BALCÃO+
TRIBUNAL+
REPÚBLICA PORTUGUESA
JUSTIÇA
JUSTIÇA +PRÓXIMA

TRIBUNAL +

4 meses de Projeto Piloto

REPÚBLICA PORTUGUESA
JUSTIÇA

JUSTIÇA +PRÓXIMA

O que é o Tribunal +

Atendimento

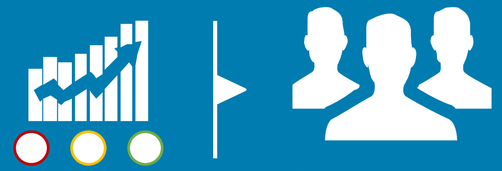
Cidadão

- **Diligências** → No Tribunal / Videoconferência
- **Atendimento Presencial** → Unidade Central; Secção de processos
- **Atendimento Telefónico**

Secretarias

- **Otimização administrativa**
- **Gestão salas audiência**
- **Gestão de Ativos e Património**
- **Economato**
- **O Meu Tribunal**

Ferramentas de suporte à gestão



Informação para Orgãos de Gestão

Informação para
Conselhos Superiores da Magistratura; Procuradoria Geral da República; Ministério da Justiça

A metodologia

Do diagnóstico até ao piloto

Diagnóstico

Um trabalho de pesquisa, diálogo e envolvimento

Visitas técnicas de elementos dos Gabinetes MJ, SEAJ e SEJ para diagnóstico

Visitas da Sra. SEAJ a tribunais de norte a sul de Portugal

Recolha nacional a todas as Comarcas e TAFs e contactos internacionais

Principais números a partir do diagnóstico

Cidadãos que se deslocam ao Palácio de Justiça de Sintra

+350 pessoas em média por dia interagem com o Palácio de Justiça de Sintra

Recebe em média **7.500 pessoas/mês**

88% deslocam-se ao Tribunal Judicial

64% vêm participar numa diligência

35% vêm solicitar o registo criminal
(dos cidadãos que se deslocam à Secção Central Judicial)

Informação a partir de dados recolhidos entre os dias 10 e 17 junho de 2016, num inquérito conduzido junto dos cidadãos que se deslocam ao Palácio da Justiça de Sintra

