalizada (Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto e Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro), para colmatar a falta de cobertura nacional das estruturas existentes.

Atendendo ao supra explanado foi assinado no dia 10 de Dezembro de 2008 o protocolo de criação do CNIACC. Todos os documentos preparatórios para a criação do Centro, nomeadamente, protocolo, vários regulamentos, adendas, foram elaborados pela DAJ. O Centro funcionará com a aplicação de gestão processual do Ministério da Justiça que foi adaptada para o efeito.

CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

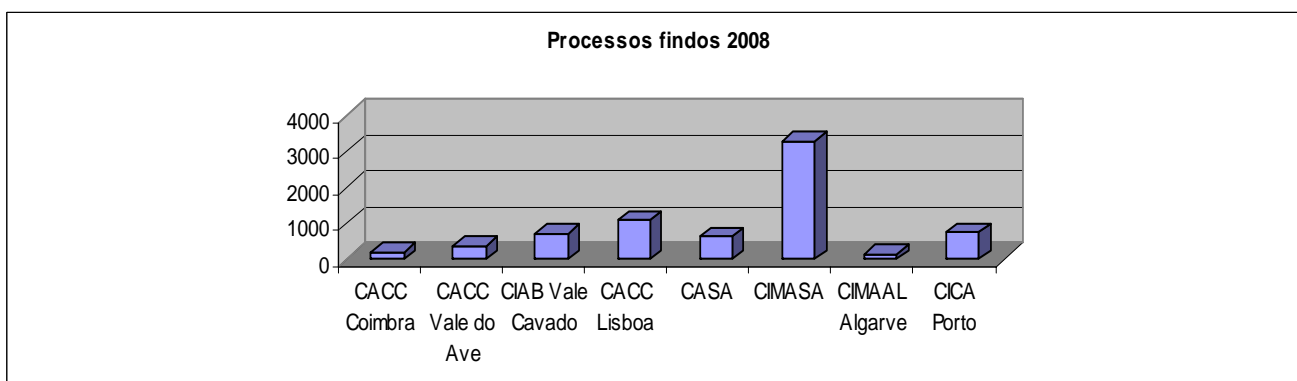
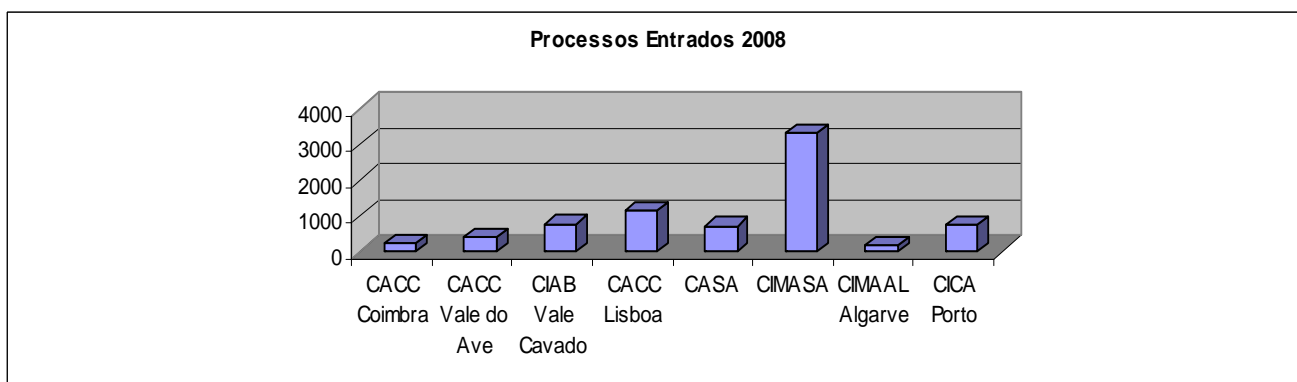
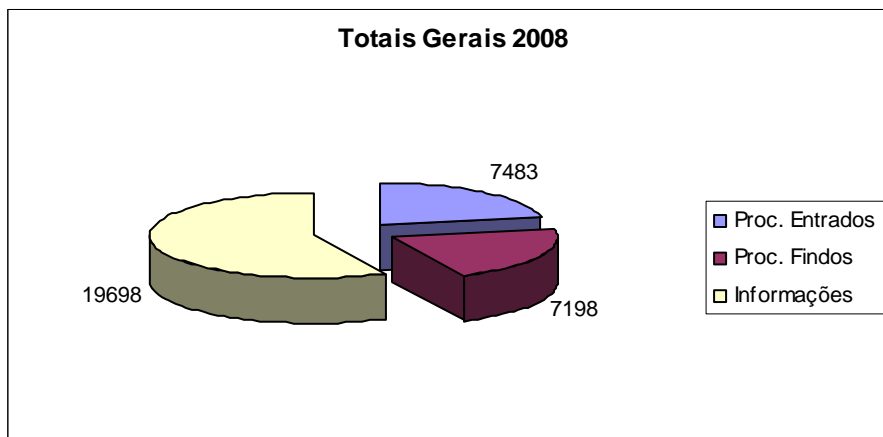
A DAJ continuou a monitorizar a actividade deste Centro de uma forma muito próxima avaliando a implementação do plano de viabilização acordado com o Ministério da Justiça no final de 2007. Em 1 de Outubro de 2008 foi pela DAJ superiormente apresentada uma informação a avaliar o modo como estava a ser executado o plano acordado.

Projecto Adesão Imediata

Durante o ano de 2008 o projecto Adesão Imediata aos Centros de Arbitragem do Consumo e do sector automóvel continuou a ser alargado a mais pontos do território nacional. O GRAL continuou a acompanhar o projecto e a fornecer os elementos de informação existentes (folheto publicitário e envelopes RSF), bem como a remeter aos Centros de Arbitragem os impressos de identificação enviados pelas empresas.

Entendemos no entanto propor que durante o ano de 2009 o folheto seja actualizado e organizada formação específica para os funcionários que prestam o atendimento nos Centros de Formalidades de Empresas e nas Conservatórias pois tomámos conhecimento que por vezes as informações prestadas sobre o funcionamento

dos Centros de Arbitragem não são inteiramente correctas, realidade que pode desvirtuar esta acção



2.2 – Rede dos Julgados de Paz

O Plano de Desenvolvimento da Rede de Julgados resulta de um estudo elaborado ao abrigo de dois Protocolos celebrados respectivamente, em 16 de Setembro

de 2005 e 17 de Janeiro de 2007, entre o Ministério da Justiça e o Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – ISCTE, tendo em vista a concretização de uma das opções do XVII Governo Constitucional que se traduz no desenvolvimento da rede de julgados de paz. Este Plano veio estabelecer critérios objectivos e fundamentados que pudessem servir de suporte à decisão do alargamento desta rede, quer que respeita à sua distribuição, localização quer ao seu dimensionamento.

a) Um dos objectivos operacionais traçados no âmbito do QUAR 2008 para este serviço traduz-se na expansão da rede de julgados de paz, que compreende quatro indicadores, relativos às datas de instalação e candidaturas de novos julgados de paz.

Nesse sentido, começa por se referir que na sequência da assinatura de diversos protocolos, em Dezembro de 2007, foi publicado o Decreto-Lei n.º 22/2208, de 1 de Fevereiro, através do qual se procedeu à criação dos seguintes julgados de paz:

- i)** Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Aguiar da Beira, Penalva do Castelo, Sátão, Trancoso e Vila Nova de Paiva;
- ii)** Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Aljustrel, Almodôvar, Castro Verde, Mértola e Ourique;
- iii)** Julgado de Paz do Agrupamento do Concelho de Odivelas;
- iv)** Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Palmela e Setúbal.

Com referência aos indicadores acima referidos, relativos ao cumprimento deste objectivo sobre a expansão da rede de julgados de paz, indica-se a ordem de instalação dos julgados de paz acima identificados, criados ao abrigo do Decreto-Lei n.º 22/2008, de 1 de Fevereiro:

- O Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Aguiar da Beira, Penalva do Castelo, Sátão, Trancoso e Vila Nova de Paiva encontrava-se em funcionamento em 30 de Junho de 2008.
- No dia 9 de Julho de 2008 entrou em funcionamento o Julgado de Paz do Concelho de Odivelas;
- O Julgado de Paz do Agrupamento de Concelhos de Palmela e Setúbal e o Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Aljustrel, Almodôvar, Castro

Verde, Mértola e Ourique entraram em funcionamento, respectivamente em 1 de Agosto e 11 de Dezembro de 2008.

- Na sequência da apresentação de propostas de candidaturas para novos julgados de paz, dentro do prazo referido no indicador 4, relativo a este objectivo, foram assinados Protocolos para cinco novos julgados de paz, no mês de Novembro de 2008, e que abrangem os municípios de Alcobaça, Caldas da Rainha, Nazaré, Óbidos, Belmonte, Covilhã, Fundão, Carregal do Sal, Mangualde, Nelas, Cascais, Oleiros, Mação, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei.

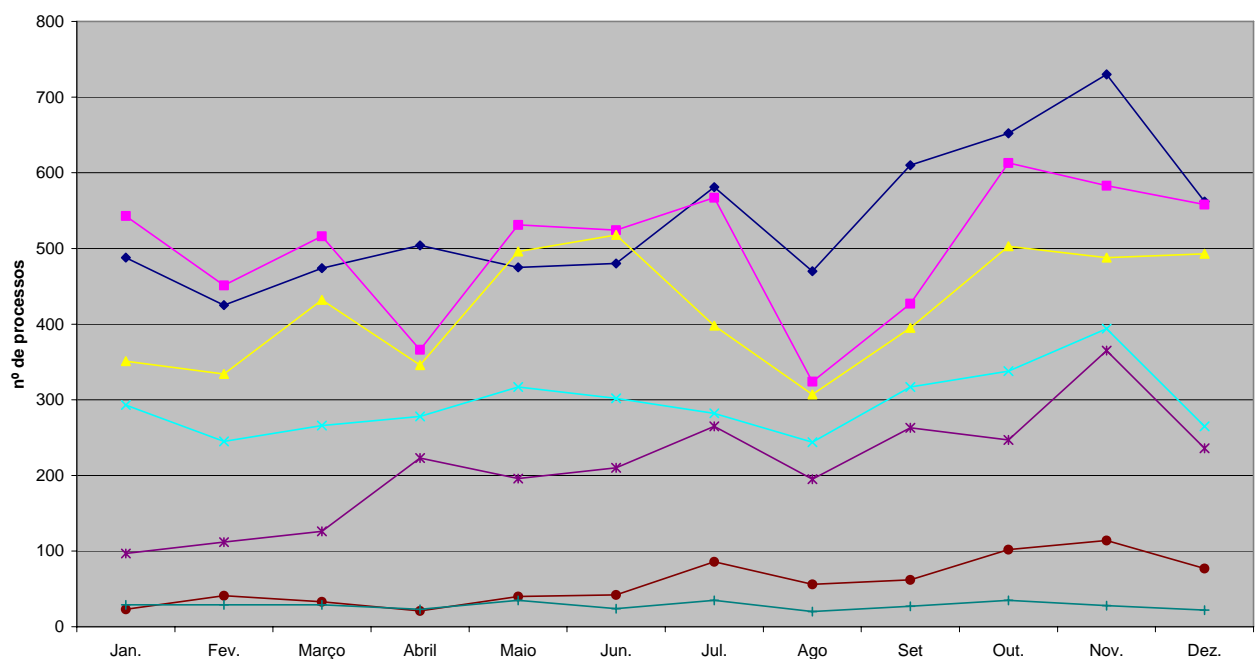
Atendendo ao exposto, conclui-se que foi cumprido o objectivo em análise, relativo à expansão da rede dos julgados de paz no ano de 2008, tendo sido instalados todos os julgados de paz criados nesse mesmo ano.

b) Outras actividades desenvolvidas no âmbito dos julgados de paz no ano de 2008 prendem-se com:

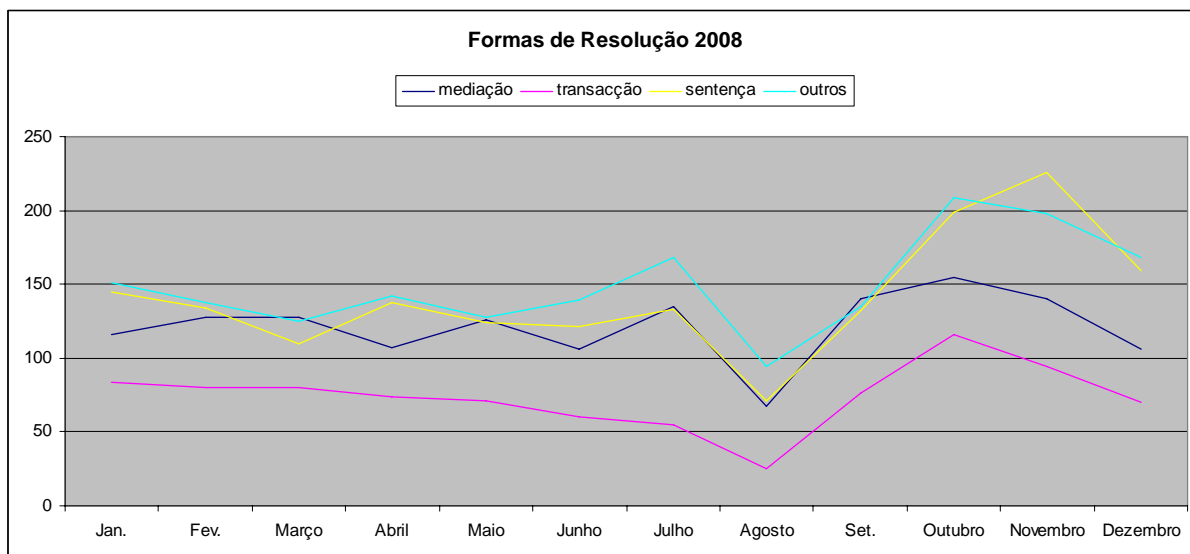
- No ano de 2008 o GRAL finalizou o concurso anteriormente iniciado para juízes de paz, salientando-se que foram recebidas cerca de 1000 candidaturas. Na sequência do termo dos prazos deste concurso, nos primeiros dias de Junho de 2008, realizou-se uma formação dirigida a trinta destes candidatos e que se iniciou três dias após o termo do prazo legal. Esta formação contou com a colaboração da Universidade de Lisboa (Faculdade de Direito de Lisboa e Faculdade de Psicologia) dando-se desta forma concretização ao Protocolo anteriormente assinado com aquela entidade, que, contudo, terminou com esta acção.
- O GRAL organizou e realizou uma conferência sobre o tema da Resolução Alternativa de Litígios que contou com a colaboração de magistrados judiciais da Costa Rica e da Colômbia e que decorreu nas instalações do GRAL, nos dias 7 e 8 de Abril de 2008.
- O GRAL elaborou os procedimentos necessários à criação de novos julgados de paz para o ano de 2009.

