

e – justiça

O que o sector da justiça em Portugal tem a ganhar com o desenvolvimento da SI



12 e 13 de Janeiro de 2004
Fundação Calouste
Gulbenkian

A MODERNIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA JUSTIÇA

Prof. João Bilhim (ISCSP / UTL)

Patrocínio



*A E-JUSTIÇA E A GESTÃO DA QUALIDADE
CENTRADA NO CIDADÃO*

A MODERNIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA JUSTIÇA



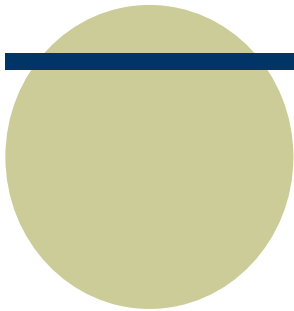
*João Bilhim – Professor Associado com Agregação do ISCSP
Universidade Técnica de Lisboa*

Paulo Costa – Eng. CTT

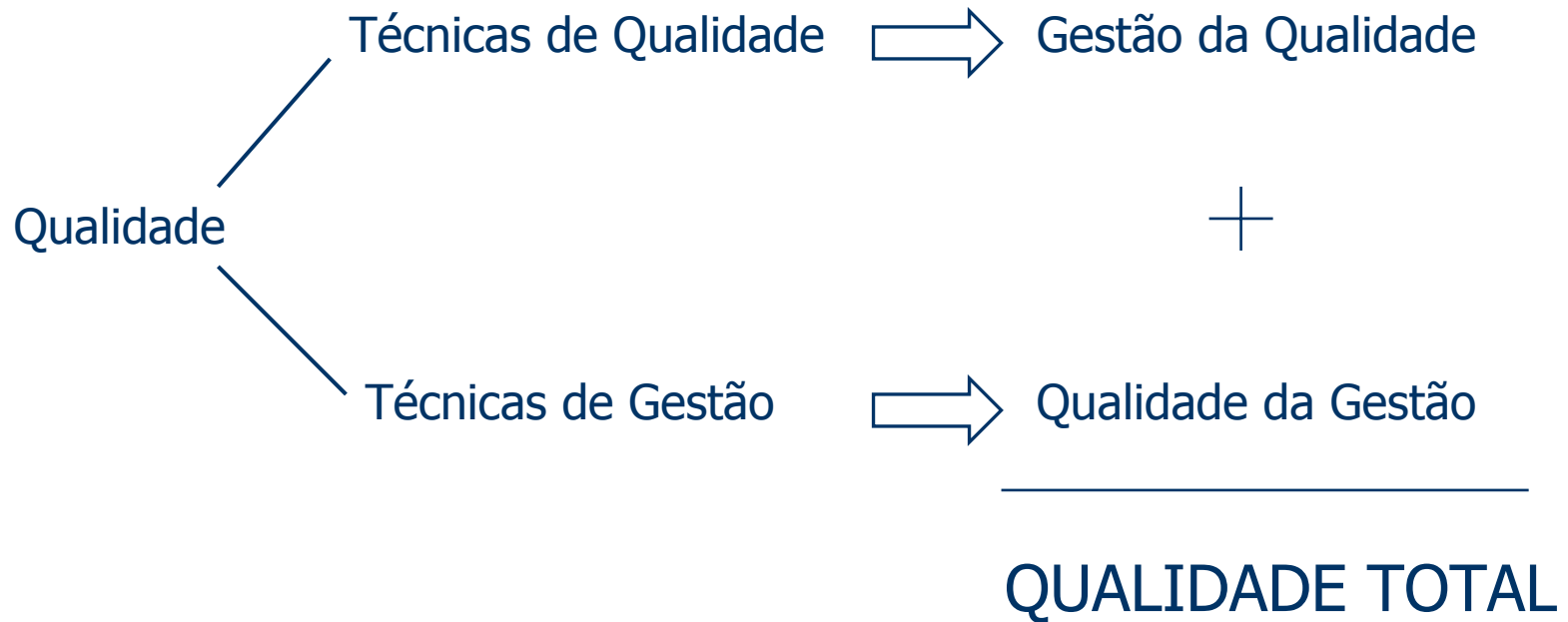
Pressuposto teórico da intervenção



Nos tempos actuais, o Direito já não é entendido como o único, ou sequer o principal, instrumento de reforma da justiça. Ciências como a Economia ou a Sociologia assumiram, nas últimas décadas, um papel fundamental nestes processos de reformas jurídicas e judiciárias.