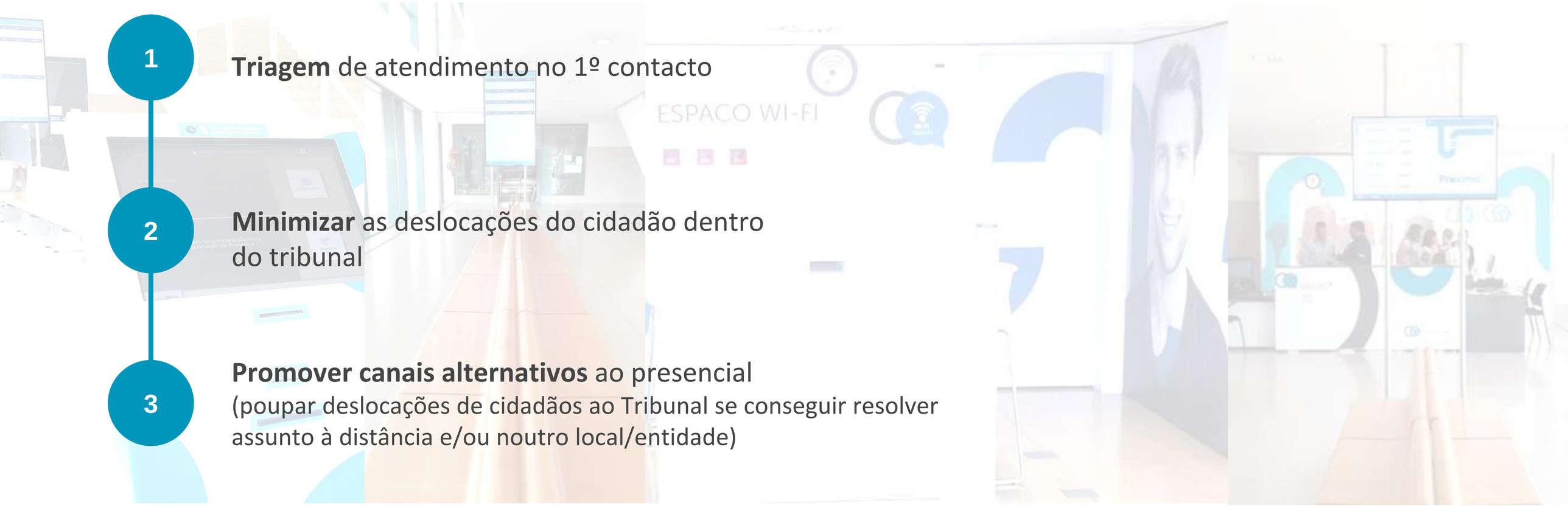
Atendimento

Atendimento – novo ambiente à chegada

Princípios gerais

1. **Triagem** de atendimento no 1º contacto
2. **Minimizar** as deslocações do cidadão dentro do tribunal
3. **Promover canais alternativos** ao presencial
(poupar deslocações de cidadãos ao Tribunal se conseguir resolver assunto à distância e/ou noutro local/entidade)

Percurso do Cidadão



Atendimento – Balcão +

Atendimento mais próximo e mais célere

Atendimento centralizado no Balcão +

- Atendimento geral: Registo Criminal, Requerimentos, Documentos, Certidões, Pagamentos
- Atendimento especializado: DIAP / Cível / Comércio / Execuções / Trabalho
- Posto de atendimento para cidadãos com mobilidade reduzida / atendimento assistido / *Self-service*

Atendimento descentralizado nas secções de processo

- Família e Menores
- Crime
- Administrativo e Fiscal

Atendimento – Balcão +

Novas funcionalidades: Registo Criminal Online assistido

Incentivar a Utilização do serviço online, evitando deslocações futuras ao Tribunal para realizar este serviço