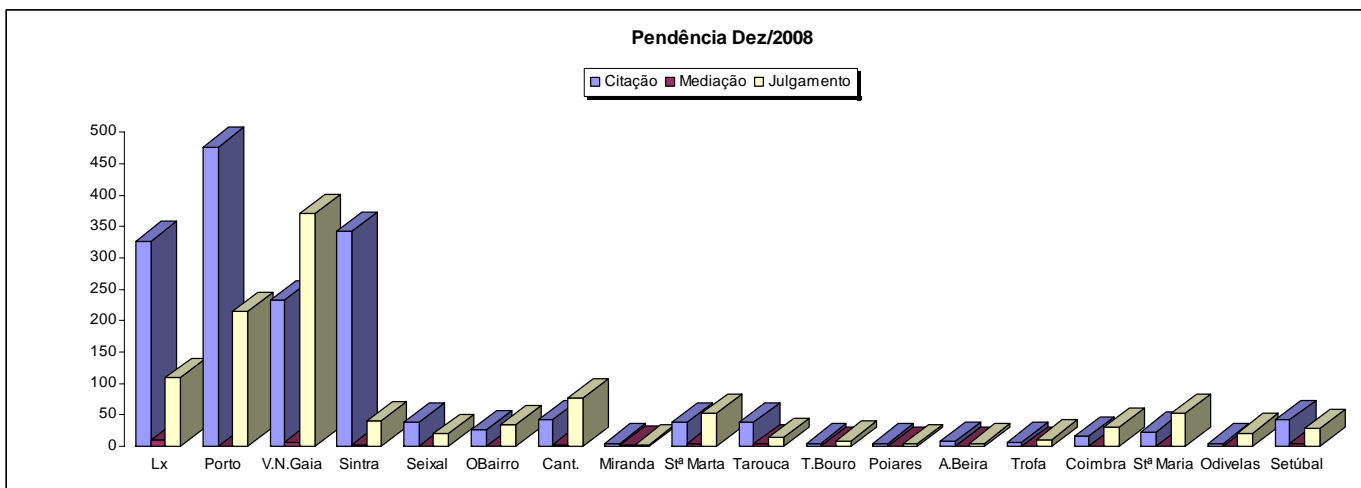
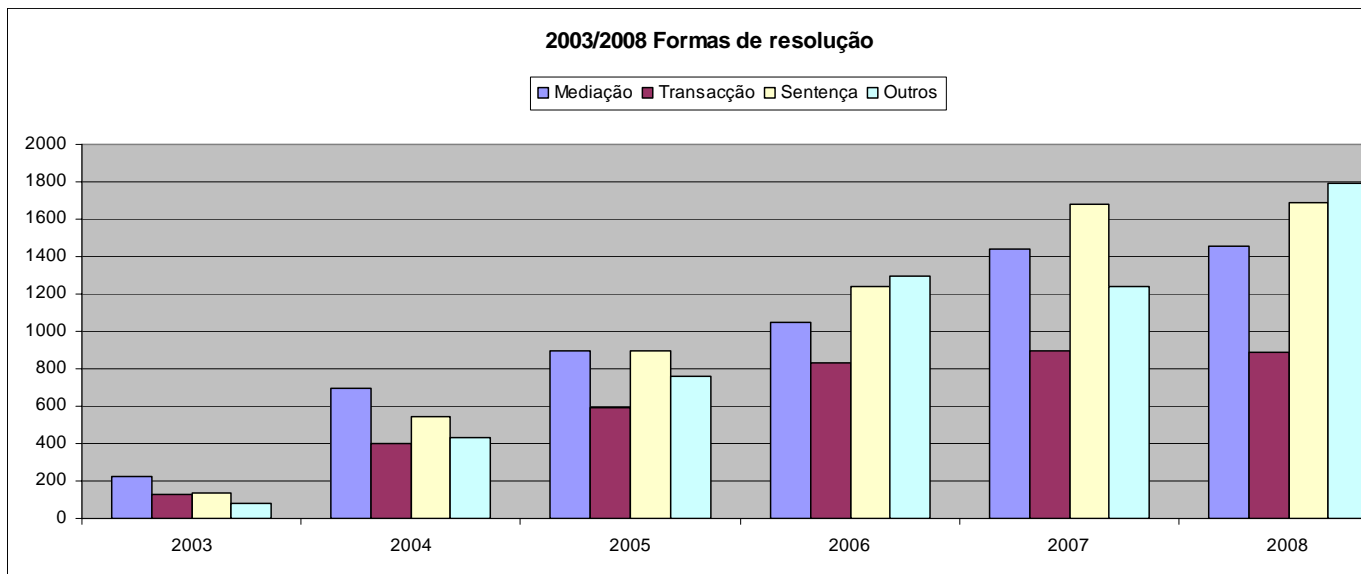
- O GRAL acompanhou a instalação dos novos julgados de paz, assim como procedeu ao acompanhamento do funcionamento de todos os julgados existentes.
- A formação dos técnicos administrativos e de atendimento que ficaram afectos aos julgados de paz a instalar naquele ano foi organizada e realizada pelo GRAL, nos meses de Julho e Dezembro de 2008.
- O GRAL contratou uma entidade externa que levou a efeito inspecções a quatro julgados de paz.
- Foi reinstalado o julgado de paz do Seixal.
- O GRAL organizou uma sessão de trabalho entre os Juízes de Paz em funções, o CAJP e o MJ.
- Durante o ano de 2008 desenvolveram-se e concluíram-se os procedimentos ao acesso dos Juízes de Paz à base de dados de identificação civil.
- Iniciaram-se as diligências com vista à alteração do logótipo dos julgados de paz.

Processos entrados nos julgados de paz



Formas de Resolução 2008





2.3 – Sistema da Mediação Laboral

O Sistema de Mediação Laboral (SML) entrou em funcionamento em 19 de Dezembro de 2006, tendo sido, em 30 de Junho de 2008, alargado a todo o território continental, em conformidade com a Resolução de Conselho de Ministros n.º 172/2007, publicada na I série do Diário da República, em 6 de Novembro, e com o Quadro Estratégico de Avaliação e Responsabilização para 2008, no qual se estabelece, como um dos objectivos a atingir pelo Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios (GRAL), o alargamento do SML a todo o território de Portugal continental.

Os sucessivos alargamentos encontram-se retratados no Quadro n.º 1 e tiveram em conta diferentes indicadores (por exemplo, o número de habitantes por

distrito/concelho e a existência de mediadores laborais habilitados e residentes nessas zonas geográficas).

Quadro n.º 1: Alargamentos do SML (19.12.2006 / 31.12.2008)

DISTRITOS	Período experimental (19.12.06/7.5.07)	1.º alargamento (7.5.07/19.12.07)	2º alargamento (19.12.07/ 30.6.08)	3º alargamento Desde 30.6.2008
Lisboa				
Porto				
Aveiro				
Braga				
Beja				
Bragança				
Coimbra				
Castelo Branco				
Leiria				
Évora				
Guarda				
Faro				
Portalegre				
Santarém				
Setúbal				
Viana do Castelo				
Viseu				
Vila Real				

Após o decurso do período experimental, que decorreu entre 19.12.2006 e 7.5.2007, nos distritos de Lisboa e Porto, o SML foi alargado ao distrito de Braga.

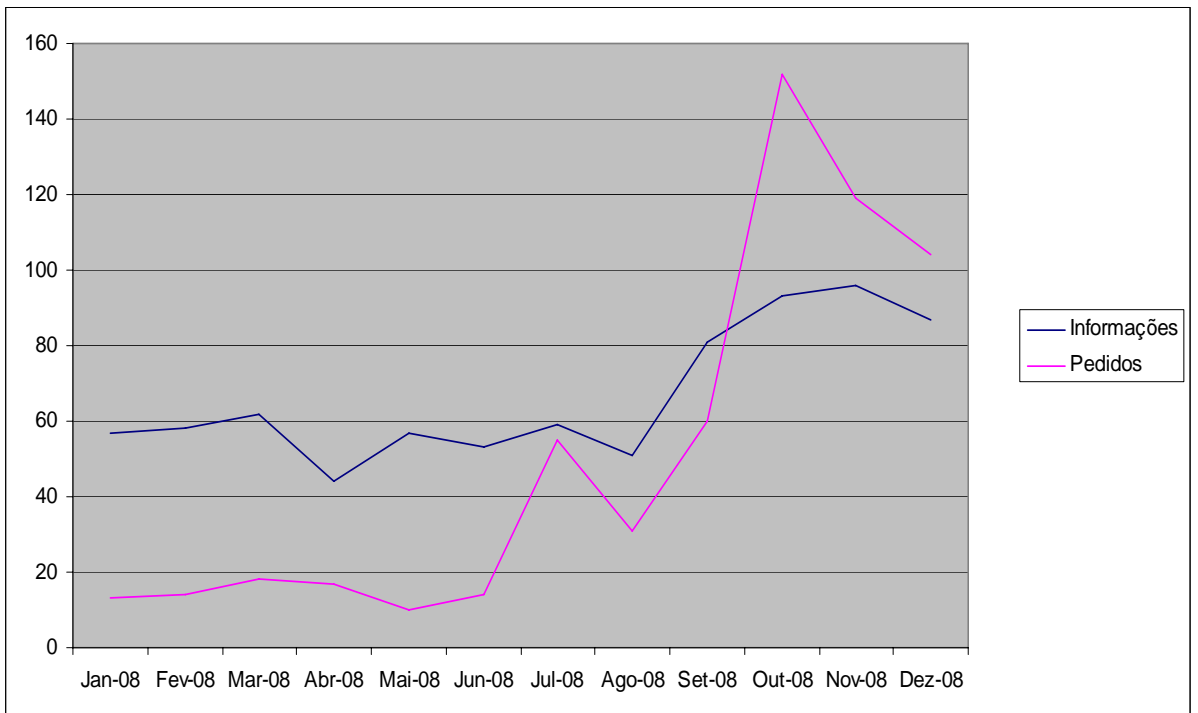
Posteriormente, em 19.12.2007, procedeu-se ao segundo alargamento, a sete distritos, e, por fim, em Junho de 2008, o SML estendeu-se a todo o território de Portugal continental. Como se pode verificar pela análise do referido quadro, desde 30 de Junho de 2008 que o Sistema de Mediação Laboral abrange todos os distritos de Portugal continental.

b) Complementarmente procedeu-se à monitorização do SML, tendo-se desenvolvido diversas acções de divulgação e esclarecimento, destacando-se as acções de divulgação transmitidas na rádio, na televisão e imprensa, com o propósito de divulgar, junto dos cidadãos, a mediação laboral. Iniciou-se ainda um projecto relativo à certificação dos locais para a realização das sessões de mediação.

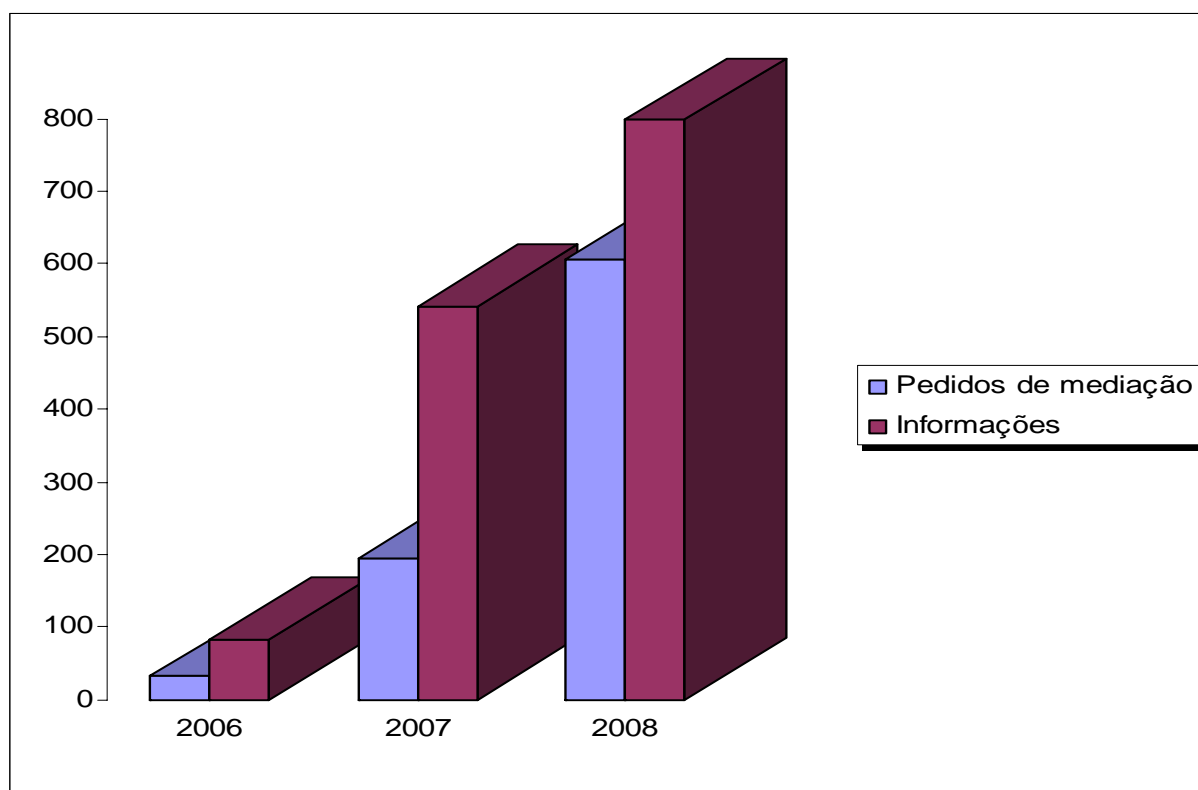
Relativamente à divulgação do SML, no ano de 2008, destacaram-se as seguintes iniciativas e actividades:

- Foram impressos 225.000 folhetos de divulgação;
- Divulgação do SML na televisão (RTP1 e RTP2) e na rádio (Rádio Comercial e Rádio Capital), nos meses de Outubro e Novembro;
- Divulgação do SML em diversas publicações diárias (Jornal de Notícias, Correio da Manhã, Diário de Notícias, Jornal Metro);
- Divulgação do SML no Anuário das Sociedades de Advogados, distribuído com o Jornal de Notícias, em 29 de Fevereiro de 2008;
- Divulgação do SML no metropolitano de Lisboa e Porto, mediante a afixação de “*mupis*”;
- Sessões de apresentação e esclarecimento: O GRAL tem realizado diversas sessões de apresentação e esclarecimento relativas ao funcionamento do SML, junto de diferentes entidades públicas e privadas.

Evolução mensal dos registos (SML – 2008)



Evolução anual dos registos no SML (2006 a 2008)



2.4. – Sistema da Mediação Familiar

O Sistema de Mediação Familiar (SMF) foi criado em Julho de 2007. O ano de 2008 compreendeu essencialmente o desafio do alargamento do seu funcionamento a todo o território nacional, meta atingida no mês de Dezembro.

A prossecução deste objectivo implicou um estudo sobre a reorganização das Listas de mediadores familiares e a realização de um II Procedimento de selecção de mediadores familiares.

