

OCDE destaca transformação da Justiça em Portugal como exemplo a nível internacional

- 1. Plano Justiça + e Estratégia GovTech reconhecidas como iniciativas pioneiras a nível internacional e exemplos a seguir na área da modernização da Justiça.**
- 2. Abordagem centrada nas pessoas é distinguida como boa prática nas políticas públicas de acesso à justiça.**
- 3. OCDE destaca contributo do Guia Prático da Justiça para desmistificar o uso da inteligência artificial no setor público, preparando o caminho para uma maior aceitação e utilização desta tecnologia, atendendo às necessidades de um público mais amplo.**

AVALIAÇÃO RECONHECE IMPORTÂNCIA DE ABORDAGEM CENTRADA NAS PESSOAS

A OCDE destacou o plano **Justiça +** e a **Estratégia GovTech para a Justiça**, como exemplos a seguir em matéria de modernização do setor, no âmbito da avaliação que está a realizar sobre o processo de **transformação da Justiça em Portugal**. A organização reconhece, em particular, a importância da **abordagem centrada nas pessoas**, seguida por Portugal.

Entre os vários projetos mencionados, a OCDE colocou especial ênfase no **Guia Prático da Justiça** (GPJ), que potencia a acessibilidade à Justiça priorizando a experiência do utilizador e disponibilizando uma interface em linguagem natural e em estilo de conversação, tanto em português, como em inglês. A OCDE recomenda a expansão do GPJ, contribuindo para desmistificar o uso da **inteligência artificial** (IA) no setor público e preparando o caminho para uma maior aceitação e utilização desta tecnologia, fornecendo **informações sobre os serviços da Justiça em novas áreas**, atendendo às necessidades de um público mais amplo.

O GPJ foi lançado, em fase piloto, durante o primeiro trimestre de 2023, na Plataforma Digital de Justiça, tendo já estabelecido mais de **44 mil interações** sobre divórcio e casamento, criação de empresas, registo criminal online e meios de resolução alternativa de litígios. Até 2026, o guia inteligente deverá responder a questões sobre a **totalidade dos serviços da justiça**.

A OCDE está, neste momento, a concluir a mais recente etapa de avaliação da modernização do setor da justiça em Portugal, um processo que se iniciou há **sete anos** com o acompanhamento do programa **Justiça + Próxima**.

No primeiro relatório que divulgou, em 2020, a OCDE apontou, como exemplo a reproduzir, o modelo de atendimento do **Balcão +**, então apenas disponível em piloto no Tribunal de Sintra. Desde essa altura, a criação de **296 balcões de atendimento ao cidadão centralizados nos tribunais** introduziu práticas de melhoria contínua, com significativos ganhos de eficiência, e resultou na realização de **410 mil serviços**, disponibilizando diferentes respostas num único local.

Ainda em 2020, a OCDE reconheceu o investimento de Portugal no desenvolvimento de mecanismos de **resolução alternativa de litígios (RAL)** - mediação, conciliação, julgados de paz, provedoria, arbitragem, etc. - e recomendou o desenvolvimento de uma estratégia integrada para os diversos meios.

Dando continuidade ao trabalho de reforço do acesso à justiça, foi possível, em maio de 2023, lançar a **plataforma RAL+**, oferecendo aos cidadãos e empresas a possibilidade de acederem a estes mecanismos online, de forma mais simples e rápida, para resolver conflitos familiares e laborais através da mediação. Esta plataforma passou a disponibilizar também aos profissionais uma ferramenta mais robusta para apoiar análises, tomadas de decisão e procedimentos de gestão de processos. Os próximos desenvolvimentos da plataforma, passam por **aprofundar a articulação entre os meios RAL, os tribunais e os serviços digitais com foco no cidadão**.

Prevê-se também, no decurso deste ano, o alargamento da plataforma a toda a rede de julgados de paz e a criação de um **novo julgado de paz digital**, com cobertura em todo o território nacional.

Estes são apenas alguns exemplos do caminho que tem vindo a ser trilhado pela Justiça em Portugal com a orientação, avaliação e reconhecimento de instituições internacionais, como a OCDE. Um trabalho transversal a toda a justiça que abrange outras iniciativas como:

- A **simplificação da linguagem do aviso de injunção** contribuiu para que os cidadãos tenham mais consciência dos seus direitos e deveres, **aumentou o número de pedidos de assistência judiciária em 160% e a taxa de pagamento voluntário em 50%.**
- A **centralização de todo o atendimento telefónico** prestado pelos balcões dos tribunais num único número, com o objetivo de aumentar a qualidade do serviço e, ao mesmo tempo, permitir que os trabalhadores tenham mais tempo para se dedicarem a tarefas de maior valor acrescentado
- A disponibilização de várias **ferramentas de gestão aos tribunais, incluindo dashboards para o Conselho Superior dos Tribunais Administrativos e Fiscais (CSTAF)**, que permitem monitorizar em tempo real o progresso dos processos de jurisdição administrativa e fiscal nas suas várias fases, possibilitando assim a identificação de tendências e a definição de medidas corretivas se necessário.

Como resultados mensuráveis, foi possível estimar que as **medidas de transformação digital já implementadas nos tribunais vão permitir valorizar 1 milhão de horas de trabalho por ano**, que poderão ser alocadas a tarefas mais especializadas e de maior valor acrescentados. Também **ao nível das pendências foi possível passar de 1,7 milhões de processos pendentes nos**

tribunais judiciais de 1ª instância, há 10 anos, para menos de 600 mil, os melhores resultados das últimas três décadas.

O **envolvimento de todos os intervenientes** – trabalhadores, conselhos, utilizadores, tem sido um dos elementos-chave deste processo de transformação da justiça, de que é exemplo o desenvolvimento das várias interfaces do **eTribunal**, para juízes, procuradores, mandatários e secretarias. Ao longo deste caminho, a OCDE foi e deverá continuar a ser um parceiro fundamental tanto para a avaliação e monitorização das medidas como no impulso para a definição de metas sempre mais ambiciosas.

CATARINA MADEIRA
Assessora de Imprensa
catarina.madeira@mj.gov.pt
+351 213 212 430

Praça do Comércio
1149-019 Lisboa, PORTUGAL
+351 213 222 300
portugal.gov.pt