Qualidade Total



FACTORES POTENCIADORES DE E-GOV



PRESSÃO EXÓGENA: União Europeia

Novembro de 1999 – A Comissão da União Europeia Lança a e.Europe cujo objectivo é colocar em linha o cidadão, as famílias, a escola, a saúde, as empresas e a Administração Pública.

Março (23/34) de 2000 – O Conselho Europeu de Lisboa aprova a estratégia para a UE, até 2010, se transformar numa economia do conhecimento mais competitiva e dinâmica, com melhoria de emprego e coesão social. Os principais serviços públicos , até 2003, devem poder ser acedidos em linha.

FACTORES POTENCIADORES DE E-GOV



Junho(19/20) de 2000 - Reunião do Conselho Europeu na Feira: Aprova o plano de acção e.Europe 2002. Este Conselho define 3 grandes objectivos: Internet segura, rápida e barata; investimento em pessoas e competências; estímulo ao uso da internet onde se enquadra o e.Gove.

Março (23/24) de 2001 - Conselho Europeu de Estocolmo: Reforça a necessidade das administrações públicas dos Estados-membros usarem as tecnologias da informação. Recomenda entre outras iniciativas a criação dos portais de compras para a Administração e a exploração da assinatura electrónica.

FACTORES POTENCIADORES DE E-GOV



PRESSÃO EXÓGENA: União Europeia

Novembro(29) de 2001 – Reunião dos Ministros da UE, EFTA e países candidatos: Insiste no desenvolvimento rápido do e-Government. É reafirmada a estratégia de Lisboa e concedida elevada prioridade no desenvolvimento do e.Gov.

Novembro (30) de 2001 – A UE lança a iniciativa do e-Government Awards. Este prémio destina-se a estimular o esforço das Administrações Públicas nacionais, regionais e locais na introdução do e.Gove.

FACTORES POTENCIADORES DE E-GOV



PRESSÃO EXÓGENA: União Europeia

Junho (21/22) de 2002 – Conselho Europeu de Sevilha - Aprova o eEurope 2005: Uma sociedade da Informação para todos. Em 2005, a Europa deve ter: serviços públicos em linha; Administração em linha; ensino em linha; saúde em linha.

Janeiro de 2003 – Estudo comparativo da Cap Gemini Ernst & Young sobre a evolução do e.Gov na UE. Este estudo faz a avaliação do e.Gov com base num conjunto de vinte serviços públicos básicos (12 destinados aos cidadãos e 8 às empresas) fornecidos pela Comissão e Europeia. A escolha destes 20 serviços públicos expressa a hierarquia de prioridades do e.Gov na UE.

FACTORES POTENCIADORES DE E-GOV



PRESSÃO ENDÓGENA: Iniciativas Nacionais, até 2003

1997 – A Missão para a Sociedade da Informação apresenta o Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal. Foi feito um primeiro balanço do estado da sociedade da informação na Administração Pública Portuguesa. Foi o primeiro grande momento de tomada de consciência do problema e da oportunidade.

Março de 2002 - O Programa do XV Governo Constitucional: Define orientação política para Portugal sobre e.government. Neste programa a sociedade da informação e do conhecimento constituem uma oportunidade para alterar as relações entre cidadãos e o Estado, para reinventar a organização do Estado

FACTORES POTENCIADORES DE E-GOV



PRESSÃO ENDÓGENA: Iniciativas Nacionais

Novembro de 2002 – Criação da Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC), na dependência directa do Ministro Adjunto do Primeiro-Ministro. É a estrutura de apoio ao desenvolvimento da política governamental em matéria de inovação, sociedade da informação e governo electrónico.

Março de 2003 – Criação do Portal de Compras do Estado.

FACTORES POTENCIADORES DE E-GOV



PRESSÃO ENDÓGENA: Iniciativas Nacionais

Janeiro – Estudo da Associação Portuguesa para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APDSI). Faz o balanço da administração pública portuguesa na sociedade da informação.

Reconhece que as TI constituem uma alavanca essencial à transformação e à progressiva introdução de mecanismos de E-Gov pró-ativos e próximos das necessidades dos cidadãos e dos agentes económicos.

Reconhece que os casos de sucesso associaram introdução de TI e reengenharia de processos com novos desenhos de procedimentos e rotinas simplificadas.

