

**Enquadramento do Projeto Tribunal +**

**Anexo A ao Caderno de Encargos**

# Índice

1	Contexto .....	3
2	Caracterização das entidades envolvidas .....	5
3	Organização e Funcionamento dos Tribunais.....	6
4	Caracterização da Situação Atual .....	8
4.1	Atendimento.....	8
5	Projeto Piloto .....	10
5.1	Solução de Atendimento .....	10
6	Alargamento nacional do Tribunal + .....	14

## 1 Contexto

O Projeto Tribunal +, parte integrante do Plano Justiça + Próxima, é uma iniciativa do Ministério da Justiça em estreita colaboração com os Conselhos Superiores, com a Procuradoria-Geral da República e com os órgãos de gestão das Comarcas, que visa a simplificação administrativa e modernização da Justiça potenciada pelo digital.

O Projeto assenta em quatro pilares fundamentais:

- Eficiência ao promover a simplificação e desmaterialização de processos, através de tecnologias abertas e interoperáveis, focando nos modelos e metodologias reconhecidos aplicados à governança das Tecnologias da Informação e comunicação, potenciando ganhos de eficiência e poupanças;
- Proximidade tornando mais clara, transparente e responsável a informação, potencializando a disponibilização de dados abertos, ouvindo e respondendo às necessidades dos cidadãos, colocando a relação com o cidadão no centro da atividade, simplificando e clarificando a linguagem e as informações prestadas, disponibilizando novos e variados serviços e garantindo uma presença multicanal;
- Humanização ao dignificar o ecossistema da Justiça, incluindo os espaços e todos os que interagem com o sistema; e
- Inovação ao comprometer-se em fazer diferente, envolvendo a comunidade judiciária e a sociedade civil na construção de soluções e em diferentes formas de prestação de serviço.

Tendo em conta estes princípios orientadores, é intenção do Ministério da Justiça aumentar a eficiência, a humanização, a inovação e a proximidade, pela utilização de tecnologias de informação e de comunicação, de modo a melhorar o serviço aos cidadãos e às empresas, personalizando a sua experiência e adaptando-o às suas necessidades.

Alcançar esta visão obriga a um esforço de simplificação permanente e de adequação tecnológica assente nas necessidades efetivas dos seus utilizadores internos e externos, dos cidadãos e das empresas.

Neste sentido, foi iniciado, em setembro de 2016, um Piloto no Tribunal da Comarca de Lisboa Oeste – Núcleo de Sintra, pela Secretaria-Geral do Ministério da Justiça.

Para esse efeito foram estabelecidos protocolos de cooperação com diversas entidades com o objetivo de testar novas tecnologias nos tribunais, de forma a aumentar a eficiência ao nível administrativo, potenciando a otimização do funcionamento e da atuação das secretarias do tribunal e suportando a sua gestão, e de proporcionar uma melhor experiência a quem interage com o tribunal.

O Projeto-Piloto no Tribunal de Sintra encontra-se atualmente na sua fase de conclusão, tendo sido avaliado positivamente o contributo das múltiplas soluções tecnológicas para a organização e a eficiência dos tribunais.

O Ministério da Justiça pretende agora implementar um conjunto de soluções tecnológicas, baseadas nas soluções testadas no Piloto, alargando o Projeto Tribunal + a todo o País, proporcionando, deste modo, um atendimento mais célere, abrangente e amigável, com recursos a instrumentos tecnológicos, alguns deles já testados noutros contextos, como é o caso das Lojas do Cidadão.

Deste modo, com este projeto pretende-se alcançar, a nível nacional:

- Uma melhoria da qualidade de simplificação dos fluxos de informação e atividades;
- Um aumento da produtividade dos funcionários, permitindo que dediquem o seu tempo a atividades de maior valor acrescentado;

- Uma redução de prazos de entrega, eliminando, por exemplo, atos inúteis e aumentando a satisfação do cidadão;
- Uma maior humanização do espaço proporcionando uma experiência mais agradável a quem tem de recorrer ao Tribunal;
- Uma gestão do Tribunal mais proactiva, assente em informação de gestão permanentemente atualizada.

## 2 Caracterização das entidades envolvidas

A Direção-Geral da Administração da Justiça (DGAJ) é um serviço do Ministério da Justiça que tem por missão assegurar o apoio ao funcionamento dos tribunais.

