
A JUSTIÇA PORTUGUESA E A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

PORTUGUESE JUSTICE AND THE INFORMATION SOCIETY: THE INFORMATION SYSTEMS OF THE PUBLIC MINISTRY

Nuno Goulart Brandão, Doutorado em Sociologia pelo ISCTE, Prof.
Associado do ISG

Nelson Coelho, Mestre em Gestão Pública pelo ISG

RESUMO

Hoje, a sociedade em rede é uma realidade e os sistemas de informação ocupam um papel fundamental no desempenho das organizações, independentemente da sua missão. A nossa investigação propõe-se analisar a implementação, no Ministério Público Português, do projecto Sistema de Informação do Ministério Público, um processo de profunda mudança organizacional com a adopção de novas metodologias de trabalho.

Palavras-Chave: Justiça, Sociedade da Informação, Ministério Público, Conhecimento, Produtividade.

ABSTRACT

Today, the network society is a reality and information systems play a crucial role in the performance of organizations, regardless of their mission. Our research proposes to examine the implementation in the Portuguese Prosecutor, an information system of the Public Prosecution, a process of profound organizational change with the adoption of new methods of work.

Keywords: Justice, Information Society, Public Prosecution, Knowledge, Productivity.

1. A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

1.1. A Sociedade de informação e a Globalização

O conceito de sociedade da informação encontra os seus primórdios nos finais dos anos sessenta e início dos anos setenta, nos trabalhos do sociólogo francês Alain Touraine (1970), pai da expressão “sociedade pós-industrial”, e do norte-americano Daniel Bell (1973) e a sua obra sobre o avanço tecnológico e as relações de poder na sociedade, em especial *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. Estes autores afirmam que, na sociedade pós-industrial, a predominância da indústria, enquanto factor produtivo, dá lugar ao conhecimento e informação. Nasce novas “indústrias”, pertencentes ao sector dos serviços e alicerçadas numa forte componente tecnológica, passando a constituir os elementos determinantes na produção de valor e riqueza.

Na sua obra *Criando uma Nova Civilização*, Toffler (1995, pp. 27-28) considera que não se trata apenas de mais um passo evolutivo, tendo como referente a sociedade industrial, mas afirma, mais radicalmente, que a base tecnológica está a criar uma nova condição humana e uma nova civilização: “a humanidade enfrenta um salto de quantum em frente. Enfrenta a mais profunda convulsão social e a mais criativa reestruturação de todos os tempos. Sem que o reconheçamos nitidamente, estamos empenhados em construir uma notável civilização nova a partir do zero. É este o significado da terceira vaga.” Para uma melhor contextualização, primeira e segunda vaga correspondem à Revolução Agrícola e à Revolução Industrial. A Primeira Vaga de mudança levou milhares de



anos a realizar-se. A Segunda Vaga levou apenas trezentos anos. Actualmente, a história está ainda mais acelerada, e é provável que a Terceira Vaga esteja concluída em poucas décadas.

Para Toffler (1995, p. 76), o conhecimento é o conceito nuclear que vai definir a terceira vaga, referindo-se aos factores de produção, afirma “enquanto a terra, a mão-de-obra, as matérias-primas e o capital eram os factores principais da economia da segunda vaga no passado, o conhecimento – aqui definido de forma lata, incluindo os dados, a informação, as imagens, os símbolos, a cultura, a ideologia e os valores – é agora o recurso central da economia da terceira vaga.”

A *Terceira Vaga*, de Toffler, é, aliás, uma obra que marcou uma geração. Aí Toffler (1980, pp. 77-78), sustenta que o presente nível de complexidade social nos remete para o conceito de “integração”, i.e., em resultado da hiper especialização criada pela sociedade da segunda vaga, é necessária a existência de indivíduos com o papel de integradores. O papel principal do novo especialista, o integrador, consiste em promover a integração entre as partes, em voltar a interligar de forma funcional todos os elementos atrás descritos. O integrador pode assumir diversas formas na sociedade actual, desde o simples tecnocrata ao gestor de topo, sendo que o elemento comum é a utilização ou o desenvolvimento de ferramentas – sistemas de informação –, que podem ser informatizadas ou não e permitem promover a referida integração.