+8.000

Nr total de Registos Criminais Online emitidos

Secretarias

Secretarias

Simplificação administrativa e de procedimentos

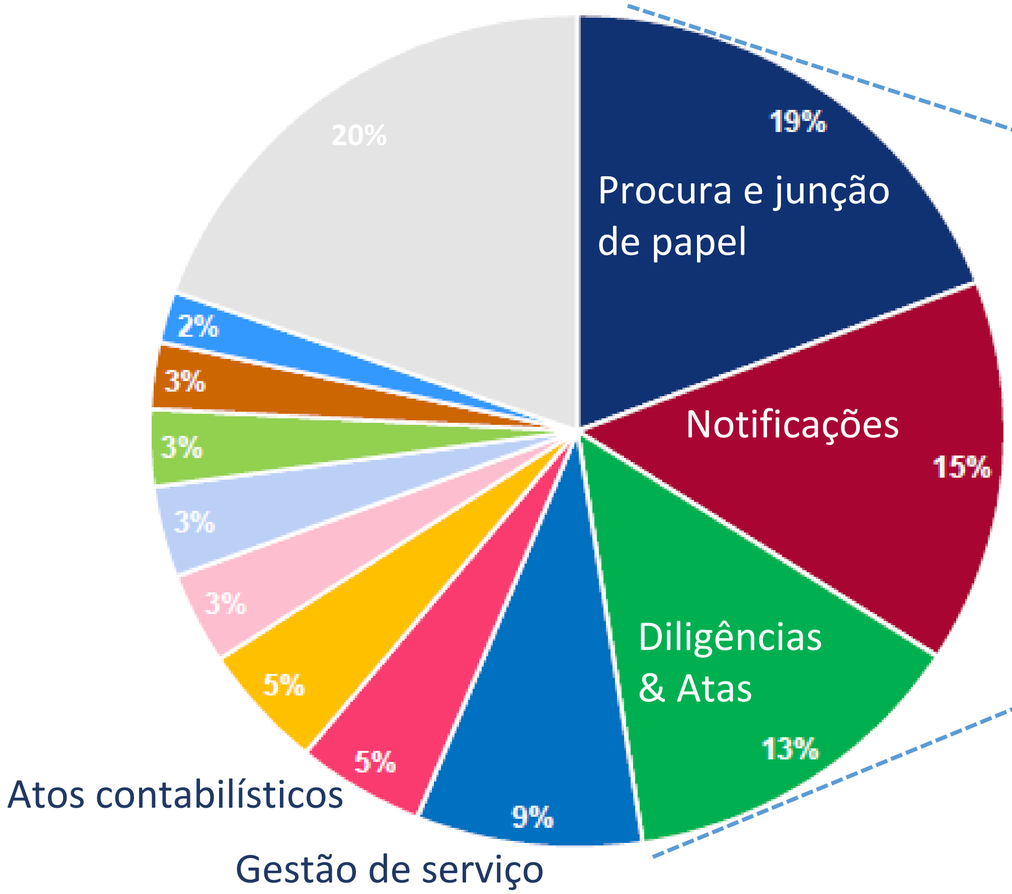
Análise de fluxos

Análise de volumes

Análise de equipas

Secretarias

Simplificação administrativa e de procedimentos



Distribuição do Tempo dedicado por tarefa (%)

Áreas âmbito: Comércio, Trabalho e Família e Menores

+ 60% tarefas associadas a papel

5% Conclusões, 5% Autuações, 3% Atendimento ao Público, 3% Telefonemas, 3% Notificações / Visitas ao Ministério Público e 2% Registo de Sentenças
Outros (20%) inclui: Distribuição, Termos, Correio, Impressora, Introdução de dados, Certidões e Formação.
Fonte: Levantamento realizado junto de uma amostra de unidades de processo do Tribunal Judicial de Sintra pelo Kaizen Institut.

Potenciais impactos do piloto em Sintra

Impactos mais relevantes (preliminares)*

Poupança de 11% do tempo total de trabalho dos funcionários

Redução do tempo de execução de tarefas de menor valor acrescentado

- 465 m€
(18% em tarefas de secretaria; 31% em atendimento)

Ganhos potenciais/ano dos recursos humanos otimizados nas secretarias (medidos em remunerações)

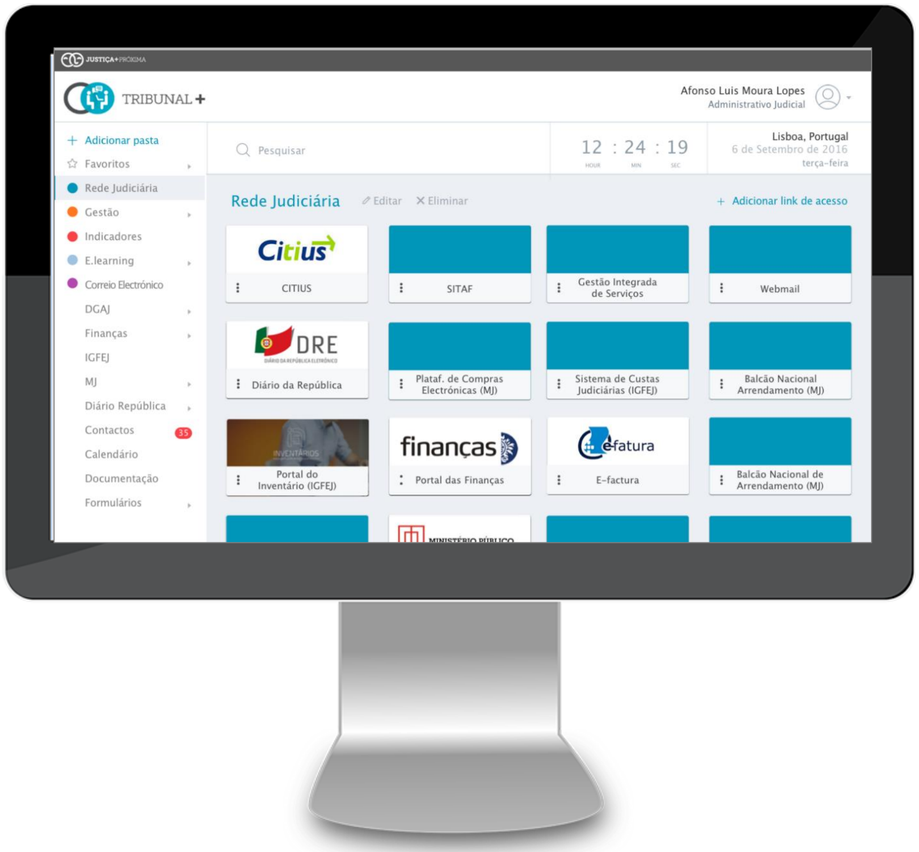
- 3.799 Processos pendentes
+10% de processos findos

