

Handwritten signatures and dates:
 18.3.09
 Alberto Costa

Parecer sobre a auto-avaliação do Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios

Ministério	Ministério da Justiça			Alberto Costa Ministro da Justiça
Entidade avaliadora	Direcção-Geral da Política de Justiça (DGPJ)			
Entidade avaliada	Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios (GRAL)			
Ano de avaliação	2008	Relatório de Actividades entregue em:	19/05/09	
Menção proposta	Desempenho bom			
Parecer da DGPJ	Ao abrigo do disposto no artigo 17.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, é parecer desta Direcção-Geral não concordar com a menção de desempenho bom, proposta pelo GRAL, considerando que a menção adequada é de desempenho satisfatório.			

1. Análise aos resultados alcançados e desvios verificados no QUAR 2008 do GRAL

O GRAL apresentou na auto-avaliação um **grau de concretização dos objectivos** constantes do seu **Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)** que corresponde, em termos quantitativos, a um resultado final de 73,9%. Dos sete objectivos previstos no QUAR, quatro foram cumpridos (objectivos 4, 5, 6 e 7) com superação do objectivo 7, e três não foram cumpridos a 100%. Em termos técnicos, o QUAR foi bem preenchido e as percentagens de concretização foram correctamente calculadas, tendo sido seguidas as recomendações do documento do CCAS “Construção do QUAR- Linhas de Orientação”.

Quanto ao **Quadro dos Meios Disponíveis do QUAR do GRAL** para os recursos humanos verificou-se uma taxa de execução dos dias úteis planeados de 64%, pelo que se conclui ter havido uma discrepância considerável entre o número de dias de trabalho esperados e o número de dias em que efectivamente os colaboradores prestaram serviço. No que concerne aos recursos financeiros com uma dotação orçamental disponível de 3.520.000 euros, o montante realizado foi de 3.284.439 euros, verificando-se um saldo orçamental positivo de 235.561 euros.

2. Análise da informação relativa ao n.º 2 do artigo 15º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro

2.1 Apreciação, por parte dos utilizadores, dos serviços prestados pelo GRAL

O GRAL aplicou em 2008 inquéritos de satisfação aos utentes dos sistemas de mediação. O quadro seguinte sintetiza a informação metodológica relativa aos inquéritos realizados:

Informação metodológica:	✓ - Existência de informação ✗ - Ausência de informação	Comentários:
Metodologia utilizada	✗	Não faz referência
Período de realização	✓	Anual (ano 2008)

Universo de inquirição	✓	Utilizadores dos Sistemas de Mediação
Dimensão da amostra	✗	Não faz referência
Grau de satisfação apurado	✓	Foi detalhado

Em termos gerais pode considerar-se bastante positiva a avaliação feita pelos utentes dos Sistemas de Mediação, com excepção do Sistema de Mediação Familiar (dados ainda não tratados).

2.2 Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Neste ponto, o GRAL refere a realização de duas acções de inspecção: uma realizada pela Secretaria-Geral do Ministério da Justiça ao arquivo do GRAL, tendo-se concluído que o mesmo se encontrava bastante consolidado, e outra efectuada pela Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça ao tratamento da informação financeira, tendo-se concluído pela sua conformidade e que bastaria que a informação fosse recolhida através de amostragem.

2.3 Análise das causas de incumprimento de actividades ou projectos não executados ou com resultados insuficientes

No que concerne aos três objectivos do QUAR que se verificou não terem sido cumpridos a 100%, o GRAL justificou o seu não cumprimento por razões maioritariamente externas e não previsíveis, melhor explicitadas no ponto III do Relatório de Auto-Avaliação. Sucintamente, o incumprimento do objectivo 1 ficou a dever-se a alteração de decisão política e à entrada em vigor tardia do diploma respeitante à reforma da acção executiva, o que prolongou o prazo de *vacatio legis* de que dependiam as metas dos respectivos indicadores. O objectivo 2 também não foi concretizado a 100% por razões externas ao GRAL, como sejam a saída de um parceiro fundamental (FCCN), encontrando-se o objectivo incumprido à data da tomada de posse da actual Direcção do GRAL. O objectivo 3, pelo facto da criação e instalação dos julgados de paz resultar de parceria pública/pública, ficou condicionado por constrangimentos externos (andamento das obras de adaptação dos locais e cumprimento dos prazos previstos) que eram responsabilidade dos municípios, pelo que o cumprimento dos prazos previstos no objectivo não dependiam exclusivamente do GRAL.