Exigiu ainda, um trabalho continuado de estabelecimento de parcerias, essencialmente com as autarquias locais, de forma a garantir a disponibilização de uma rede nacional de locais de realização de reuniões de mediação familiar.

Transversalmente, investiu-se de forma continuada em um vector interno da actividade – desenvolvendo e consolidando o corpo de intervenção do SMF

consubstanciado pelo serviço prestado pelos mediadores familiares e, em um vector externo da actividade – divulgando e esclarecendo sobre o funcionamento da mediação familiar pública junto dos seus potenciais utilizadores e das estruturas e instituições com intervenção no âmbito das famílias.

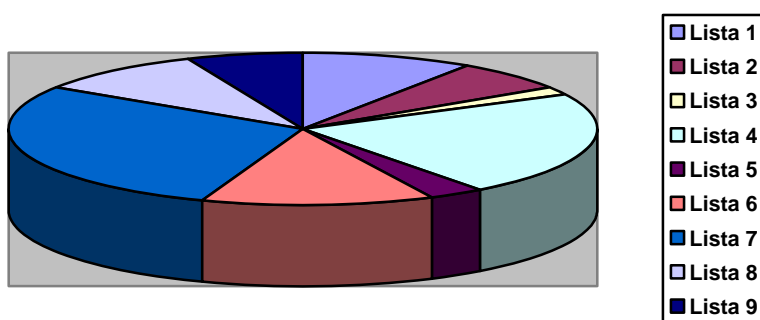
Segue-se uma descrição dos aspectos essenciais da actividade desenvolvida no cumprimento dos objectivos definidos para o GRAL no QUAR 2008, no que concerne ao desenvolvimento do SMF.

a) Alargamento do Sistema de Mediação Familiar a todo o território nacional

- Definição dos princípios estratégicos do Alargamento e apresentação de primeira proposta de Plano em final de Fevereiro;
- Concepção da aplicação informática de gestão do SMF, na óptica do seu funcionamento na totalidade do território nacional;
- Monitorização do funcionamento do SMF nos seis distritos correspondentes à sua inicial abrangência territorial (Braga, Coimbra, Leiria, Lisboa, Porto e Setúbal);
- Distribuição de material de divulgação – folhetos e cartazes – pelas Câmaras Municipais com Protocolo SMF (Almada, Amadora, Barreiro, Braga, Coimbra, Mafra, Lisboa, Leiria, Loures, Oeiras, Porto, Seixal, Setúbal e Sintra) correspondentes à competência territorial inicial do SMF;
- Distribuição de material de divulgação – folhetos e cartazes – pelos Tribunais e Conservatórias do Registo Civil nas zonas já abrangidas pelo SMF;
- Realização de Reuniões de apresentação do SMF junto dos Magistrados Judiciais e do MP e dos Conservadores;
- Realização de Reunião de apresentação do SMF junto da Comissão Nacional de Protecção das Crianças e Jovens em Risco;
- Assinatura de protocolo de Colaboração entre o GRAL e a Câmara Municipal de Aveiro;
- Assinatura de protocolo de Colaboração entre o GRAL e a Câmara Municipal de Arruda dos Vinhos;

- Assinatura de protocolo de Colaboração entre o GRAL e a Câmara Municipal de Sobral de Monte Agraço;
- Assinatura de protocolo de Colaboração entre o GRAL e o Governo Civil de Santarém;
- Levantamento por zona geográfica do universo de mediadores familiares em Portugal, habilitados com formação reconhecida pelo MJ;
- Envio de Ofício acompanhado de proposta de protocolo de colaboração a vinte e cinco câmaras municipais referentes a municípios ainda não abrangidos pelo SMF, no âmbito do seu alargamento;
- Apresentação ao GSEJ de proposta de organização das futuras listas de mediadores familiares de âmbito nacional;
- Apresentação ao GSEJ de proposta de Plano Detalhado do alargamento do SMF ao território nacional;
- Concretização da 1ª Fase do alargamento territorial em Julho de 2008, alargando-se o funcionamento do SMF a quatro novos distritos: Beja, Évora, Faro, e Viana do Castelo;
- Conclusão, em Agosto de 2008, do II Procedimento de Selecção de Mediadores Familiares para inscrição de 63 mediadores em 9 listas, definidas por agrupamentos de distritos, abrangendo a totalidade do território continental;

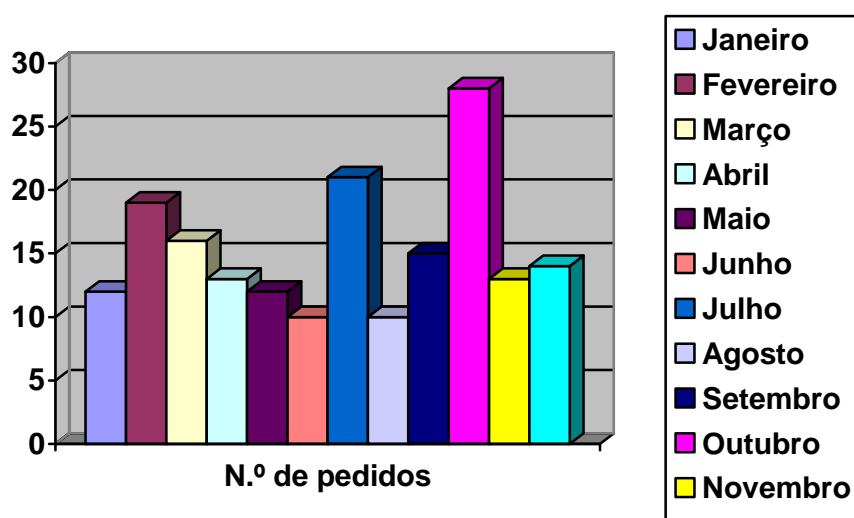
**Listas de Mediadores
(n.º de Mediadores por Lista)**



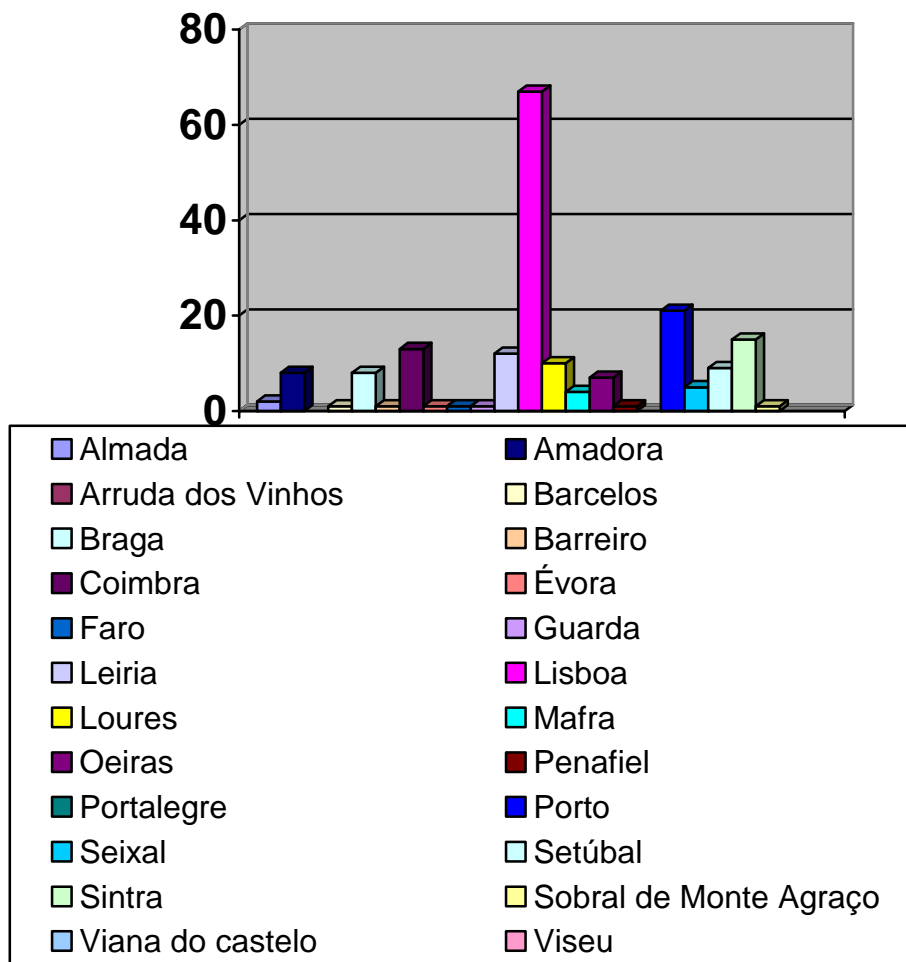
Concretização da última fase do alargamento, em Dezembro de 2008, passando o SMF a abranger a totalidade do território nacional, com o seu funcionamento em mais seis distritos do continente (Bragança, Castelo Branco, Guarda, Portalegre, Vila Real e Viseu) e nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira;

Durante o ano de 2008 foram recebidos 189 pedidos de medição. E foram efectuadas 183 mediações. O mês no qual ocorreram mais solicitações foi Outubro, com 28 pedidos. E o conselho destaque é Lisboa cujo número de pedidos no ano de 2008 foi 67.

N.º Mediações por mês



Residência do utente que realizou o pedido



- Realização de reuniões com os mediadores familiares, efectuadas para cada uma das Listas, com a presença da Direcção do GRAL.

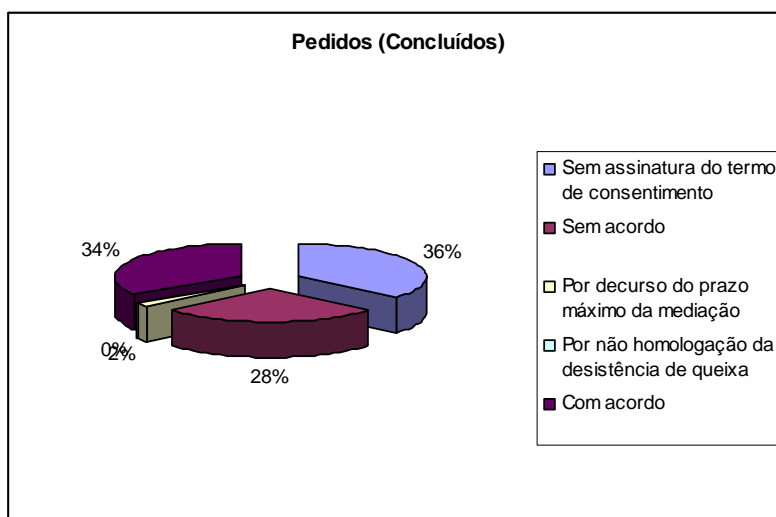
2.5 – Sistema de Mediação Penal

A Lei n.º 21/2007, de 12 de Junho, criou um regime de mediação em processo penal, em execução do artigo 10º da Decisão Quadro n.º 2001/ 220/ JAI, do Conselho, de 15 de Março, relativa ao estatuto da vítima em processo penal.

Tendo por premissa dar execução à Lei supra referida, o Ministério da Justiça, através do Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios, promoveu o Sistema de Mediação Penal (SMP), o qual permite ao arguido e ao ofendido utilizar a mediação para resolver extrajudicialmente os conflitos penais.

Este sistema entrou em funcionamento no dia 23 de Janeiro de 2008, a título experimental durante 2 anos, nas comarcas do Porto, Seixal, Aveiro e Oliveira do Bairro. A Equipa do SMP por incumbência coordenar, promover e acompanhar o desenvolvimento deste sistema.

No âmbito das atribuições afectas a esta equipa foram desenvolvidos durante o ano de 2008 todos os trabalhos inerentes à preparação da regulamentação necessária à implementação do SMP, ao desenvolvimento e acompanhamento da aplicação informática de gestão do sistema, à preparação do Guião de Procedimentos adequados à sua gestão, à realização dos procedimentos necessários à elaboração e gestão das listas dos mediadores penais, assim como à implementação do centro coordenador nacional de gestão, acompanhamento e supervisão do SMP.



2.6. – Acesso ao Direito

O GRAL procede ao acompanhamento das matérias do acesso ao direito e aos tribunais, consulta jurídica e apoio judiciário e ao acompanhamento da criação da aplicação informática de comunicação de dados dos meios RAL ao IGFIJ e coordenação da participação do GRAL no âmbito do apoio judiciário na aplicação informática SINOA.

O GRAL assegurou desde Setembro de 2008 a nomeação de todos os advogados necessários para o funcionamento dos Julgados de Paz em cooperação com o Conselho Geral da ordem dos Advogados.

De salientar ainda que com a entrada em vigor da Portaria n.º 10/2008 de 3 de Janeiro, que procedeu à regulamentação da Lei n.º 34/2004, de 29 de Julho, na redacção dada pela Lei n.º 47/2007, de 28 de Agosto, o GRAL que até esta data e de acordo com o n.º 3 do artigo 6.º da Portaria n.º 1386/2004, de 10 de Novembro, tinha a incumbência de emitir parecer sobre os requerimentos de pedido de honorários solicitados pelos patronos que, no âmbito da consulta jurídica alcançassem a superação extrajudicial do litígio por transacção ou através da resolução por meios alternativos resolução litígios, deixa de ter essa competência, passando toda a tramitação desses processos a ser articulada entre a Ordem dos Advogados e o IGFIJ, I.P.

O GRAL tem prestado informação escrita e telefónica a todos os pedidos de esclarecimento que são apresentados ao GRAL.

2.6.1- Gabinetes de Consulta Jurídica

No que respeita à actividade desenvolvida na área do acesso à justiça, concretamente no que diz respeito aos Gabinetes de Consulta Jurídica (GCJ), no decorrer de 2008, O GRAL manteve o acompanhamento do desenvolvimento da actividade dos GCJ, através da apreciação do mapa mensal remetido por cada GCJ ao GRAL, aferindo e validando o número do consultas efectuadas, para posterior remessa ao Instituto Gestão Financeira e Infra-Estruturas da Justiça I.P. (IGIFIJ) para efeitos de processamento e pagamento de honorários aos profissionais forenses.

Manteve-se também no decorrer de 2008 o apoio logístico aos Gabinetes de Consulta Jurídica, cujo apoio se encontra previsto e protocolado.

2.6.2- Outras actividades

- Rede Judiciária Europeia

O GRAL esteve representado no “6th Annual Meeting of the Members of the European Judicial Network in Civil and Commercial Matters”, realizado nos dias 14 e 15 de Janeiro, em Bruxelas, organizado pela Rede Judiciária Europeia.

- Participação no dia do Consumidor Europeu

O GRAL esteve representado no “European Consumer Day”, realizado nos dias 14 de Março, em Bruxelas, organizado pela Comissão Europeia e pelo Conselho Económico e Social Europeu.

- Grupo de trabalho GRAL - Conselho Distrital da Ordem dos Advogados para a realização de estágios conjuntos

Foi elaborado um Protocolo de colaboração entre o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios e a Ordem dos Advogados – Conselho Distrital de Lisboa para a realização de formação especializada em meios de resolução alternativa de litígios, teórica e prática.