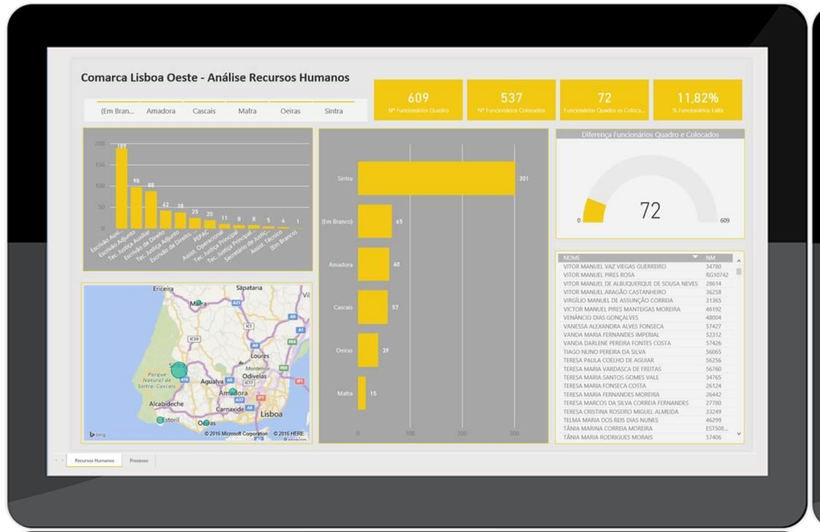
Redução de pendência processual/ ano, pela melhor utilização dos recursos

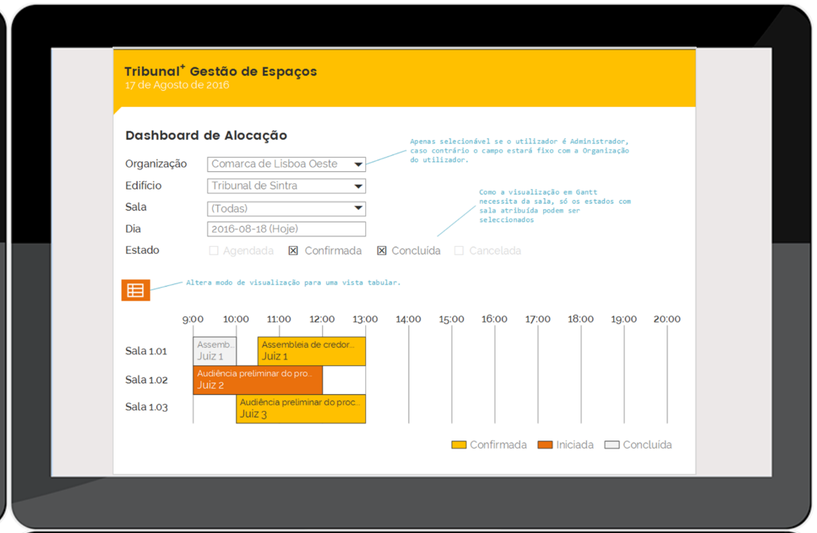
*Análise e estimativas preliminares assentes em dados e pressupostos decorrentes da fase de diagnóstico empreendida pelo Kaizen Institut.