Também Drucker (1993, p. 190), na sua obra *Sociedade Pós-Capitalista*, vem confirmar a mesma opinião de que “a especialização dos conhecimentos permitiu-nos um enorme potencial de desempenho em cada área, mas, exactamente porque os saberes são especializados,



precisamos duma metodologia, duma disciplina, de um processo para transformar esse potencial em resultados, doutro modo a maior parte do saber disponível não se tornará produtivo, permanecerá apenas como informação.”

É certo que uma análise mais profunda do momento presente nos remete para os princípios do pensamento científico e racionalista com origem na Europa setecentista e oitocentista. O Iluminismo abriu o caminho para a revolução industrial. No entanto, hoje, há que atentar em factores novos na materialização dos princípios racionalistas e científicos, designadamente, no impacto da globalização na organização das sociedades.

A globalização consiste num fenómeno iniciado nos anos oitenta e construído ao longo das últimas quatro décadas. Convoque-se a definição Giddens (1999, p. 38) “a globalização é, em suma, um conjunto variado de processos que avançam graças a uma mistura de apoios políticos e económicos. Está a alterar a vida quotidiana, em especial nos países desenvolvidos, ao mesmo tempo que cria novos sistemas e poderes transnacionais (...) no seu todo, a globalização está a transformar as instituições e as sociedades em que vivemos”.

A tecnologia alterou radicalmente a noção de tempo e espaço. Hoje todas as sociedades estão interligadas, em rede (Castells, 2004). Logo, na comunicação impõe-se o conceito de aceder em tempo real, existe a urgência do imediato, em milésimos de segundo circula informação entre dois pontos do planeta, algo que há cinquenta anos demoraria dias ou semanas. Também, na noção de espaço, o conceito de proximidade



deixou de ser linear, somos afectados de forma directa e imediata por acontecimentos distantes.

Por fim, também Giddens (2000, p. 29), a exemplo de Toffler, assume a globalização como um novo modelo de civilização, um facto consumado, e não um incidente passageiro nas nossas vidas. “É uma mudança das próprias circunstâncias em que vivemos. É a nossa maneira de viver actual”.

1.2. O direito, os tribunais, a sociedade de informação e as organizações

Considerando a questão particular do Direito e a sociedade da informação, atendendo a Rocha (2007, pp. 499-517), “podemos concluir pela inexistência de um discurso articulado sobre as necessárias mudanças legislativas e/ou o funcionamento dos tribunais como forma de potenciar recursos destinados ao favorecimento de uma sociedade da informação e/ou conhecimento”.

A ausência de um discurso jurídico sobre a sociedade da informação aplicado à Justiça, coexiste com a falta de estratégia do legislador nacional no processo de criação legislativa. Aliás, hoje, não existe grande margem de escolha. Na verdade, sendo Portugal um Estado Membro da União Europeia, a legislação que interessa à construção da sociedade da informação é essencialmente preparada em Bruxelas pelas instituições comunitárias.

No que diz respeito aos tribunais, ainda Rocha (2007, p. 515) escreve que “é justo dizer que tem havido um esforço no sentido de introduzir as



novas tecnologias nos tribunais, com fracassos, com avanços e recuos, mas com uma orientação firme e que poderá dar os seus frutos mais adiante”.

Já José Matos Pereira (2007, pp. 519-540) avança para a qualificação dos meios ao dispor dos tribunais nos seguintes termos: “nos tribunais, a forma electrónica de petição e tramitação subsequente até à execução, recebeu o benefício, pelo menos teórico, de ter passado a usar os mais variados sistemas electrónicos para chegar às primeiras camadas da cebola”. Ou seja, deixa subentendido que as novas soluções se limitaram a aflorar o problema, mas é importante referir que, na sociedade em rede, a tecnologia e os ganhos (por exemplo: aceleração de prazos) daí resultantes não se podem substituir à Lei, e resolver os atrasos da justiça que dependem da reorganização de serviços, leis processuais e dos recursos humanos que continuam a existir num ritmo muito próprio.