- Programa ERSEFORMA 2008

O GRAL participou na preparação do processo e dos documentos para a assinatura do Protocolo entre a ERSE e o GRAL, que teve como finalidade enquadrar a cooperação entre a ERSE e o GRAL no âmbito das actividades de formação dos técnicos dos Centros de Arbitragem e dos Julgados de Paz.

- Grupo de trabalho para a implementação do Plano de Integração dos Imigrantes

Membro do grupo de trabalho para a implementação do plano de integração dos imigrantes, onde foi apresentada pelo GRAL uma proposta de folheto de divulgação.

- Formação ao Call Center do GRAL

Participação na Acção Formação subordinada ao tema “Sistema de Mediação Laboral, Centros de Arbitragem, Apoio Judiciário e Gabinetes de Consulta Jurídica”, ministrada aos funcionários do Call-Center do GRAL e funcionárias do Arbitrare – Centro de Arbitragem de Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firmas e Denominações, realizada no dia 20 de Outubro de 2008, no auditório do Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios.

2.6.3 - Implicações das alterações legislativas do regime de apoio judiciário no funcionamento dos GCJ (Portaria n.º 10/2008, de 3 Janeiro, na redacção dada pela Portaria n.º 210/2008, de 29 Fevereiro)

Até à entrada em vigor da Portaria n.º 10/2008, de 3 de Janeiro, o GRAL conseguia obter mensalmente alguns elementos informativos, essenciais para aferir a quantidade das consultas efectuadas e as zonas geográficas em que incidia uma maior procura da consulta jurídica gratuita.

Com a entrada em vigor da Portaria em referência essa informação estará apenas disponível, de forma imediata, à Ordem dos Advogados e ao IGFIJ. Tal estado de coisas resulta do facto de o n.º 3 do artigo 28.º da Portaria n.º 10/2008, de 3 de Janeiro, determinar que o pagamento é sempre efectuado por via electrónica, tendo em conta a informação remetida pela Ordem dos Advogados ao IGFIJ, a quem compete processar o seu pagamento. Note-se que até à entrada em vigor da Portaria em referência, os pagamentos eram previamente validados pelo GRAL e posteriormente remetidos ao IGFIJ.

Deste modo levanta-se a questão de saber em que moldes se deve processar no futuro o apoio logístico aos GCJ.

De qualquer forma, a transferência das competências operacionais dos GCJ do GRAL para a Ordem dos Advogados e para o IGFIJ liberta o GRAL para outras missões, designadamente as de intensificar os mecanismos de acesso ao direito, de avaliar o seu desenvolvimento, de controlar a qualidade dos serviços prestados e de

proceder a melhorias no sistema de acesso à justiça em geral, pelo que se propôs a tomada de algumas medidas.

Assim sendo, ficou acordado entre o GRAL e o IGFIJ que a partir de Setembro de 2008 os Gabinetes irão a passar a enviar os mapas mensais relativos às consultas prestadas directamente ao IGFIJ. Contudo, e a pedido do Instituto este prazo foi prorrogado para o final do ano de 2008.

2.7 – Realização de inquéritos de satisfação dos utentes dos Sistemas de Mediação, até 31 de Dezembro de 2008

2.7.1- Sistema de Mediação Laboral

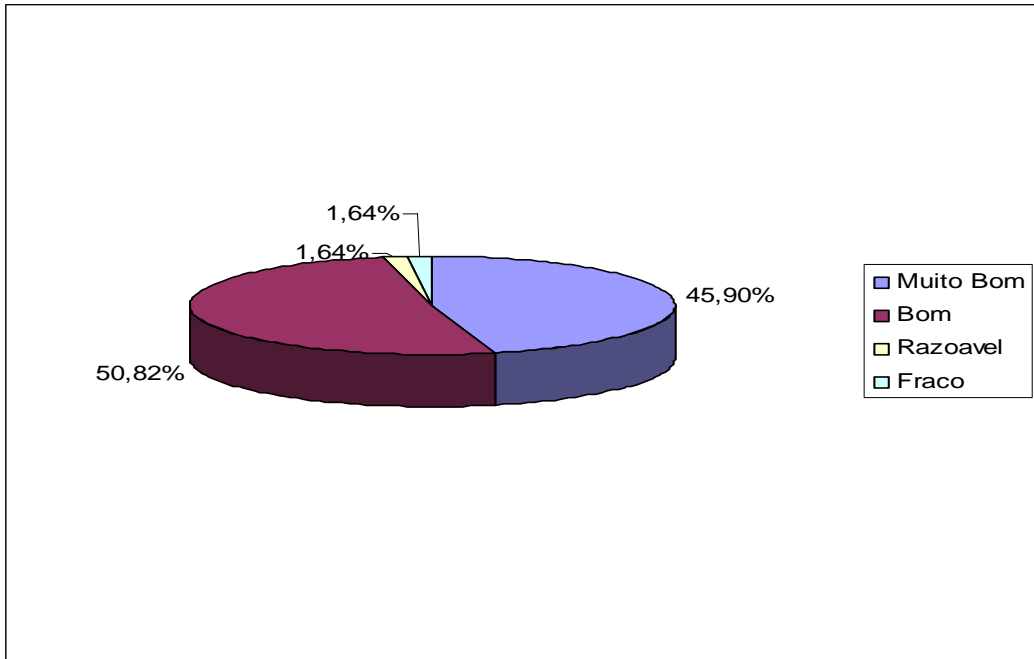
Relativamente ao sistema de mediação laboral referem-se agora os resultados relativos aos inquéritos realizados.

A monitorização do SML integra diversos instrumentos de avaliação, destacando-se o “*Inquérito de satisfação*” e o “*Questionário da Mediação*” (*em fase de implementação*).

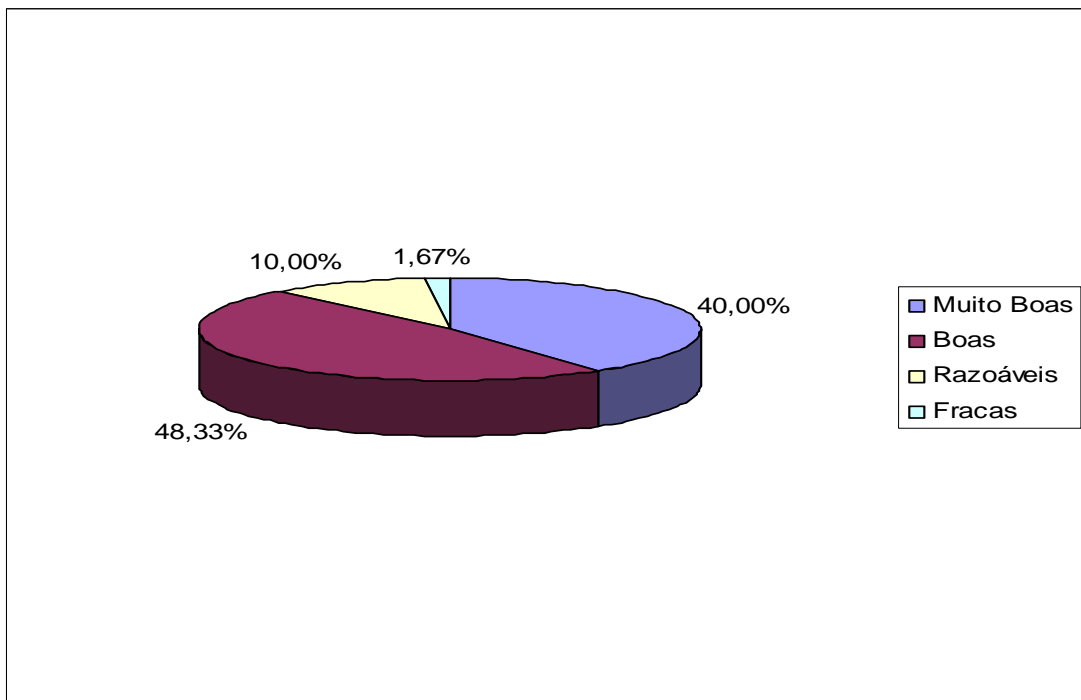
O inquérito de satisfação traduz-se num importante elemento de avaliação e contém informação relativa ao perfil do utilizador e ao funcionamento do SML. No ano de 2008, este inquérito continuou a ser distribuído pelos mediadores a cada uma das partes, no fim de cada processo de mediação. A informação recolhida através destes instrumentos de avaliação e posteriormente registada na aplicação informática de suporte ao SML, traduz-se num contributo relevante para a avaliação da qualidade dos serviços prestados, permitindo ainda a identificação de algumas fragilidades relativas ao funcionamento do mesmo.

Os resultados retirados dos inquéritos de satisfação, relativos ao ano de 2008, são apresentados nos gráficos seguintes.

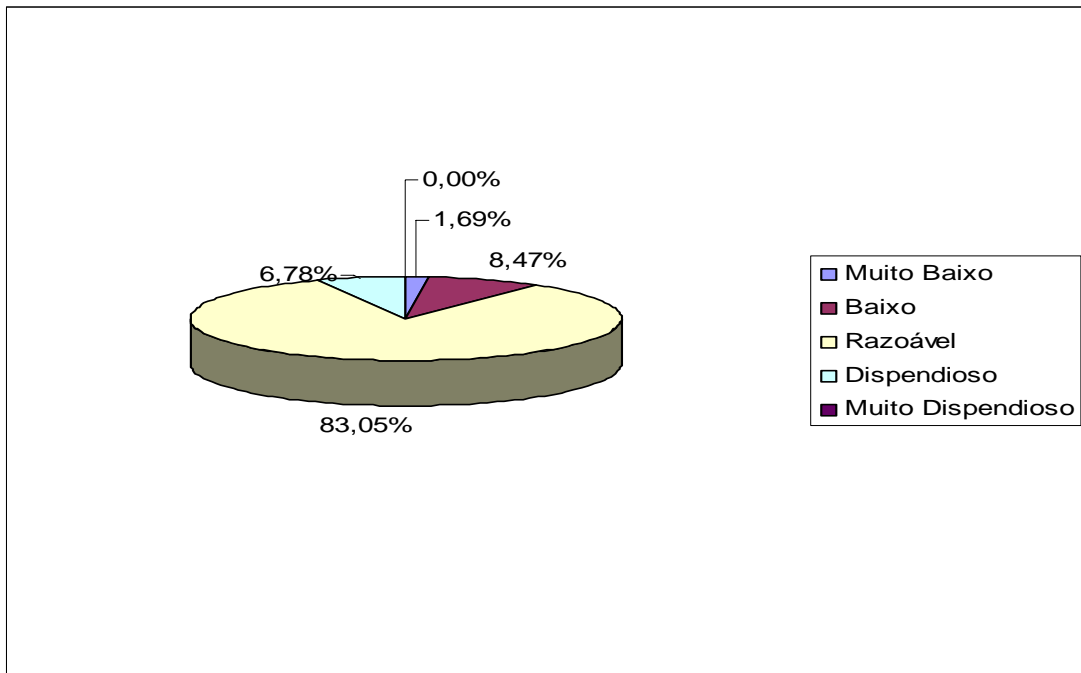
Avaliação do atendimento (SML-2008)



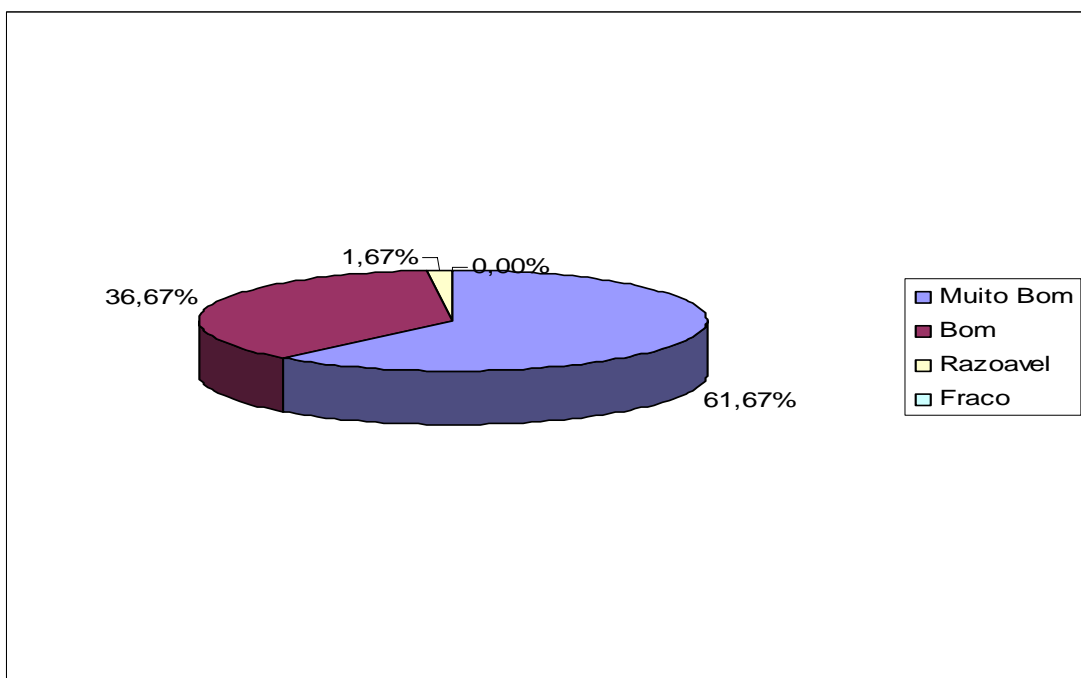
Avaliação das instalações (SML-2008)



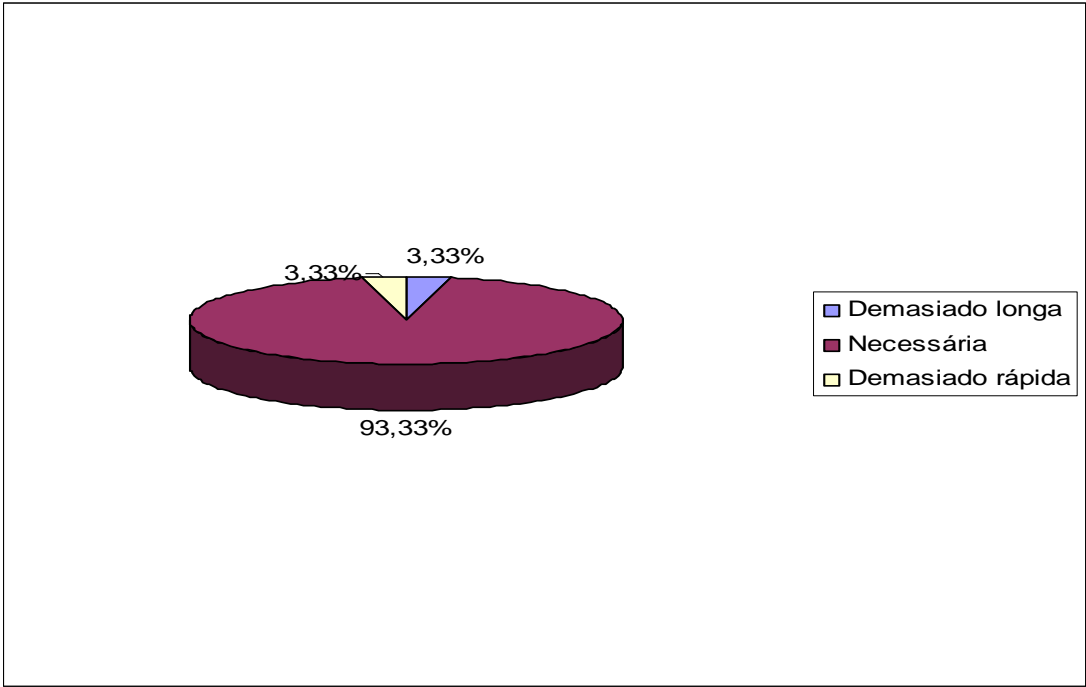
Avaliação do Custo (SML – 2008)