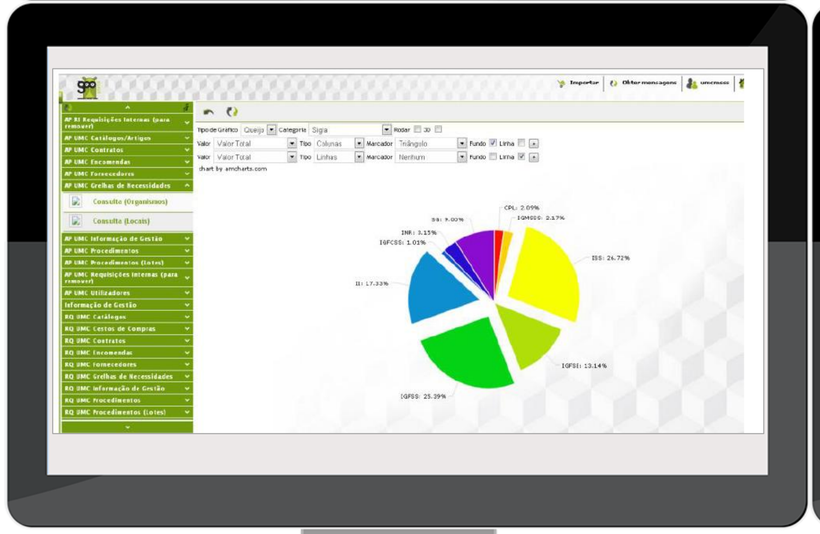
Ferramentas

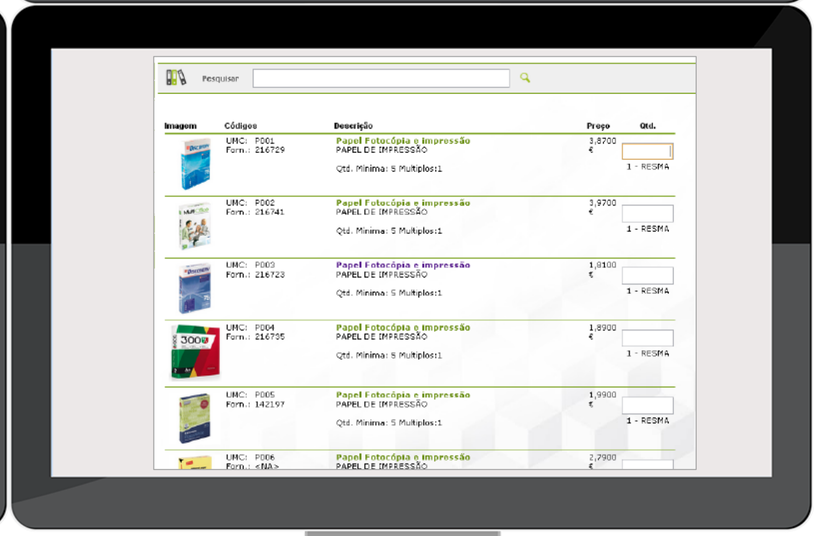
Ferramentas de apoio à Gestão











Ferramentas de apoio à Gestão

+ 800 pedidos

83% de pedidos fechados

Sevice-Desk: O Meu Tribunal

Problema? Solução.

Videoconferência e transcrição automática

Utilização e benefícios esperados

Videoconferência

Foro judicial

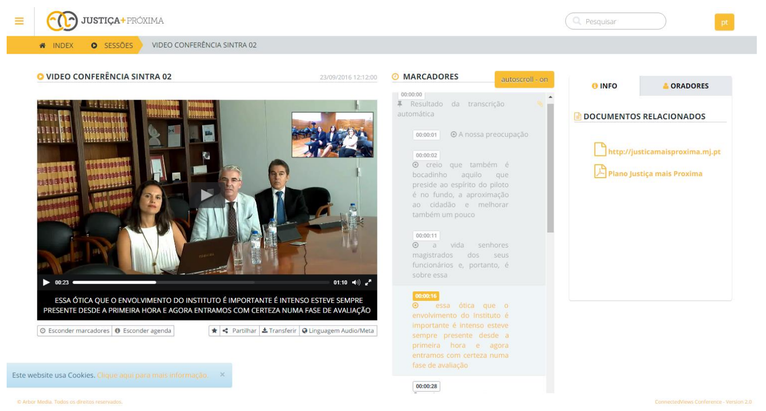
- Audição de testemunhas que se encontram noutra comarca e detidas
- Audição de peritos
- Declaração para memória futura - minimizando repetição de episódios traumáticos por parte de vítimas