De acordo com a sua Lei Orgânica, a DGAJ prossegue, entre outras, as seguintes atribuições:

- a) Apoiar a definição das políticas de organização e gestão dos tribunais;
- b) Participar, em articulação com a Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), na realização de estudos tendentes à modernização e à racionalização dos meios à disposição do sistema judiciário, propondo e executando as medidas adequadas;
- c) Assegurar procedimentos de contratação pública para satisfação das necessidades de bens e serviços não abrangidos por procedimentos desenvolvidos pela unidade ministerial de compras, em articulação com o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I. P. (IGFEJ, I. P.);
- d) Participar na conceção e colaborar com o IGFEJ, I. P., no desenvolvimento, implantação, funcionamento e evolução dos sistemas de informação do sistema judiciário;
- e) Programar as necessidades de instalações dos tribunais e participar com o IGFEJ, I. P., no planeamento e na execução de obras de construção, remodelação ou conservação;
- f) Colaborar com a DGPJ na recolha, tratamento e difusão da informação estatística relativa aos tribunais, disponibilizando a informação necessária à elaboração das estatísticas oficiais na área da justiça.

No âmbito do Ministério da Justiça, o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I. P. (IGFEJ, I. P.) tem por missão a gestão dos recursos financeiros do MJ, a gestão do património afeto à área da justiça, das infraestruturas e recursos tecnológicos, bem como a proposta de conceção, a execução e a avaliação dos planos e projetos de informatização, em articulação com os demais serviços e organismos do MJ.

### 3 Organização e Funcionamento dos Tribunais

Em Portugal, o poder judicial é exercido por diferentes tribunais, sendo todos órgãos de soberania, com garantias de independência, e encontra-se organizado por jurisdições, independentes entre si, com estruturas e regimes de organização e funcionamento próprios, a saber:

- **Constitucional:** Tribunal com a competência específica de administrar a justiça em matérias de natureza jurídico-constitucional, apreciando a constitucionalidade e a ilegalidade das normas e regulamentos, decidindo sobre a respectiva conformidade com a Constituição da República Portuguesa;
- **Judicial:** Tribunais de competência genérica e de competência especializada, aos quais compete o julgamento de todas as causas que não se encontrem abrangidas pela competência de outros Tribunais. Inclui os tribunais cíveis, penais, de trabalho, da concorrência, de propriedade intelectual, marítimo, de execução de penas, de família e menores, de comércio, integrando três instâncias (Tribunal de 1ª Instância, Tribunal da Relação e Supremo Tribunal de Justiça);
- **Administrativa:** Tribunais com a competência específica de julgar litígios emergentes das relações jurídicas administrativas e fiscais (relações entre as entidades públicas ou concessionários e os particulares). Abrangem os tribunais administrativos e fiscais, os Tribunais Centrais Administrativos Norte e Sul e o Supremo Tribunal Administrativo;
- **Financeira:** Tribunal que constitui o órgão supremo de fiscalização da legalidade e regularidade das receitas e das despesas públicas e do julgamento das contas que a lei mandar submeter-lhe, aprecia a boa gestão financeira e efetiva responsabilidades por infrações financeiras; e
- Outras categorias, nomeadamente Julgados de Paz e Tribunais Arbitrais.

Como órgãos que asseguram a gestão, coordenação, inspeção e disciplina nas Jurisdições acima mencionadas, existem atualmente: o Conselho Superior da Magistratura, o Conselho Superior dos Tribunais Administrativos e Fiscais e o Conselho Superior do Ministério Público.

Atualmente existem em Portugal cerca de 300 tribunais, distribuídos por 23 Comarcas por todo o País (incluindo regiões autónomas), como ilustra a Figura 1.



**Figura 1 - Comarcas de Portugal**

O apoio ao funcionamento dos Tribunais, por parte da DGAJ, desenvolve-se, entre outras, nas seguintes áreas:

- a) Apoiar a definição das políticas de organização e gestão dos tribunais;
- b) Programar e executar as ações relativas à gestão e administração dos trabalhadores dos tribunais;
- c) Dirigir a atividade dos administradores dos tribunais;
- d) Assegurar o fornecimento e a manutenção de equipamentos TIC dos tribunais, e o desenvolvimento e evolução dos sistemas de informação e comunicação, em articulação com as entidades competentes.