Também, até ao momento presente, no domínio da Justiça, o Estado não tem investido o necessário em tecnologias da informação, logo não existem resultados visíveis e a acumulação de processos e tempos de demora continuam a ser uma realidade. Mas, não basta levar a tecnologia para o direito, justiça e tribunais. Dos processos judiciais cosidos, aos desmaterializados, das citações, notificações e penhoras tradicionais, às electrónicas, há um caminho, calvário, a percorrer, que nunca será inferior a uma década. É importante não ter uma lógica voluntarista e saber ser realista, não criando falsas expectativas que num período de tempo, necessariamente curto, resultariam em mais frustração acumulada entre todos os intervenientes. Mas sim, saber ter uma estratégia única, assumida pelos principais actores da Justiça. Não basta o poder executivo saber angariar os meios financeiros necessários, num fluxo permanente e



constante para o desenrolar dos projectos, formar os necessários recursos humanos e socorrer-se das melhores empresas e práticas na gestão de projectos.

No que diz respeito aos perigos da sociedade da informação em Portugal e o Direito e a cidadania, a exemplo do resto do mundo, a complexidade das redes e da globalização é responsável pelo sentimento de estarmos relativamente desprotegidos, num mundo em permanente mudança e sem regras, ou onde é muito difícil aplicá-las com os meios presentes. Os exemplos de maior visibilidade são os da apropriação da identidade digital ou ataques de carácter e difamação. É um facto existir cidadãos que contra a sua vontade têm a sua identidade exposta, há anos, na Internet.

Uma organização é um sistema cooperativo racional, cooperativo porque envolve o esforço de diversas pessoas na procura de um objectivo comum; e racional porque pressupõe planeamento, liderança e hierarquias, divisão de tarefas entre os participantes, na prossecução da missão definida, segundo uma visão da liderança superior e com a atribuição de um conjunto de objectivos a serem cumpridos. As pessoas são a chave de qualquer organização e a liderança deve ter consciência deste facto.

Segundo Carapeto (2006, pp. 299-301), “a transição da era industrial para a era do conhecimento é visível na transformação das organizações, as de maior sucesso são aquelas que detêm ou dominam melhor o conhecimento. Efectivamente, para que as organizações possam ter sucesso, precisam de ser capazes de processar os dados e usar a informação com eficiência, para funções como o planeamento, o controlo, a organização e a decisão”.



Hoje, em termos de organização do trabalho, substituímos o modelo industrial e burocrático por um modelo adaptado à inovação e ao conhecimento. O mundo actual vive em permanente mudança, constantes alterações tecnológicas a par da globalização. Neste contexto, as organizações de grande dimensão, dispersão territorial, elevado número de recursos humanos, com estruturas hierárquicas muito vincadas e estratificadas, como sejam as da administração pública e, no caso em apreço, das instituições da justiça, têm uma maior dificuldade em gerir o trabalho e não raro acontecem desperdícios. É necessário devolver às instituições públicas a agilidade para a adaptação e mudança constante. Devem estar preparadas e atentas tendo ferramentas de monitorização, controlo e alertas que permitam, em tempo útil, decifrar as mudanças e, sempre que possível, sendo elas próprias os agentes da mudança para a criação de diferenciação e de vantagem competitiva das suas organizações.

Carapeto (2006, pp. 305-308) descreve então, a importância da gestão de informação na liderança: “é ponto assente que a criação de conhecimento é uma função pilotada pela gestão, que deve ser animada nos vários estratos da organização, nos quais o conhecimento deve ser iniciado, desenvolvido, capitalizado e difundido”.

Gerir informação e conhecimento é uma realidade de todos os tempos. A particularidade do nosso tempo, que conduziu a uma radical transformação do espaço de trabalho, residiu na profunda alteração do volume de informação, e da celeridade com que deve ser processada, o conhecimento gerado e as decisões tomadas. Mais uma vez estamos perante a variável tempo e como esta pode ser relativa.



A gestão do contínuo ciclo de vida da informação é constituída pelas seguintes sete etapas: planificação, recolha e registo, organização, difusão e utilização, conservação e preservação, eliminação e avaliação. Considerando ainda Carapeto (2006, p. 311), “gerir informação e conhecimento não é sinónimo de gerir tecnologia: esta é apenas um meio facilitador. Porque o conhecimento depende da intersecção da estratégia, da estrutura e processos da organização e do “know-how” das pessoas. A tecnologia neste aspecto é meramente instrumental: facilita a gestão do conhecimento”.