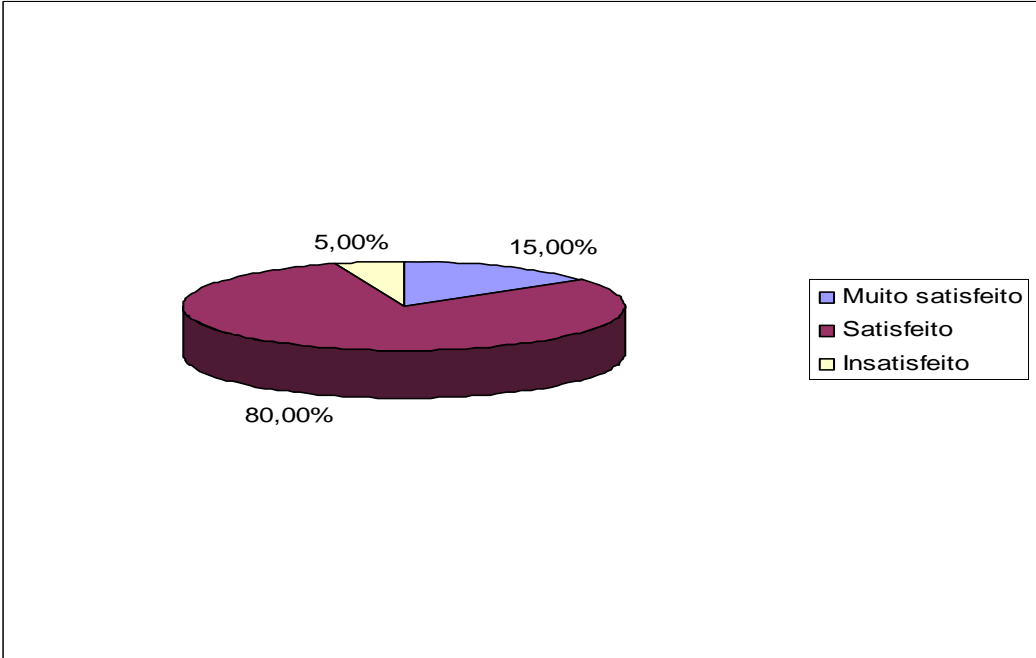
Avaliação do mediador (SML - 2008)



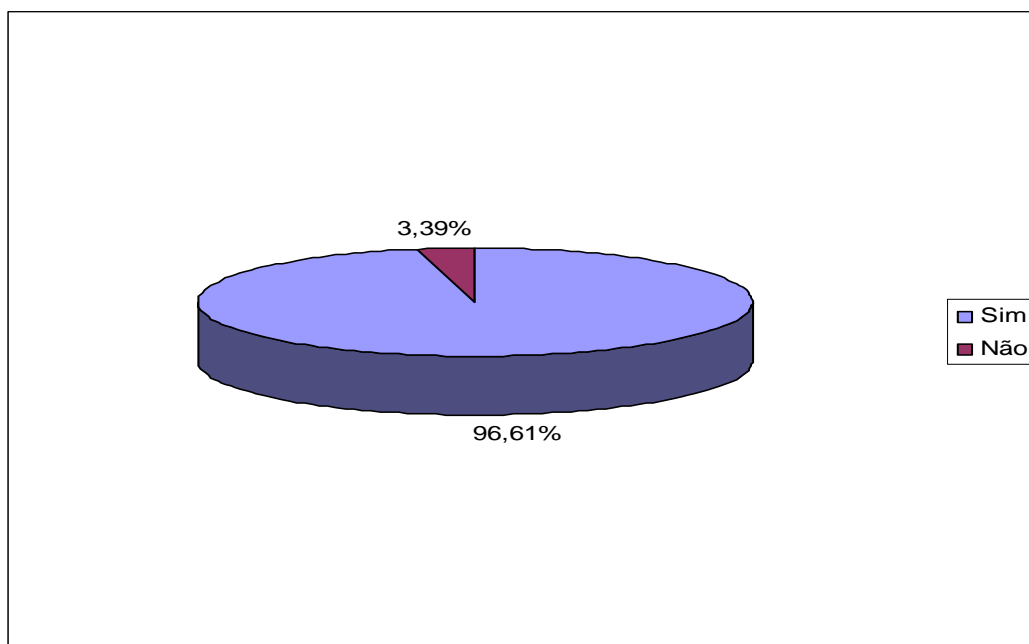
Avaliação da duração do processo (SML – 2008)



Avaliação da satisfação dos utilizadores (SML – 2008)



Recomendação (SML- 2008)



2.7.2 - Sistema de Mediação Familiar

Relativamente à concepção do instrumento “Inquérito de Satisfação dos Utentes do SMF” apresentam-se as seguintes considerações.

Com a realização deste inquérito pretende-se aferir o grau de satisfação dos mediados. Sobre o processo de mediação é perguntado aos mediados o número de sessões em que participaram, a duração do processo e o resultado da mediação, quando o resultado é sem acordo, é ainda solicitado a indicação do motivo. Se a mediação resultou num acordo é requerido aos mediados que digam quais foram os assuntos objecto de acordo. Os mediados avaliam, também, a duração do processo de mediação, a prestação do mediador, a forma como se sentiram na mediação e a utilidade do acordo conseguido, quando conseguido.

Para finalizar o inquérito é perguntado aos mediados se recomendam a mediação familiar.

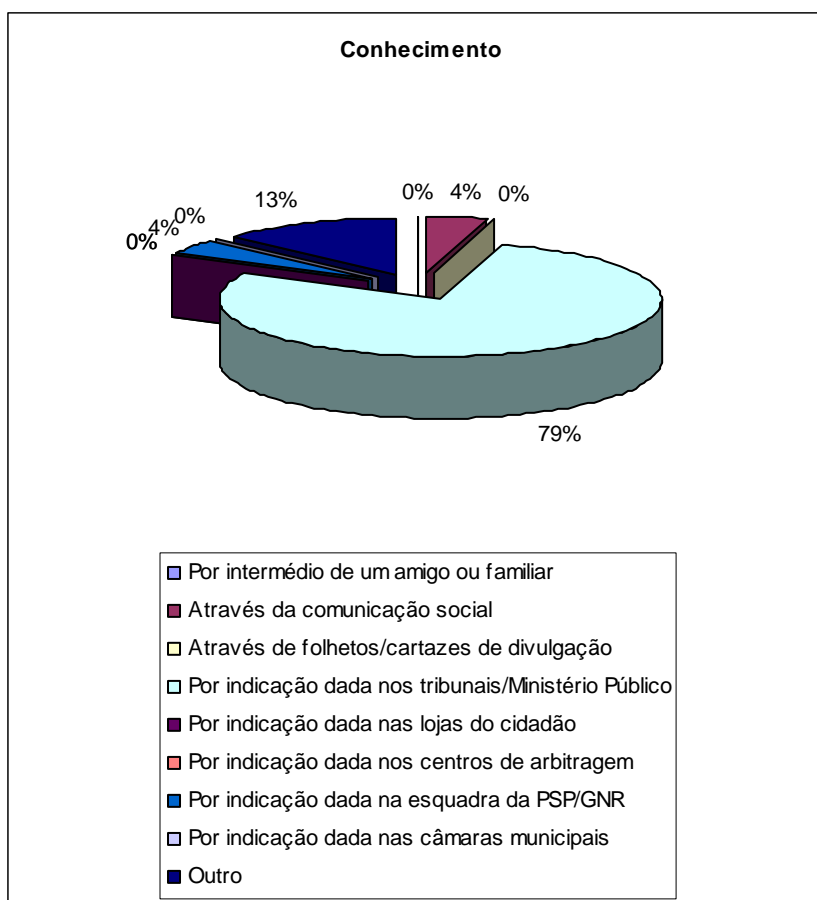
As referidas questões são colocados ao universo de utentes cujo processo se encontrava findo. Até à data não foram efectuadas leituras dos dados recolhidos, dado que a aplicação dos inquéritos apenas teve início no mês de Outubro.

2.7.3- Sistema de Mediação Penal

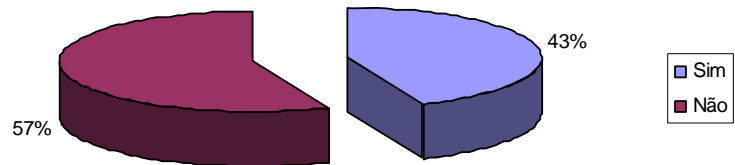
Durante todo o ano de 2008 foram ainda aplicados Inquéritos de Satisfação aos utentes do serviço, os quais tiveram por premissa fornecer os dados necessários à avaliação da qualidade da prestação do serviço de mediação e assim contribuir para uma constante monitorização do projecto.

Estes inquéritos foram realizados na fase final de cada processo de mediação, quer aos mediados, quer aos mediadores, quer ainda aos Magistrados do Ministério Público que trabalharam no âmbito do Sistema.

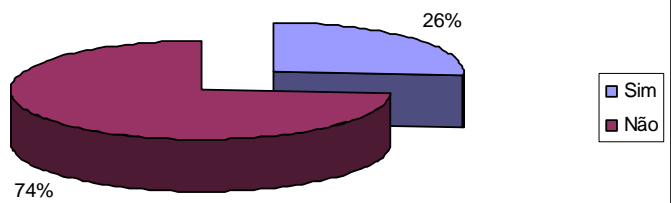
Tratados e analisados os dados recolhidos durante o primeiro ano de funcionamento do SMP podemos desde já classificar como globalmente positiva a avaliação feita pelos utentes do SMP, a qual se encontra demonstrada nos gráficos seguintes.

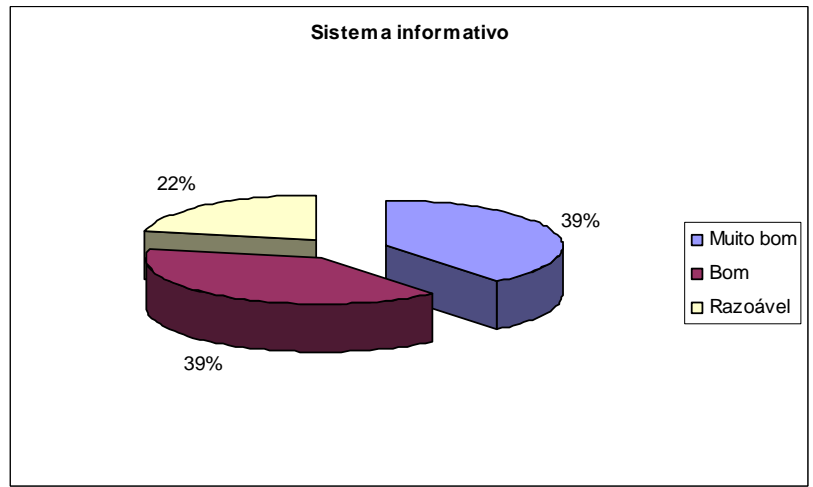
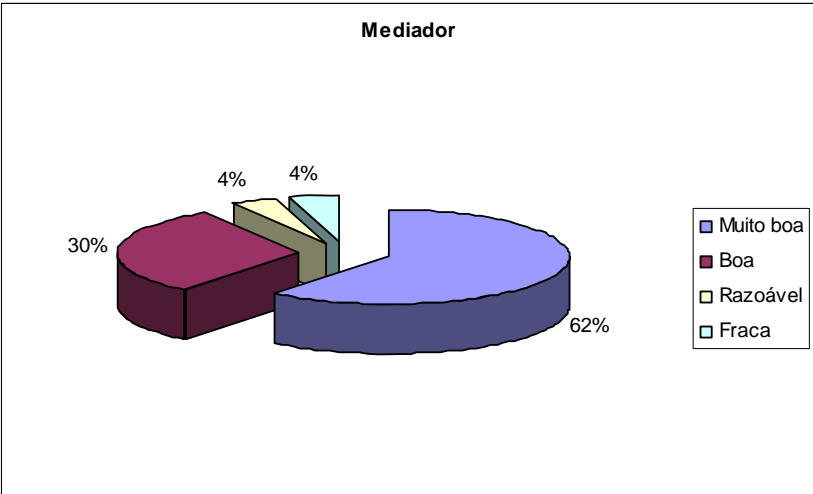
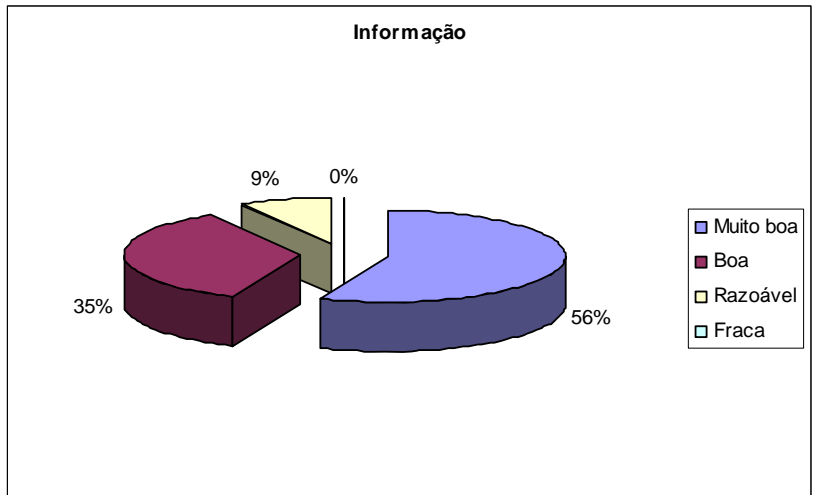


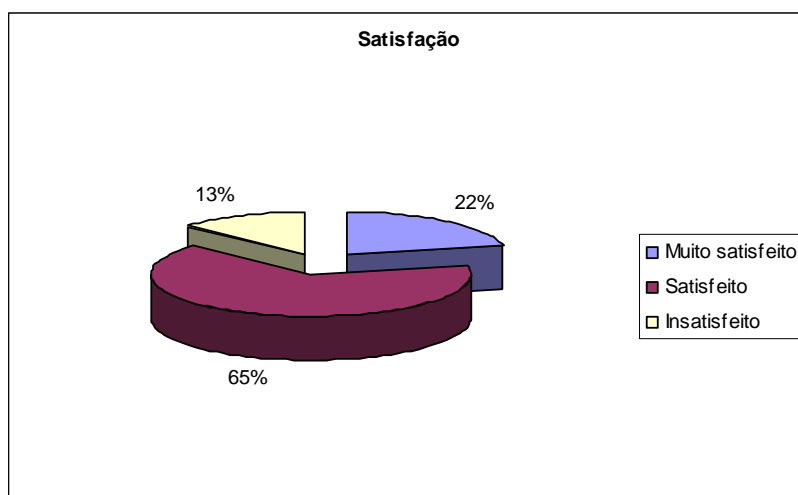
**Aconselhamento Jurídico
(antes ou durante as sessões de mediações)**



Participação de Advogado







2.7.4 - Gabinetes de Consulta Jurídica

- **Medidas propostas para o controlo de qualidade dos Gabinetes de Consulta Jurídica**

O controlo de qualidade permite garantir que as actividades desenvolvidas se desenvolvam de acordo com o sistema idealizado, permitindo igualmente identificar falhas e, assim, indicar e promover melhorias no serviço.