## 4 Caracterização da Situação Atual

Apesar das constantes evoluções tecnológicas realizadas nos últimos anos, o Ministério da Justiça concluiu num estudo recente que as soluções existentes nos tribunais não favorecem uma gestão apropriada e competente dos recursos administrativos que compõem a infraestrutura de suporte da generalidade dos tribunais. Estas situações condicionam a eficácia e eficiência de toda a infraestrutura dos tribunais na execução de tarefas, impedindo-as de atingir todo o seu potencial e não contribuindo para o favorecimento da experiência do cidadão com o tribunal.

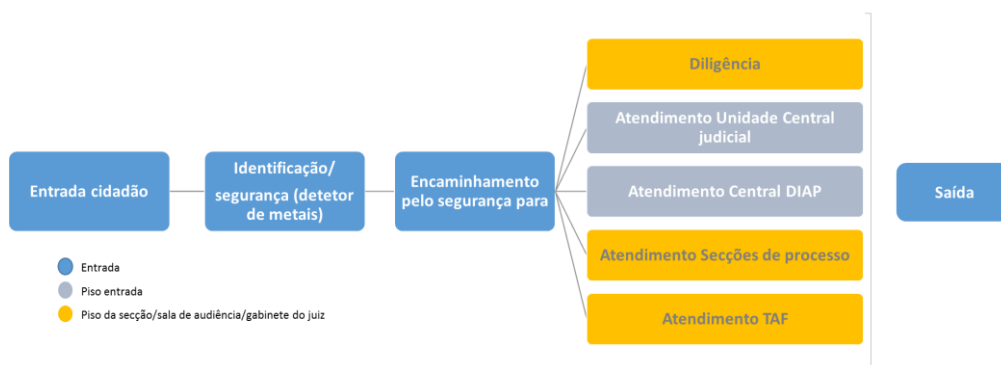
### 4.1 Atendimento

No âmbito do Atendimento, o Ministério da Justiça realizou um estudo sobre os atuais processos de atendimento aos cidadãos e mandatários nos tribunais, com o objetivo de identificar melhorias e necessidades para a prestação de um atendimento integrado, uniformizado e otimizado, promovendo uma melhor qualidade no serviço prestado e um melhor atendimento a todos os cidadãos e mandatários que se desloquem a um tribunal.

A figura abaixo ilustra o processo de atendimento atualmente implementado na generalidade dos tribunais. Da análise ao processo mencionado, constata-se que:

- É o funcionário responsável pelo controlo de segurança física dos tribunais que tem a missão de encaminhar o cidadão/mandatário recém-chegado ao tribunal para a área pretendida (por exemplo, área afeta a Diligências, atendimentos DIAP, Ministério Público, etc.);
- A organização do tribunal é pouco funcional e eficiente (serviços/áreas de atendimento e/ou diligências estão dispersos pelo tribunal), o que poderá originar constrangimentos ao normal funcionamento do tribunal (como, por exemplo, um aumento considerável de tráfego nos corredores do tribunal e/ou o aumento do tempo de espera do cidadão/mandatário).

*Ilustrativo e não exaustivo*



**Figura 2 - Solução de Atendimento atual genérica**

Com base na análise efetuada ao processo de atendimento pelo Ministério da Justiça foram recolhidos indicadores, com base nos quais foi possível concluir que:

- A atual solução de atendimento nos tribunais não permite que exista uma gestão totalmente eficaz e eficiente dos recursos administrativos que compõem a infraestrutura de apoio da generalidade dos tribunais;
- A organização da generalidade dos tribunais é pouco funcional e eficiente (uma vez que os serviços/áreas de atendimento e/ou diligências se encontram dispersos pelo tribunal), o que poderá originar constrangimentos ao normal funcionamento do tribunal



provocando um aumento considerável de tráfego nos corredores do tribunal e/ou o aumento do tempo de espera do cidadão/mandatário.

Esta situação condiciona a eficácia e eficiência de toda esta infraestrutura de apoio na execução de tarefas (impedindo que não atinja todo o seu potencial de execução) e, de certa forma, contribui para o não favorecimento da experiência do cidadão/mandatário no contacto com o tribunal (filas de espera prolongadas, espaços de atendimento congestionados e pouco confortáveis, necessidade de deslocação obrigatória a um dado tribunal para assuntos com pouca relevância).