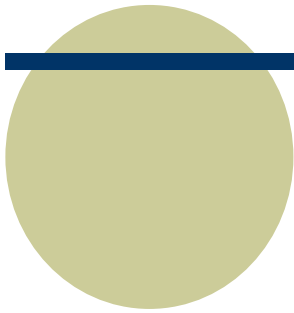
A RELEVÂNCIA DO SISTEMA JUDICIÁRIO PARA A ACTIVIDADE ECONÓMICA



- ❑ A homogeneização progressiva das estruturas de produção, de distribuição e estruturas de preferência
- ❑ A criação de uma moeda única na União Europeia
- ❑ O espaço estruturado pelo direito é cada vez menos um território nacional, mas antes um espaço novo de natureza económica (mercado global e mercados regionais)

As novas condições económicas conduzem a mudanças no direito de forma a economizar custos sociais

A relevância do sistema judiciário para a actividade económica tenderá a crescer, e a assumir novos contornos.



O CASO PORTUGUÊS



Em Portugal os estudos levados a efeito pela Universidade do Minho, Prof. Margarida Proença sobre a eficiência do funcionamento dos tribunais, medida pela resolução de casos e a rapidez dos mesmo é considerada como uma variável exógena que afecta as relações entre bancos e os consumidores.

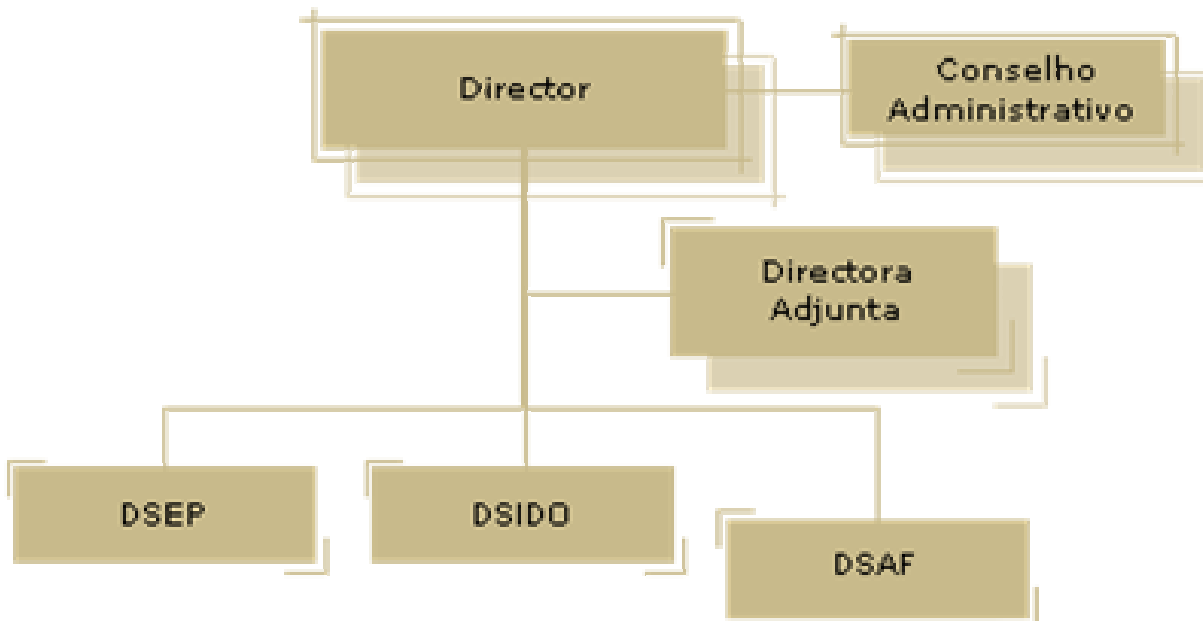
O mau funcionamento dos tribunais tende a aumentar o comportamento oportunista por parte das famílias, isto é, menor cumprimento das responsabilidades face às dívidas contraídas. Por outro lado, os bancos operam num ambiente de maior risco, o que provoca um aumento das taxas de juro e dos custos do crédito.

A análise efectuada a 200 comarcas judiciais em Portugal, dos processos cíveis findos e pendentes, permite sublinhar sem qualquer margem para dúvidas a relevância dos tribunais para a actividade económica agregada.



O GABINETE DE AUDITORIA E MODERNIZAÇÃO DA JUSTIÇA (G.A.M.)

D. L. 84/2001 de 9 de Março



6 – Administrativos

5 – Dirigentes

12 – Auditores

8 – Técnicos Superiores

Total 31 Efectivos



MISSÃO DO G.A.M.