Para se concretizar tal desiderato é fundamental existir supervisão e monitorização da actividade dos GCJ, a fim de se confirmar que as actividades estão a ser realizadas de acordo com o sistema criado, a qual deve incluir uma avaliação periódica que possa medir o progresso e cumprimento dos objectivos pré-definidos. Para isso é necessário elaborar e manter um programa de controlo, com indicadores mensuráveis de qualidade, recolha e análise de dados, e uma supervisão eficaz. Há que definir objectivos e conceber os indicadores adequados, designadamente, indicadores de processos, de resultados, impacto geral e de recursos.

A forma mais simples e económica de alcançar os propósitos referidos passa pela utilização das bases de dados existentes, melhorando-as se necessário, e bem assim pela recolha de registos junto dos GCJ (directa ou indirectamente) e de sugestões dos utilizadores. A realização de inquéritos aos utilizadores assim que o atendimento

termina nos GCJ, ou posteriormente mediante contacto telefónico, por carta ou e-mail, permite avaliar o desempenho do consultor e do serviço prestado.

Se, com base na recolha antes proposta, surgirem dúvidas sobre a fiabilidade dos dados recolhidos, poder-se-á sempre recorrer a uma observação directa, através da simulação de uma consulta (utilizador mistério).

As auditorias são outro dos métodos passíveis de ser utilizados para análise da qualidade e dos procedimentos.

Com base em todos os indicadores utilizados e previamente definidos poder-se-á transformar os dados recolhidos em estatísticas, permitindo avaliar entre outros pressupostos, os índices de eficácia, desempenho, quantidade de utilizadores, zonas geográficas em que o serviço é mais procurado e, idade dos utilizadores.

De todo este acompanhamento e da recolha de informação produzida foi possível realizar um relatório final do qual se tiram as seguintes ilações:

De acordo com os dados recolhidos, podemos concluir que desde 2001 não são criados GCJ, sendo que os que existem no momento presente foram criados sobretudo durante a década de 90;

Esta paragem na criação de GCJ, para além de prejudicial, é contrária ao estipulado no n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 34/2004, de 29 de Julho, com a redacção dada pela Lei n.º 47/2007 de 28 de Agosto, nos termos da qual a prestação de consulta jurídica deve tendencialmente cobrir todo o território nacional;

A falta de informação e de divulgação da existência dos GCJ é outro entrave ao seu desenvolvimento;

Constatou-se também que existe falta de homogeneidade no sistema de prestação de consultas jurídicas, o que, seguramente, é prejudicial para o beneficiário do serviço;

Denotou-se também a existência de algumas “injustiças” tendo em conta que o serviço prestado é idêntico, especificamente no que diz respeito ao valor pago por cada consulta que diverge em algumas Comarcas.

E que com a entrada em vigor da Portaria n.º 10/2008, de 3 de Janeiro, verifica-se que o GRAL deixa, aparentemente, de ter um papel preponderante no controle dos GCJ, dado que toda a informação a que antes tinha acesso passa a ser disponibilizada pela Ordem dos Advogados ao Instituto de Gestão Financeira e Infra estruturas da Justiça, I.P..

Todavia, há que ter presente o preceituado no Decreto-Lei n.º 127/2007, de 27 de Abril, a propósito das atribuições do GRAL em matéria de Acesso à Justiça, nesses termos, deverá o GRAL assegurar que o fluxo de informação remetido pela Ordem dos Advogados ao IGFIJ relativa às consultas jurídicas prestadas, lhe seja disponibilizado imediatamente após o seu processamento e correspondente validação;

Paralelamente, deve o GRAL concentrar os seus esforços na criação de novos GCJ, assegurar os mecanismos mais adequados ao seu funcionamento e supervisionar a sua actividade com mais proximidade e eficácia;

Para a sua concretização, é fundamental a monitorização da actividade dos GCJ, promovendo a realização de inquéritos de satisfação, a recolha de sugestões, a observação directa (utilizador mistério) ou, auditando os Gabinetes sempre que se julgue necessário.

2.8. – Aplicações informáticas

2.8.1- Construção de aplicação informática do RAL para determinação do mecanismo adequado à resolução de litígios

Um outro objectivo incluído no QUAR 2008 para o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios prende-se com a implementação de uma aplicação informática que permita informar de forma eficaz os cidadãos sobre o acesso à

justiça, os meios extrajudiciais de resolução de conflitos, os tribunais arbitrais e aos julgados de paz existentes. Esta aplicação informática, conhecida como “Vera” permite que os cidadãos, através do sítio do GRAL, coloquem as mais variadas questões sobre aquelas. Por fim, refere-se que a mesma entrou em funcionamento no final do ano de 2008, permitindo, deste modo, cumprir o objectivo estabelecido.

2.8.2- Melhoria das aplicações informáticas existentes

Procedeu-se à monitorização das aplicações informáticas em funcionamento para os sistemas de mediação laboral, penal, julgados de paz e centros de arbitragem, tendo em vista o seu melhoramento.

3. Afectação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros com inclusão de indicadores

3.1 - Gestão financeira, patrimonial e recursos humanos

O ano de 2008, no que respeita à gestão financeira, patrimonial e recursos humanos, ficou marcado, essencialmente, pelos impactos da mudança da direcção superior do Gabinete, aliado, à necessidade de promover as instalações e equipamento do Centro de Arbitragem Administrativa, até ao final do 1º trimestre, e de possibilitar administrativamente e financeiramente a realização de uma campanha publicitária que promovesse a Mediação Pública.

O ano de 2008 ficou, ainda, marcado pela necessidade de dar resposta ao lançamento de procedimentos inerentes à criação e divulgação da nova imagem dos Meios de Resolução Alternativa de Litígios, à aquisição de novas aplicações informáticas e à remodelação do site do Gabinete.

Em termos de recursos humanos, é de realçar, em 2008, o esforço desenvolvido para a conclusão de processos de recrutamento de pessoal antes das alterações legislativas em matéria de gestão de recursos humanos na Administração Pública.

É, ainda, de realçar as alterações nos procedimentos a adoptar para aquisição de bens e serviços introduzidas pelo Código dos Contratos Públicos, bem como as alterações decorrentes das novas regras de elaboração das propostas orçamentais.

Para além do acima referido, a actividade da Divisão de Gestão Financeira, Patrimonial e Recursos Humanos, manteve como principal objectivo o de dar continuidade aos procedimentos que permitem dotar o Gabinete dos recursos humanos e materiais necessários ao seu funcionamento, promover uma gestão eficaz dos mesmos, bem como dos recursos financeiros existentes.

3.1.1. Recursos Humanos

No âmbito dos recursos humanos foram concluídos os seguintes processos, iniciados em 2007:

- Concurso interno para provimento dos seguintes lugares:
 - Um assistente administrativo especialista principal,
- Foram, iniciados e concluídos os processos de:
- Transferência duas técnicas superiores de 1ª classe
 - Requisição de uma técnica superior de 1ª classe;
 - Requisição de uma assessora;
 - Requisição de uma técnica profissional principal
 - Transferência de duas assistentes administrativas especialistas, que prestavam funções em regime de requisição;
 - Renovação do Protocolo com a Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, de forma a dar continuidade ao estágio de 4 recém licenciados em Direito;
 - Rescisão de 3 contratos de avença;
 - Renovação da comissão de serviço da Directora de Serviços dos Meios de Resolução Alternativa de Litígios;
 - Cessação de funções da direcção superior do GRAL
 - Início da comissão de serviço da nova direcção do GRAL;
 - Passagem à situação de mobilidade especial de uma assessora do quadro de pessoal doutro organismos, que regressou ao lugar de origem durante 2006;

- Reconhecimento à carreira de 1 técnica superior na sequência da cessação de funções dirigentes;
- Cessação de funções de 1 chefe de equipa multidisciplinar, na sequência de nomeação para cargo dirigente noutra serviço;
- Passagem à aposentação de 1 assistente administrativa especialista,

Foram, ainda, iniciados os seguintes processos, cuja conclusão ocorrerá em 2009:

- 2 concursos internos para provimento dos seguintes lugares:
 - 4 técnicos superiores principais.

Na sequência dos procedimentos referidos foram promovidos 2 funcionários, cessaram funções 7 pessoas e foram recrutadas 6 pessoas.

Nestes termos, no final de 2008, desempenhavam funções no GRAL 21 pessoas, distribuídas pelas seguintes categorias:

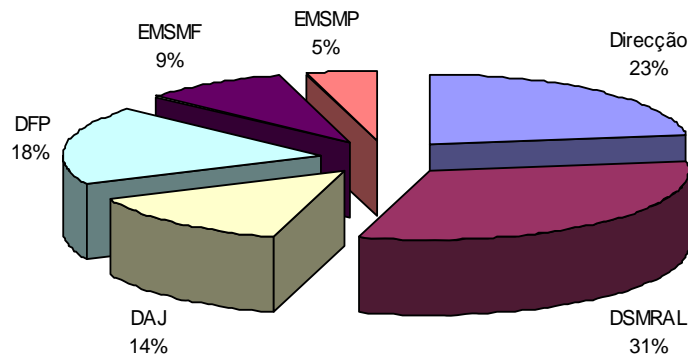
Pessoal em efectividade de funções, a 31 de Dezembro de 2008, por categorias

Grupos de pessoal	Quadro de pessoal (a)	Pessoal a exercer funções no organismo			
		Do quadro do serviço	De outros quadros	Outras situações	TOTAL
Dirigente	5	5	0	0	5
Director	1	1	--	--	1
Director-Adjunto	1	1	--	--	1
Director de Serviços	1	1	--	--	1
Chefe de Divisão	2	2	--	--	2
Chefes de Equipa Multidisciplinar	--	2	--	--	2
Técnico Superior b)	15	4	2	1	7
Assessor principal	15	--	--	--	0
Assessor		--	1	--	1
Técnico superior principal		--	--	--	0
Técnico superior 1ª classe		4	1	--	5
Técnico superior 2ª classe		--	--	--	0
Avençados	--	--	--	1	1
Informática	2	1	0	0	1
Especialista de informática	1	--	--	--	0
Técnico de informática	1	1	--	--	1
Técnico	2	--	--	--	--
Técnico Profissional b)	3	1	1	0	2
Técnico profissional especialista principal	3	1	--	--	1
Técnico profissional especialista		--	--	--	--
Técnico profissional principal		--	1	--	1
Técnico profissional 1ª classe		--	--	--	0
Técnico profissional 2ª classe		--	--	--	--
Administrativo	4	2	--	--	3
Chefe de secção	--	--	1	--	1
Assistente administrativo especialista	4	2	--	--	2
Assistente administrativo principal		--	--	--	0
Assistente administrativo		--	--	--	0
Auxiliar	5	1	--	--	1
Motorista de ligeiros	2	1	--	--	1
Telefonista	1	--	--	--	--
Auxiliar administrativo	2	--	--	--	--
Outro Pessoal	--	--	1	--	1
Oficial de Justiça	--	--	1	--	1
Total	36	13	2	1	22

a) Quadro de pessoal da ex-DGAE

b) Inclui os lugares das carreiras de biblioteca e documentação

Pessoal em efectividade de funções, a 31 de Dezembro de 2008, por unidades orgânicas



Legenda:

DSMRAL - Direcção de Serviços dos Meios de Resolução Alternativa de Litígios;

DAJ – Divisão de Acesso à Justiça;

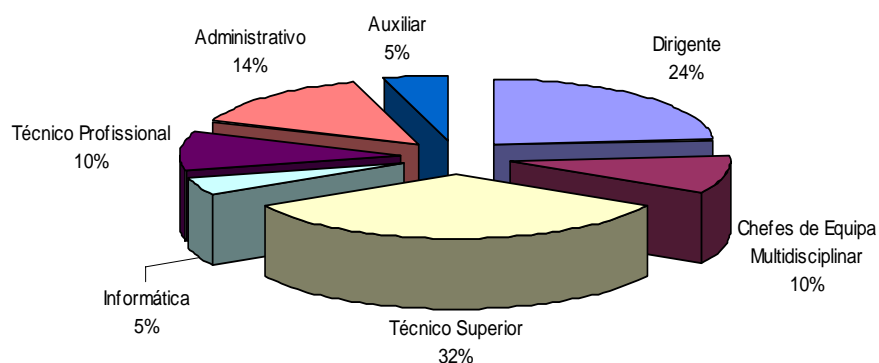
DFP – Divisão de Gestão Financeira, Patrimonial e Recursos Humanos;

EMSMP – Equipa Multidisciplinar do Sistema de Mediação Penal;

EMSMF – Equipa Multidisciplinar do Sistema de Mediação Familiar;

A Direcção de Serviços dos Meios de Resolução Alternativa de Litígios absorveu 31% do total dos recursos humanos do Gabinete, seguido da Direcção, com 23%, da Divisão de Gestão Financeira, Patrimonial e Recursos Humanos, com 18% e da Divisão de Acesso à Justiça com 14%. As equipas multidisciplinares absorveram no seu conjunto 14% dos referidos recursos humanos.