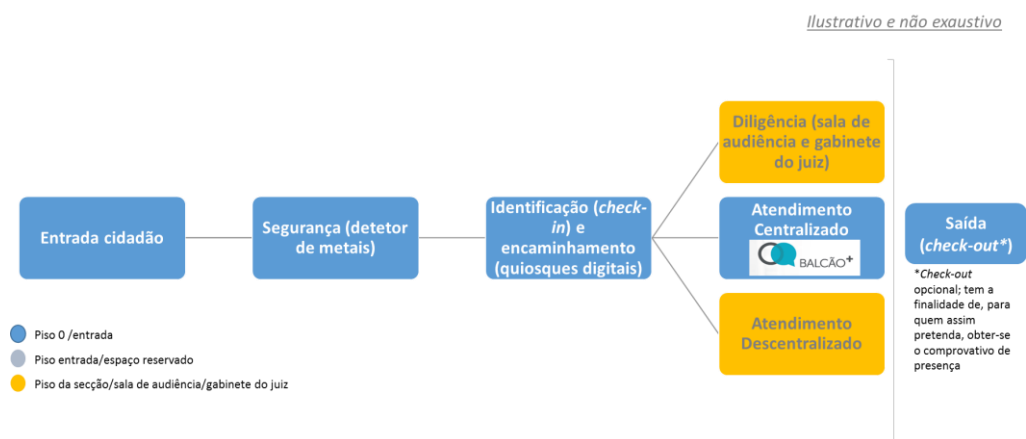
Como resultado desta análise, surge a necessidade de implementação de uma nova solução de Gestão de Atendimento que conjugue *hardware*, *software* e serviços de forma integrada, entre si e os sistemas de informação do Ministério da Justiça, potenciando com isto um sistema ágil e integrado de suporte ao atendimento prestado. Como consequência da sua missão em assegurar o funcionamento eficaz e eficiente dos tribunais, o Ministério da Justiça pretende garantir a qualidade de serviço no atendimento prestado a todos os cidadãos e mandatários que necessitem de recorrer aos serviços prestados nos tribunais.

## 5 Projeto Piloto

Com base nas necessidades acima descritas, foi desenvolvido e implementado um piloto do projeto Tribunal + no Tribunal de Comarca de Lisboa Oeste – Núcleo de Sintra. Este projecto-piloto visou testar no Palácio da Justiça de Sintra: um novo modelo de atendimento, a simplificação de fluxos de informação nas secretarias e de suporte à gestão.

### 5.1 Solução de Atendimento

A Solução de Atendimento testada no Piloto assenta na implementação de uma componente de atendimento centralizada num único espaço suportada numa solução de gestão de filas de espera, o Balcão +, e a utilização da mesma solução para confirmação de presença e suporte informativo das diligências a ocorrer no tribunal, tal como ilustra a figura abaixo.



**Figura 3 – Processo de Atendimento no Piloto**

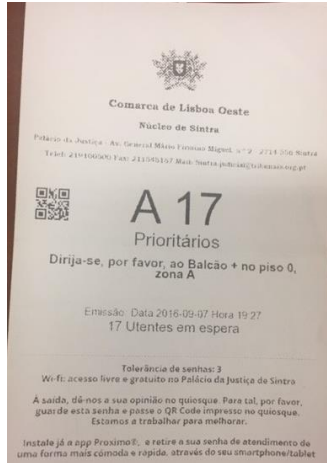
Na entrada no tribunal e após a passagem pelo segurança/detetor de metais, o cidadão é identificado e encaminhado através da utilização de quiosques eletrónicos localizados junto às portas de entrada.



**Figura 4 – Quiosque eletrónico**

Após identificação do cidadão, o mesmo deve selecionar uma das opções disponíveis de serviços e/ou diligências, sendo emitida a respetiva senha emitida, que poderá ser de 2 tipos:

- Senha de Serviços Balcão +
- Senha de Diligência



**Figura 5 – Senha de Serviços Balcão +**

O Balcão + pretende ser um espaço multifuncional, capaz de prestar atendimento ao cidadão em diferentes áreas desde informações genéricas a serviços específicos de diferentes secretarias do Tribunal. Este Balcão permite que a prestação de serviços nas secretarias específicas do tribunal e os espaços de espera sejam deslocalizadas para um espaço único, tornando os espaços mais funcionais e com mais áreas de trabalho.