Contribuir para a Reforma da Justiça através da introdução, nos tribunais e demais organismos do Ministério, de mecanismos de avaliação de funcionamento, transparência na relação com o cidadão e da criação de condições para a melhoria da qualidade, eficácia, eficiência e economia do serviço público.

A crença:

Para todas as organizações a qualidade é uma questão de sobrevivência.

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES RELATIVAMENTE AO SISTEMA JUDICIÁRIO



Média \ Grau	Muito satisfeito	Satisfeito	Nada satisfeito
Tribunais	7,5	40,7	51,9
Média nacional	9,5	58,4	31,7
Polícia	10,5	51,4	38,2

A avaliação negativa dos Tribunais transparece também na grande maioria das entrevistas realizadas, sendo a morosidade do funcionamento dos tribunais o motivo mais referido para fundamentar esta avaliação.



FACTORES CRÍTICOS DE ALAVANCAGEM DO SISTEMA





Cultura Organizacional

- Orientação para o cidadão; Comunicação

Liderança

- Visão; Determinação; Implicação

Tecnologia

- Transversalidade; conectividade; plataformas

Organização

- Reengenharia de processos; OM; gestão de competências

Dinheiro

- Capacidade de investimento

PONTOS FORTES E FRACOS



- ❑ Crescente desenvolvimento do e-gov.
- ❑ Imagem institucional forte: reconhecimento da sua indispensabilidade
- ❑ Dedicção dos seus profissionais
- ❑ Crises orçamentais frequentes (avanços e recuos)
- ❑ Sensação de sistema em crise (perda da confiança e da motivação de cidadãos e operadores
- ❑ Morosidade da decisão.

AMEÇAS E OPORTUNIDADES

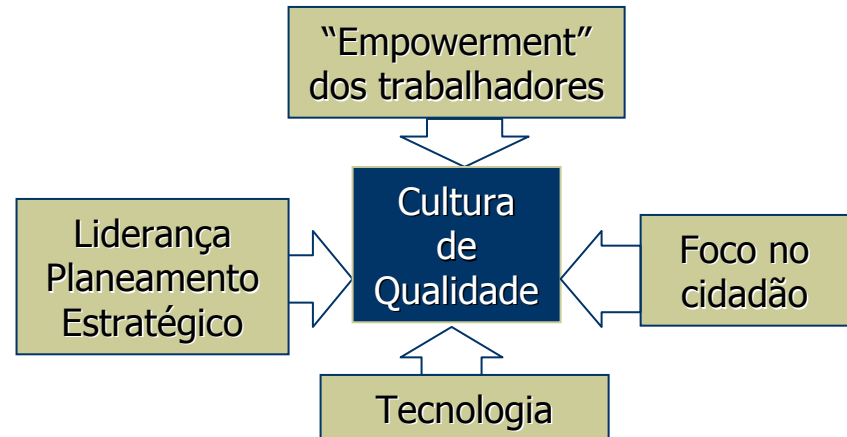


- ❑ Cidadãos exigem a redução dos tempos de resposta
- ❑ Ameaças de julgamentos na praça pública
- ❑ Justiça para os mais ricos
- ❑ Forte exposição dos operadores de justiça (ninguém estar a gostar do que vê na vitrine nem os operadores, nem os cidadãos)
- ❑ Sensação, por parte dos operadores do sistema, de que remendar já não basta. É preciso reinventar.

CRIAR UMA CULTURA DE QUALIDADE USANDO O E-GOV.



Implementar uma cultura de Qualidade passa por identificar os valores relacionados com a qualidade do serviço a prestar e pela sua integração nos valores da organização.



TIC'S VERSUS ADMINISTRADORES DE JUSTIÇA



- ◆ Os administradores do sistema de justiça devem pedir às TIC's apenas a arquitectura de aplicações.
- ◆ Mas devem saber o que querem (arquitectura de processos e arquitectura de informação)

A JEITO DE CONCLUSÃO



- ◆ O E-gov. ao serviço da qualidade centrada no cidadão exige cinco coisas:
 - Visão
 - Liderança: um rosto para montar essa visão no terreno
 - Organização
 - Pessoas envolvidas
 - Tecnologia também.

EU TENHO UMA CERTEZA!



Nada muda se as pessoas não mudarem a sua postura. E as pessoas sou eu em primeiro lugar e os outros só depois...