Foro de gestão

- Reuniões de Órgãos de Gestão
- Partilha de informação

Transcrição automática

- Maior celeridade no registo e revisão
- Facilitação de pesquisas



VIDEOCONFERÊNCIA COM TRANSCRIÇÃO AUTOMÁTICA

23/09/2016 12:12:00

Esconder marcadores | Mostrar agenda

Partilhar | Transferir | Linguagem Audio/Meta

MARCADORES

autoscroll - off

00:00:00 Resultado da transcrição automática

00:00:01 A nossa preocupação

00:00:02 creio que também é bocadinho aquilo que preside ao espírito do piloto é no fundo, a aproximação ao cidadão e melhorar também um pouco

00:00:11 a vida senhores magistrados dos seus funcionários e, portanto, é sobre essa

00:00:16 essa ótica que o envolvimento do Instituto é importante é intenso esteve sempre presente desde a primeira hora e agora entramos com certeza numa fase de avaliação

00:00:28 e de monitorização para ver como é que será a melhor maneira de expandir este projecto

00:00:34 a às restantes de jurisdições do país e no fundo era isto que queria dizer que nesta primeira ronda muito obrigado.

00:00:43 Senhora secretária de estado muito bom dia a todos Cumprimento a senhora secretária de estado e também os orgãos de gestão e senhores jornalistas

00:00:53 Porque é com muito gosto aproveitando

© Arkivo Media. Todos os direitos reservados.

Window size: 1600 x 900

Balanço do Piloto

O piloto em números*

28.230	Nº de pessoas que se deslocaram ao Tribunal
440	Nº médio de pessoas por dia
14.350	Nº de senhas atendidas no Balcão+
13.880	Nº de *check-in* efetuados para diligências
1.680	Nº de declarações de presença emitidas pelo quiosque
414+108	Nº de videoconferências recebidas e efetuadas

☺ 7,7

Grau de satisfação numa escala de 0 a 10, sendo 10 totalmente satisfeito

*Período de análise/ recolha 19 setembro a 21 de dezembro de 2016.

Próximos passos

Próximos passos

Do piloto à expansão

JAN-ABRIL

DIAGNÓSTICO E VISITAS
Visitas SEAJ a 23 comarcas
Contactos OCDE e Universidade de Berkeley
Benchmarks internacionais
Diagnóstico interno

SETEMBRO

ARRANQUE PILOTO
Em curso no Tribunal de Sintra

NOVEMBRO A JANEIRO

PRIMEIRA AVALIAÇÃO
Alargamento a outros Tribunais na Comarca Lisboa-Oeste

MARÇO 2017

RELATÓRIO FINAL
Relatório Projeto Avaliação do Piloto

ATÉ VERÃO 2017

PREPARAÇÃO DA EXPANSÃO
-Análise económica
-Candidaturas a fontes de financiamento
-Procedimentos de contratação
-Criação da Comissão de acompanhamento
-OCDE e Universidade de Berkeley partilham resultados do acompanhamento e investigação

Próximos passos

Do piloto à expansão

2017-2018

IMPLEMENTAÇÃO POR VAGAS
Durante um ano

ATÉ VERÃO 2017

PREPARAÇÃO DA EXPANSÃO
-Análise económica
-Candidaturas a fontes de financiamento
-Procedimentos de contratação
-Criação da Comissão de acompanhamento
-OCDE e Universidade de Berkeley partilham resultados do acompanhamento e investigação

MARÇO 2017

RELATÓRIO FINAL
Relatório Projeto
Avaliação do Piloto

NOVEMBRO A JANEIRO

PRIMEIRA AVALIAÇÃO
Alargamento a outros Tribunais na Comarca Lisboa-Oeste

SETEMBRO

ARRANQUE PILOTO
Em curso no Tribunal de Sintra

JAN-ABRIL

DIAGNÓSTICO E VISITAS
Visitas SEAJ a 23 comarcas
Contactos OCDE e Universidade de Berkeley
Benchmarks internacionais
Diagnóstico interno

BALCÃO+
TRIBUNAL+
REPÚBLICA PORTUGUESA
JUSTIÇA
JUSTIÇA +PRÓXIMA

REPÚBLICA
PORTUGUESA

JUSTIÇA

REPÚBLICA
PORTUGUESA

JUSTIÇA