2.4 Desenvolvimento de medidas tomadas para o reforço positivo do seu desempenho

Neste ponto, o GRAL refere ter havido uma clara aposta no reforço da mediação pelo que, ao nível dos julgados de paz, proceder-se-á à divulgação desta componente do processo e à sensibilização e formação dos juizes de paz. Haverá, igualmente, uma aposta na melhoria da monitorização dos Centros de Arbitragem, com a criação de um modelo de indicadores para controlo da actividade.

2.5 Comparação com o desempenho de serviços idênticos

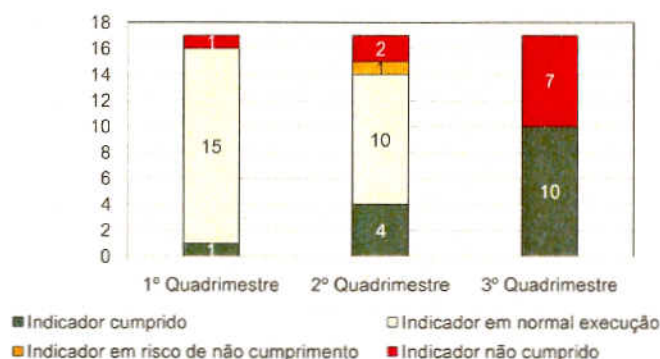
O GRAL afirma que as atribuições que lhe foram confiadas por lei não encontram paralelo em qualquer outro serviço público português. A nível internacional, o GRAL refere que domínio dos julgados de paz, o crescimento da rede de julgados de paz portuguesa destaca-se, proporcionalmente, do modelo brasileiro, quer em número de população abrangida, quer em área servida.

2.6 Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço

Neste ponto, verificou-se que as várias unidades orgánicas do GRAL se pronunciaram sobre o trabalho desenvolvido em 2008 e o respectivo contributo para o cumprimento dos objectivos do serviço.

3. Evolução do grau de cumprimento dos indicadores do serviço no ano de 2008

Figura 1 – Evolução do estado de cumprimento dos indicadores em 2008



4. Outras actividades desenvolvidas não previstas no QUAR / outros aspectos relevantes da auto-avaliação

O GRAL destacou a realização de diversas actividades não previstas no QUAR, exemplificando com o desenvolvimento de actividades necessárias à monitorização do funcionamento dos centros de arbitragem e dos julgados de paz e a realização de acções de divulgação dos julgados de paz e dos sistemas de mediação e arbitragem. Importa ainda referir que o GRAL manifestou uma particular atenção à formação profissional do seu pessoal, tendo-se registado 25 acções de formação, que incidiram nas áreas do Direito e da Informática.

5. Apreciação sintética da proposta de menção apresentada pelo serviço

O grau de concretização do QUAR do GRAL no ano de 2008, em termos quantitativos, foi de 73,9%, tendo sido cumpridos quatro dos sete objectivos constantes do QUAR, com a superação de um. Não foram cumpridos três objectivos a 100%, maioritariamente por motivos externos, não previsíveis e decorrentes de alteração de decisão política.

Em relação à informação que deve acompanhar a auto-avaliação do serviço, prevista no art.º 15.º n.º 2 da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, foi fornecida a informação elencada nesse dispositivo legal.

Ao abrigo do disposto no artigo 17.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, é parecer desta Direcção-Geral não concordar com a menção de desempenho bom, proposta pelo GRAL. O fundamento para a não concordância com a menção proposta assenta no facto do não

cumprimento de três objectivos a 100%, apesar de ser justificado maioritariamente por causas externas ao GRAL, não se ter ficado a dever em exclusivo a razões externas, não previsíveis e decorrentes de alteração de decisão política. Por outro lado, em termos quantitativos o grau de concretização do QUAR foi inferior a 100% (73,9%), o que significa que o cumprimento dos restantes objectivos não permitiu compensar os objectivos não atingidos, de modo a assegurar um cumprimento a 100% do QUAR.

Assim, é opinião desta Direcção-Geral que a menção de desempenho adequada ao desempenho do GRAL no ano de 2008 é de desempenho satisfatório.