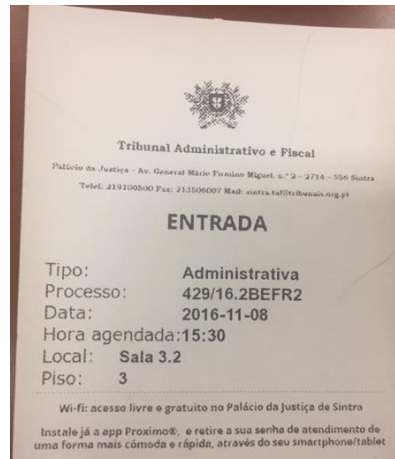
**Figura 6 – Balcão +**

A chamada das senhas do Balcão + é transmitida através de painéis digitais por aviso visual e voz digitalizada, tal como ilustrado na figura abaixo.



**Figura 7 – Painel Chamada Balcão +**

No caso dos cidadãos que se deslocam ao tribunal para participar numa diligência, a solução após identificação do cidadão, comunica com as aplicações de negócio, devolvendo as diligências a que o mesmo está afeto, permitindo a confirmação da sua presença em sistema e a emissão de senha de diligência.



**Figura 8 – Senha de Diligência**

As diligências a ocorrer no tribunal e o seu estado são apresentadas em painéis digitais e atualizadas permanentemente.

TRIBUNAL +					09:11:54 1 julho, Lisboa
<b>Criminal</b>	<b>Nº de processo</b>	<b>Piso</b>	<b>Sala</b>	<b>Estado</b>	
09:03	2941/ 14.0733SNT	3	3	Em curso	
11:00	2926/ 14.0733SNT	3	3.1	Chamada	
12:30	2936/ 14.0733SNT	-	-	Cancelada	
13:46	2946/ 14.0733SNT	3	3.2	Prevista	
<b>Trabalho</b>	<b>Nº de processo</b>	<b>Piso</b>	<b>Sala</b>	<b>Estado</b>	
09:15	1991/ 14.0733SNT	-	-	Cancelada	
10:00	1988/ 14.0733SNT	-	-	Adiada	
10:36	1990/ 14.0733SNT	-	-	Adiada	
12:31	1993/ 14.0733SNT	-	-	Cancelada	
12:57	1989/ 14.0733SNT	-	-	Adiada	
13:28	1998/ 14.0733SNT	-	-	Adiada	
<b>Família e membros</b>	<b>Nº de processo</b>	<b>Piso</b>	<b>Sala</b>	<b>Estado</b>	
09:40	1996/ 14.0733SNT	1	1.2	Em curso	
12:47	2948/ 14.0733SNT	1	2.2	Em curso	
<b>Execuções</b>	<b>Nº de processo</b>	<b>Piso</b>	<b>Sala</b>	<b>Estado</b>	
10:20	2926/ 14.0733SNT	2	2.1	Em curso	
11:05	2921/ 14.0733SNT	3	3.3	Em curso	
13:09	2933/ 14.0733SNT	2	2.3	Em curso	
14:05	2940/ 14.0733SNT	3	3	Prevista	

**Figura 9 – Diretório de Diligências**

No final da participação na diligência, o cidadão poderá deslocar-se ao quiosque e emitir uma declaração de presença.

A Solução testada, para além dos módulos de gestão de senhas, de chamada e transmissão de conteúdos executadas nas interfaces acima apresentadas, apresenta também um módulo

de backoffice para os operadores de atendimento e gestores do atendimento, bem como um módulo de estatística e reporte.

## **6 Alargamento nacional do Tribunal +**

O Ministério da Justiça pretende agora implementar um conjunto de soluções tecnológicas, com base nas conclusões retiradas da análise das soluções testadas no Piloto, alargando o Projeto Tribunal + a todo o País, nos termos especificados no Anexo B do Caderno de Encargos – Especificações Funcionais e Técnicas e Anexo C do Caderno de Encargos – Dimensionamento.