Pessoal em efectividade de funções, por grupos profissionais



O grupo de pessoal técnico superior, onde se integram 32% do pessoal em efectividade de funções é o mais representativo, seguido do grupo de pessoal dirigente. O índice de tecnicidade é, assim, sem incluir o pessoal dirigente, que, todavia, desempenha também, por força das necessidades de serviço, funções de carácter técnico, de 59%:

$$\text{Índice} = \frac{\text{T.Superior} + \text{T. Informática} + \text{T. Profissional} + \text{Chefes de Equipa}}{\text{Total de pessoas em efectividade de funções}} \times 100 = 59\%$$

Movimento de pessoal – admissões, por categoria

Categoria	Nº de pessoas	Data de início de funções	Vínculo/Motivo
Director	1	31.03	Comissão de serviço
Director-Adjunto	1	31.03	Comissão de serviço
Assessora	1	01.02	Requisição
Técnica superior principal	1	17.11	Transferência
Técnica superior principal	1	13.10	Requisição
Técnica profissional principal	1	01.09	Requisição

Movimento de pessoal – cessação de funções, por categoria

Categoria	Nº de pessoas	Data de cessação de funções	Motivo da saída
Director	1	30.03	Cessaçãõ da comissãõ de serviço
Director-Adjunto	1	30.03	Cessaçãõ da comissãõ de serviço
Chefe de Equipa Multidisciplinar	1	08.02	Nomeada para cargo dirigente de outro serviço
Assessora principal	1	13.02	Passagem à situação de Mobilidade Especial Voluntária
Assistente administrativo especialista	1	31.10	Aposentaçãõ
Avençado - funções técnicas superiores	2	31.10	Rescisãõ do contrato

Formação profissional

Prosseguindo o objectivo de dotar os recursos humanos dos conhecimentos adequados ao desempenho das suas funções, o GRAL procurou dar particular atenção à formação do seu pessoal. Nesse sentido, apesar das limitações decorrentes do facto de, a nível técnico, os funcionários do GRAL se encontrarem muitas vezes deslocados em cumprimento das suas missões, houve participação em 25 acções de formação profissional, tendo as mesmas envolvido 10 funcionários. Essas acções de formação, incidiram nas áreas do Direito e Informática.

Formação profissional – dados globais

<i>Acções</i>	<i>Nº de acções</i>	<i>%</i>	<i>Nº de horas</i>	<i>%</i>	<i>Nº de participantes</i>	<i>%</i>	<i>CUSTO</i>	<i>%</i>
Informática	3	12	38	12	2	20	270,00	11
Direito	22	88	271	88	8	80	2 270,00	89
TOTAL	25	100	309	100	10	100	2 540,00	100

Considerando o número de acções frequentadas verifica-se que houve uma especial incidência das acções na área do Direito, cujo número representa 88% das acções frequentadas, seguida das acções na área da Informática, com 12%.

Outras actividades

No âmbito da gestão de recursos humanos, foram, ainda, cumpridas as actividades de rotina relativas ao controlo da assiduidade e pontualidade dos funcionários, à elaboração do plano de férias, à inscrição dos novos funcionários na Assistência na Doença dos Servidores do Estado, à elaboração dos mapas de libertação e reforços de recursos humanos (trimestral), à elaboração do mapa relativo a pessoas singulares, em regime de prestação de serviços (semestral) e à inserção e actualização de dados dos funcionários no Sistema de Recursos Humanos (SRH).

Procedeu-se ao registo trimestral dos dados relativos ao pessoal em funções no sistema SIOE.

Elaborou-se o relatório de formação profissional de 2007.

Desenvolvimento das acções inerentes ao processo de avaliação do desempenho dos funcionários, em 2007 e 2008 – SIADAP.

3.1.2- Recursos Financeiros

Recursos financeiros disponíveis

No que se refere aos recursos financeiros disponíveis, o GRAL dispôs do orçamento financiado pelo Instituto de Gestão Financeira e Patrimonial da Justiça – receita própria do Ministério da Justiça.

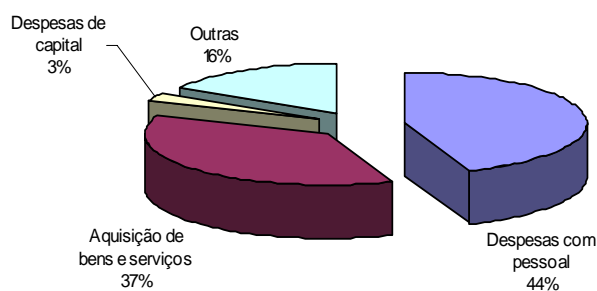
No que se refere à gestão financeira, importa sublinhar que foi iniciado, em Março de 2005, o processo de integração do saldo do ano anterior, no que se refere aos Orçamentos Financiados pelo IGFIJ e da fonte 260, no valor global de 11 377€, o que

implicou o pedido de receita à Direcção-Geral do Tesouro, bem como o pedido de abertura de crédito especial, o qual foi aprovado no início de Novembro.

Execução orçamental, por grupos de despesa e fonte de financiamento

Grupos de despesa	123 - Receita com transição de saldos			260			Total		
	Dotação corrigida	Despesa	Grau de execução	Dotação corrigida	Despesa	Grau de execução	Dotação corrigida	Despesa	Grau de execução
Despesas com pessoal	1.478.937	1.449.347	98,00	--	--	--	1.478.937	1.449.347	98,00
<i>Encargos com juizes de paz</i>	--	772.505	--	--	--	--	--	772.505	--
Aquisição de bens e serviços	1.206.954	1.205.920	99,91	4.240	4.168	98,30	1.211.194	1.210.088	99,91
<i>Comunicação fixa de dados</i>	60.216	60.215	100,00	--	--	--	60.216	60.215	100,00
<i>Outros serviços de comunicação</i>	119.043	119.008	99,97	--	--	--	119.043	119.008	99,97
<i>Outros serviços</i>	400.981	400.955	99,99	4.240	4.168	98,30	405.221	405.123	99,98
Despesas de capital	90.461	90.460	100,00	--	--	--	90.461	90.460	100,00
<i>Software e equipamento informático</i>	54.452	54.451	100,00	--	--	--	54.452	54.451	100,00
<i>Equipamento administrativo</i>	36.009	36.009	100,00	--	--	--	36.009	36.009	100,00
Outras	534.547	534.544	100,00	--	--	--	534.547	534.544	100,00
<i>Privadas</i>	534.390	534.389	100,00	--	--	--	534.390	534.389	100,00
Total	3.310.899	3.280.271	99,07	8.480	8.336	98,30	3.315.139	3.284.439	99,07

Analisando a estrutura da despesa global, verifica-se que as despesas de pessoal representam cerca de 44% do total, a aquisição de bens e serviços cerca de 37%, as despesas de capital aproximadamente 3% e as outras, onde se incluem as transferências para os centros de arbitragem apoiados pelo Ministério da Justiça e para os Gabinetes de Consulta Jurídica, aproximadamente 16%.



No âmbito das despesas com pessoal, são de destacar que as despesas decorrentes dos pagamentos dos encargos com os juizes de paz absorveram 53% da totalidade dessas despesas.

Nas despesas com aquisição de bens e serviços, destacam-se as despesas com o acesso à Rede de Comunicações do Ministério da Justiça, por parte dos Julgados de Paz, com o envio de correspondência dos Julgados de Paz e com a aquisição de outros serviços., onde se incluem as despesas inerentes ao pagamento de honorários aos mediadores dos Julgados de Paz e dos Sistemas de Mediação Laboral, Penal e Familiar, as quais absorveram, respectivamente, 5%, 10% e 33% da totalidade das despesas com aquisição de bens e serviços.

O funcionamento dos Julgados de Paz, em 2008, implicou a realização de uma despesa no valor global de 1 276 558€, resultante dos seguintes parciais:

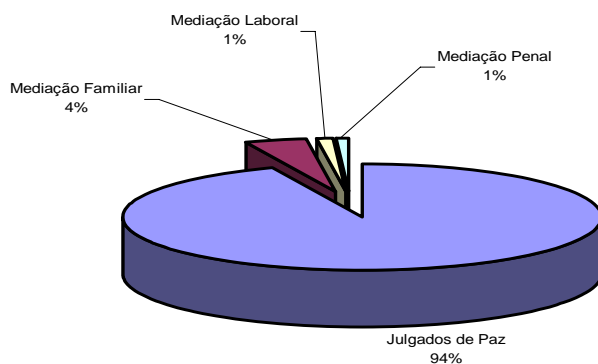
Julgados de Paz	Custos
Envio de correspondência	127.921
Acesso à Rede do Ministério	56.667
Juízes de Paz	804.950
Remunerações certas e permanentes	753.014
Ajudas de custo	9.787
Encargos com a Segurança Social	9.572
Abono de família	530
Deslocações (subsídio de transporte e portagens)	32.047
Mediadores	287.020
Honorários	277.830
Deslocações	9.190
TOTAL	1.276.558

De notar que a despesa com o funcionamento dos Julgados de Paz representa 39% da despesa global do Gabinete.

O pagamento de honorários devidos aos mediadores dos Julgados de Paz e dos diferentes Sistemas de Mediação Pública implicou a realização de uma despesa no valor global de 296 170€, a qual representa 73% das despesas com a aquisição de outros serviços, e 12% da despesa global do Gabinete, como se pode verificar no seguinte quadro:

Sistema de Mediação	2007						2008						TOTAL
	Pré-mediações/ desistências		Processos com acordo		Processos sem acordo		Pré-mediações/ desistências		Processos com acordo		Processos sem acordo		
	Nº	Custos	Nº	Custos	Nº	Custos	Nº	Custos	Nº	Custos	Nº	Custos	
Julgados de Paz	293	8 181	181	22 425	92	9 131	1 820	49 603	1 104	132 354	568	56 136	277 830
Mediação Familiar	5	141	1	120	1	121	20	536	52	6 951	40	4 551	12 420
Mediação Laboral	0	0	0	0	3	342	1	25	16	2 165	5	540	3 072
Mediação Penal	0	0	0	0	0	0	8	216	11	1 450	11	1 182	2 848
Total	298	8 322	182	22 545	96	9 594	1 849	50 380	1 183	142 920	624	62 409	296 170

Pagamento de honorários, por tipo de mediação



O apoio financeiro prestado pelo GRAL aos Centros de Arbitragem e aos Gabinetes de Consulta Jurídica implicou a realização de uma despesa no valor global de 552 346€, o que representa, aproximadamente 17% da despesa global do Gabinete.

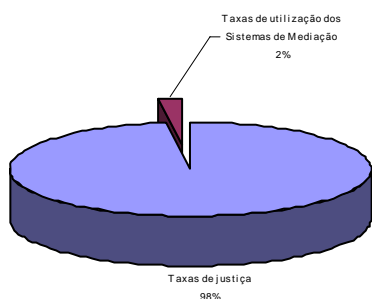
Entidades	Montante transferido
Centros de Arbitragem	514 686
Gabinetes de Consulta Jurídica	37 660
TOTAL	552 346

De notar que, no que se refere às transferências para os Centros de Arbitragem, procedeu-se antecipadamente, no final de 2007, ao pagamento dos apoios financeiros devidos no 1º trimestre de 2008, no valor global de 39 738€.

De realçar, também, que o valor da despesa ora apresentado é superior ao da rubrica orçamental que suporta este tipo de despesa, dado que, por lapso, os pagamentos relativos ao apoio financeiro aos Gabinetes de Consulta Jurídica, no que respeita ao 1º semestre do ano, foram suportados pela rubrica afecta às aquisições de outros serviços.

Em 2008, o GRAL procedeu à cobrança de receita própria, proveniente de taxas de justiça, cobradas nos Julgados de Paz, de taxas de utilização dos Sistemas de Mediação (Familiar e Laboral), de venda de publicações e de documentos concursais, a qual ascendeu ao valor global de 440 553€.

Tipo de receita	Montante
Taxas de justiça	429 345
Taxas de utilização dos Sistemas de Mediação	9 723
Venda de Publicações	1 186
Venda de Cadernos de Encargos - concurso público	300
Total	440 553



A receita própria cobrada representa 13% da despesa realizada.

Outras actividades

No âmbito dos recursos financeiros foram ainda desenvolvidas as actividades de rotina relativas à elaboração de 13 Pedidos de Libertação de Créditos, no âmbito do Orçamentos de Funcionamento, à elaboração de 567 Pedidos de Autorização de Pagamentos relativos a 2 256 pagamentos, à elaboração dos mapas de execução mensal do Orçamento e de mapas de previsão de despesa anual, à elaboração das propostas de Orçamentos para 2009, à concretização de 73 alterações orçamentais e à elaboração da prestação de contas e Conta de Gerência de 2007 e da Conta de Gerência de 2008, no período de 1 de Janeiro a 31 de Março, dada a alteração da direcção superior do Gabinete.

3.1.3- Aprovisionamento e manutenção das instalações

De forma a dotar o GRAL do equipamento e outros meios materiais indispensáveis ao seu funcionamento, e a permitir o normal desenvolvimento da sua actividade foram adquiridos:

- 1 impressora para substituição de equipamento obsoleto;
- 6 microcomputadores, incluindo monitores, teclados e ratos, para dotação de novos postos de trabalho;
- 1 balcão de atendimento, 1 cadeira e 1 bloco rodado para remodelação da entrada das instalações afectas ao Gabinete;
- 4 armários metálicos para dotar o Gabinete de maior capacidade de arquivo;
- 1 multifuncional para substituição de uma fotocopiadora que se encontrava obsoleta;
- 38 telefones VoIP,

Foram desenvolvidos os procedimentos necessários à celebração do contrato para higienização dos WC, de forma a dotar os mesmos de maiores condições de utilização.

De forma a alargar o período de segurança das instalações foi desenvolvido o procedimento pré-contratual para aquisição dos serviços de vigilância humana das

instalações durante o período das 8 às 24 horas, em vez do período das 9 às 19 horas. Tal medida permitiu alargar o serviço em 60% com um aumento de despesa de, apenas, 34%.

Tendo em conta, por um lado, aumentar a qualidade dos serviços de limpeza diária das instalações, foi desenvolvido o procedimento pré-contratual para aquisição de serviços de limpeza diária, o que permitiu uma redução de 50% dos custos mensais com a aquisição dos referidos serviços.

Foram desenvolvidas as diligências necessárias à atribuição, a este Gabinete, do 3º piso das instalações sitas na Av. Duque de Loulé, nº 72, tendo sido iniciados os contactos informais para a aquisição dos serviços de reorganização dos respectivos espaços, após a efectiva atribuição das instalações em causa.

Foram desenvolvidas as diligências necessárias à implementação dos telefones VoIP, não tendo sido possível concluir o processo por não ter sido possível ao Instituto de Tecnologias de Informação da Justiça disponibilizar as infra-estruturas de rede necessárias.

Relativamente às compras electrónicas foram prosseguidos os procedimentos para aquisição de material de escritório, de papel, de telefones VoIP, de consumíveis de informática e de consumíveis de WC, bem como foram definidas as necessidades de aquisição do mesmo tipo de artigos, em 2009, a que acresceu a identificação das necessidades de aquisição de serviços de comunicações móveis e de combustíveis.

No âmbito do aprovisionamento e manutenção das instalações foram ainda desenvolvidas as actividades de rotina relativas ao controle e reposição do material de limpeza nas casas de banho, de água nos bebedouros e de produtos e água nas máquinas de café, ao fornecimento de material corrente, conforme requisição, ao lançamento dos procedimentos necessários à aquisição desse mesmo material, e ao controle e acompanhamento do processo de assistência técnica à maquinaria do Gabinete.

Por fim, é de referir o acompanhamento de todo o processo relativo à substituição de uma das viaturas afectas ao GRAL, no âmbito do processo de aluguer de viaturas desenvolvido pelo IGFIJ.

Foram ainda desenvolvidas as actividades que se identificam em seguida.

Aplicações informáticas:

- Foram desenvolvidos os procedimentos necessários à celebração ou renovação dos contratos de manutenção das aplicações informáticas que gerem a actividade processual dos Julgados de Paz, dos Sistemas de Mediação Laboral e Penal e dos Centros de Arbitragem;
- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para aquisição dos serviços de informática que permitam a criação de uma aplicação para gestão processual do Sistema de Mediação Familiar;
- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para aquisição dos serviços de informática para criação de uma aplicação que permite aos utentes identificar o meio RAL mais adequado à resolução do seu problema – SIMRAL;
- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para aquisição dos serviços de informática que permitam a criação do novo site do GRAL;
- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para aquisição dos serviços de informática que permitam a criação de uma aplicação que permita a congregação dos dados relativos aos pedidos de apoio judiciário, no âmbito dos diversos meios RAL;
- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para aquisição da aplicação informática que permite a elaboração automática da Conta de Gerência, permitindo, assim, uma significativa redução de procedimentos a desenvolver.
- Foi prestado apoio informático aos utilizadores do GRAL;
- Procedeu-se à manutenção do parque informático do GRAL;
- Procedeu-se à manutenção e administração do servidor do GRAL;
- Foi actualizada a versão do sistema anti-virus, disponibilizado pelo ITIJ, no servidor e nos postos de trabalho do GRAL;
- Procedeu-se à actualização frequente do site do GRAL;
- Procedeu-se à gestão do sistema de backups do servidor do GRAL;
- Foi prestado apoio informático aos utilizadores dos diversos Julgados de Paz;

- Foram criadas novas instâncias de bases de dados para os novos Julgados de Paz;
- Procedeu-se à ligação do CAAD à infra-estrutura de rede do GRAL;
- Foi prestado apoio informático na instalação do CAAD;
- Procedeu-se à actualização do site do CICAP;
- Procedeu-se à recolha das adesões imediatas aos Centros de Arbitragem;
- Foi prestado apoio informático na implementação do projecto Infojus;

Divulgação dos Meios RAL

- Foram desenvolvidos os procedimentos necessários à aquisição de serviços de criação e divulgação junto da Rádio, Televisão e Imprensa, de uma campanha publicitária para divulgação dos Sistemas de Mediação Laboral e Familiar;
- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para aquisição dos serviços de criação da nova imagem dos Meios RAL (criação de logótipos)
- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para a reformulação da decoração da montra das instalações afectas a este Gabinete, de forma a divulgar a nova imagem Ral;
- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para aquisição dos serviços de publicação de anúncios na Imprensa
- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para criação e reprodução de flyers e cartazes que permitam a divulgação dos diversos Meios RAL, já com inclusão da nova imagem.

Instalação de Novos Julgados de Paz

- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para a criação de estacionários, para a aquisição de selos brancos e carimbos e para a ligação à Rede de Comunicações do Ministério da Justiça dos novos Julgados de Paz.

Novos Centros de Arbitragem

- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para a aquisição dos serviços de conservação das instalações afectas ao Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD);
- Foram desenvolvidos os procedimentos pré-contratuais para a aquisição de mobiliário, de equipamento informático, de telefones VoIP, de uma multifuncional e dos serviços de sinalética para dotar os postos de trabalho do CAAD;
- Apoio logístico no âmbito da cerimónia de inauguração do ARBITRARE.

De referir que, no que se refere à instalação de novos Centros de Arbitragem, o GRAL suportou, em 2008, uma despesa no valor global de 65 735€, decorrente dos seguintes parciais:

Centro	Tipo de Despesa	Montante
Arbitrare	Cedência de material de escritório	60
	Cerimónia de inauguração	170
	<i>Subtotal</i>	230
CAAD	Adaptação das instalações	13.948
	Aquisição de Multifuncional (copiador, impressora, fax e digitalizador)	7.381
	Criação do logótipo	424
	Aquisição de equipamento informático	4.279
	Aquisição de mobiliário	11.602
	Aquisição de telefones VoIP	2.246
	Aquisição de material de escritório diverso	131
	Encargos com as instalações (renda e consumo de água)	25.494
<i>Subtotal</i>	65.505	
TOTAL		65.735

3.1.4 – Conclusão:

No essencial foram executadas todas as acções previstas para 2008.

As actividades desenvolvidas envolveram, em termos de recursos humanos:

- 1 chefe de divisão, 1 chefe de secção, 1 técnico de informática, 1 técnico profissional e 1 assistente administrativa, até Outubro;
- 1 chefe de divisão, 1 chefe de secção, 1 técnico de informática e 1 técnico profissional de Outubro a Dezembro, pelo que, no último trimestre, houve redução de um dos recursos humanos previstos.

III – AUTO – AVALIAÇÃO

Nos termos do disposto no artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, o Relatório de Actividades anual deve incluir a auto-avaliação do serviço, que deve evidenciar os resultados e os desvios verificados no âmbito do QUAR.

O GRAL estava, nos termos do seu QUAR, adstrito ao cumprimento de 7 objectivos para o ano de 2007. Todos foram alcançados com a excepção dos dois primeiros, por razões exógenas ao Gabinete.

Assim, no que toca à criação de um centro de arbitragem em matéria de acção executiva, tal criação foi adiada, pela tutela, para o ano de 2008, por razões de planeamento político.

No que diz respeito à criação de um centro de arbitragem em matéria de propriedade industrial, estando tal centro programado para abrir até 31 de Março de 2008, ou seja, em momento anterior à tomada de posse da actual Direcção, apenas foi possível a sua inauguração em Outubro, em virtude da saída de um dos parceiros, a Fundação para a Computação Científica Nacional – FCCN, bem como da escolha do futuro Director do Centro.

Ainda assim, foi possível garantir a adesão de 4 entidades representativas do sector da propriedade industrial, bem como a realização de 2 campanhas de divulgação do centro até final de 2008.

No que diz respeito ao Objectivo 3, devido a atrasos por parte de alguns municípios não foi possível verificar na totalidade do Indicador 1.

Foram integralmente cumpridos os seguintes objectivos: expansão da rede de julgados de paz, relativamente a todas as datas previstas nos QUAR; alargamento do Sistema de Mediação Laboral a todo o território continental, até 30 de Junho de 2008; alargamento do Sistema de Mediação Familiar a todo o território nacional, até 31 de Dezembro de 2008; realização de inquéritos de satisfação dos utentes dos Sistemas de Mediação, até 31 de Dezembro de 2008; e a construção da Aplicação Informática RAL, conhecida como “Vera”, para a determinação do mecanismo adequado à resolução de litígios, até 31 de Dezembro de 2008.

As principais dificuldades sentidas, como se pode depreender, referem-se aos projectos relativos aos Centros de Arbitragem, o que se explica, sobretudo, pela multiplicidade de agentes envolvidos, que introduz um maior número de variáveis.

No que diz respeito a outros elementos que condicionaram o desempenho da prossecução dos objectivos do GRAL para 2008, note-se a escassez de pessoal, em face das restrições impostas à contratação no âmbito da Administração Pública, o que manteve o quadro de pessoal deficitário e ainda aquém das necessidades sentidas pelo GRAL.

1. Informação complementar

A auto-avaliação do serviço deve ser acompanhada de um conjunto de elementos informativos. Note-se, contudo, que a maior parte destes elementos já foram apresentados no número anterior.

→ *Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados* - (consta dos questionários realizados e acima referenciados);

→ *Avaliação do sistema de controlo interno* – Foi efectuada através de duas acções de inspecção. Uma realizada pela Secretaria-Geral do Ministério da Justiça, que incidiu sobre o arquivo do GRAL, tendo-se concluído que o mesmo se encontrava bastante consolidado. A outra foi efectuada pelos Serviços de Inspecção, do Ministério da Justiça e, consistiu numa análise do tratamento da informação financeira, tendo-se concluído pela sua conformidade e que bastaria que a informação fosse recolhida através de amostragem.

→ *Causas de incumprimento de actividades e de obtenção de resultados insuficientes*- No âmbito dos julgados de paz não pode deixar de se salientar que, pelo facto de a criação e instalação dos julgados de paz resultar de um parceria pública /pública, o Ministério da Justiça não tem possibilidade de controlar alguns elementos relativos à instalação dos julgados de paz, como seja o andamento das obras de adaptação dos locais onde os mesmos irão funcionar, cabendo essa responsabilidade a cada um dos respectivos municípios. Consequentemente, o cumprimento dos prazos previstos não depende exclusivamente do Ministério da Justiça, tendo-se verificado alguns desvios relativamente ao inicialmente previsto nos indicadores deste objectivo. Contudo, todos os objectivos QUAR relativos a Julgados de Paz foram atingidos, pese embora a referida dificuldade quanto ao Indicador 1 do Objectivo 3.

No que diz respeito a Centros de Arbitragem apoiados pelo GRAL e aos sistemas integrados na Mediação Pública os objectivos para 2008 foram também atingidos. Note-se contudo que, no que diz respeito aos novos Centros de Arbitragem – em matéria de Acção Executiva e de Propriedade Industrial – devido ao carácter de parceria, com vários actores distintos, bem como a sua preponderância política e dependência de prazos legais, foram sentidas dificuldades diversas já enunciadas. Em particular, no que toca ao Centro de Arbitragem da Acção Executiva, o prazo de *vacatio legis*, que se prolongou para 2009, bem como a alteração de algumas orientações políticas levou ao incumprimento, quase total do Objectivo 1. Também no que diz respeito ao ARBITRARE, o facto de tal objectivo estar já a ser incumprido no momento em que a actual Direcção tomou posse, bem como a saída de um parceiro fundamental – a FCCN – e o tempo de selecção do Director do Centro, impediram que o ARBITRARE pudesse ser inaugurado na data tomada como objectivo pelo GRAL.

→ *Medidas tomadas para o reforço positivo do desempenho do Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios evidenciando as condicionantes que afectem os resultados a atingir* – No que diz respeito aos Julgados de Paz, há uma clara aposta no reforço da mediação, enquanto modo preferencial de composição de litígios, que envolverá não apenas a divulgação desta componente do processo que corre nos Julgados de Paz, como a sensibilização e a formação dos juizes de paz no que concerne a este ponto. O mesmo se diga em relação aos demais sistemas de mediação que integram a Mediação Pública. No que diz respeito aos Centros de Arbitragem, a tónica em 2009, recairá na melhoria da monitorização dos Centros apoiados, com a criação de um modelo de indicadores que permita um controlo mais efectivo da sua actividade.

→ *A comparação com o desempenho de serviços idênticos no plano nacional e internacional* – As atribuições confiadas ao GRAL pela lei não encontram paralelo em qualquer outro serviço público português. No que diz respeito à Administração Pública comparada, apenas fará sentido buscar cotejo em serviços administrativos de tipo continental, que possuam soluções assentes num modelo jurídico semelhante ao português. Neste sentido pode realçar-se, no domínio dos Julgados de Paz, quer a experiência brasileira, quer a experiência francesa. No que diz respeito à primeira, o rápido crescimento da rede de Julgados de Paz portuguesa, quer em número de população abrangida, quer em área servida, destaca-se, proporcionalmente, do modelo brasileiro. Também a forte aposta na mediação, enquanto componente do processo nos Julgados de Paz, dá à experiência portuguesa uma mais valia de serviço público. No que diz respeito à experiência francesa, esta tem servido de comparador, sobretudo na área da formação de juizes de paz e da avaliação das suas atribuições legais. No que diz respeito aos sistemas de mediação, é também ao nível da formação que se podem beber elementos das experiências comparadas quer espanhola, quer de alguns países do norte da Europa, como a Holanda. No que diz respeito ao apoio a Centros de Arbitragem, o tipo de monitorização realizada pelo GRAL, pela sua especificada não permite ou beneficia de uma comparação com modelos internacionais.

→ *Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores relativamente à autoavaliação do serviço* – A DSMRAL – Direcção de Serviços para os Meios de Resolução Alternativa de Litígios, pronunciou-se no sentido de ter cumprido todos os objectivos do QUAR 2008 cujo acompanhamento e execução lhe cabia directamente; A

DAJ – Divisão de Acesso à Justiça, em face do cumprimento de todos os objectivos propostos e tendo recolhido a opinião junto das juristas que integram a Divisão, considerou como excelente o trabalho desenvolvido em 2008; A DRHPF – Divisão de Recursos Humanos, Patrimonial e Financeira, considerou igualmente ter desenvolvido um bom trabalho em 2008, pese embora a tónica de esforço a que foi obrigada pela entrada em vigor do Código dos Contratos Públicos e pelas exigências de recrutamento a que foi sujeita; A EMSMF – Equipa Multidisciplinar do Sistema de Mediação Familiar considera que os objectivos desta unidade orgânica para o ano de 2008 foram atingidos e mesmo superados. A EMSMF demonstrou competências a um nível elevado no que concerne à optimização de recursos; ao trabalho de equipa e cooperação e à orientação para resultados. Pautou o desenvolvimento da sua actividade por uma metodologia do tipo Investigação/Acção, estratégica no âmbito da implementação de uma nova área de intervenção pública junto das famílias; A EMSMP – Equipa Multidisciplinar do Sistema de Mediação Penal considera que a referida equipa teve durante o ano de 2008 um excelente desempenho, tendo em consideração os resultados obtidos e os escassos meios humanos de que dispôs, a saber: 1 Chefe de Equipa e 1 jurista estagiária a meio tempo durante todo o ano, 1 jurista estagiária a meio tempo durante 9 meses e 1 jurista apenas durante 2 meses.

IV-CONSIDERAÇÕES FINAIS

1.Breve conclusão sobre a execução global das actividades desenvolvidas

Por fim, apresentam-se as seguintes conclusões:

→ O GRAL durante o ano de 2008 prosseguiu e os objectivos estratégicos definidos no QUAR 2008, destacando-se o cumprimento dos seguintes objectivos operacionais:

- Criação do centro de arbitragem em matéria de propriedade intelectual;
- Expansão da rede de julgados de paz, tendo sido criados e instalados novos julgados de paz no ano de 2008;
- Procedeu-se ao alargamento do Sistema de Mediação Laboral a todo o território continental até ao fim do ano de 2008;

- Procedeu-se ao alargamento do Sistema de Mediação Familiar a todo o território nacional até ao fim do ano de 2008;
- Foram realizados inquéritos de satisfação no âmbito dos sistemas de mediação em funcionamento;
- Foi construída uma aplicação informática RAL para determinação do mecanismo adequado à resolução alternativa de litígios, até 31 de Dezembro de 2008.

→ Foram ainda desenvolvidas as actividades necessárias à monitorização dos sistemas de mediação em funcionamento, julgados de paz e centros de arbitragem.

→ Verificou-se um acréscimo na utilização dos serviços de mediação, centros de arbitragem e julgados de paz;

→ As avaliações efectuadas pelos utilizadores dos sistemas de mediação são positivas;

→ A crescente abrangência territorial e divulgação dos sistemas de mediação, centros de arbitragem e julgados de paz tem levado a um acréscimo da sua utilização, ao que acresce um conjunto de iniciativas legislativas sobre esta temática, prevendo-se um aumento significativo no que respeita à sua utilização no futuro.