Assim, em súmula, qualquer organização pública que pretenda modernizar-se e inovar deve considerar três aspectos essenciais: a gestão de informação, a gestão das tecnologias e a gestão do conhecimento.

2. A JUSTIÇA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

2.1. Um desafio da Justiça no momento presente

Somos confrontados com a necessidade de manter uma relação transparente, de proximidade, de conhecimento mútuo, respeito e confiança entre a Justiça, a sociedade e o cidadão. Contudo, o modelo complexo da nossa sociedade, próprio das sociedades avançadas, com os múltiplos órgãos e actores presentes no sistema de Justiça, associado ao desfasamento temporal entre as acções e as consequências, as sanções, criam um enorme sentimento de impunidade, daí resultando um abismo entre a grande instituição Justiça, o seu valor intrínseco, e o comum dos cidadãos que quer ver o seu sentimento de Justiça satisfeito.



Este, muitas vezes frustrado, desconfia do sistema da Justiça, e o facto de ser difícil, quando não mesmo impossível, particularizar ou individualizar a atribuição de responsabilidades, só contribui para ampliar ainda mais o sentimento de impotência perante o “sistema”. Outro elemento decisivo que contribui para este distanciamento do cidadão face à lei ou seu aplicador são os órgãos de comunicação social, único elemento, actualmente intermediário, desta relação. Assim, como restabelecer esta ligação essencial entre os executores e os usufrutuários da Justiça? Entre a Justiça e a Sociedade?

O tema da justiça, em particular o Ministério Público e a sua relação com o cidadão, intermediada pelos média é de grande actualidade e importância. Segundo Cunha Rodrigues (1997, p. 548), “os média desempenham um papel importante na construção da realidade. Tende-se efectivamente a acreditar que, nas sociedades industriais, a diferenciação e a complexidade social deixam à média um espaço importante de definição do que é importante, actual e prioritário”. A construção da realidade percebida é a principal razão para convocar este ponto. A sociedade democrática, os média, a revolução ocorrida no seio destes nas últimas duas décadas, a necessidade de um novo modelo de intermediação do relacionamento entre a justiça, comunicação social e o cidadão como destinatário final da “mensagem”. Da percepção que este recolhe do sistema de justiça, nem sempre lisonjeira. A importância de se criar na justiça sistemas de informação que permitam sistematizar a sua realidade e devolvê-la, sempre que necessário, em tempo útil, ao cidadão, é um desafio deste princípio de século.

Na sua obra *Comunicar e Julgar*, Cunha Rodrigues, (1999, pp. 44-45), escreve que “há quem veja na sociedade de comunicação a ideologia de



uma época sem ideologias e sustente a necessidade de um regresso à história, (...) mas, a sociedade de comunicação está aí, interagindo com a vida das pessoas, organizando a economia do conhecimento, democratizando os saberes, massificando as relações, criando necessidades e fomentando desvios consumistas. A época em que vivemos é a da transparência e esta realidade ou este mito envolvem tudo e todos, instabilizando e precarizando formas de poder que se apoiem na formalidade, na reserva ou no segredo”.

Em suma, os sistemas de informação aplicados à Justiça devem ter como um dos seus objectivos o de promover a maior acessibilidade e transparência daquela, no relacionamento com o cidadão, evitando que a única intermediação seja efectuada pelos média. Melhorar a percepção do grande público sobre o sistema de Justiça e permitir restabelecer os laços de identificação entre o cidadão, a sociedade a lei e a noção de direito e Justiça.

2.2. A Administração Pública, sua reforma e o papel do Estado na Sociedade

A Administração Pública tem como principal finalidade a prossecução do interesse público, o que implica a existência de um dever de boa administração, ou seja, um dever da Administração prosseguir o bem comum da forma mais eficiente possível. No entanto, qualquer tentativa de reforma da Administração Pública deve ser precedida pela resposta às seguintes perguntas: qual o papel do Estado na Sociedade? Quais as funções que deve desempenhar? De soberania e sociais? Unicamente de soberania? Tendo funções sociais, devem ser da sua exclusiva responsabilidade, ou esta deve ser partilhada com outras instituições da



sociedade? Não existe uma resposta certa a estas perguntas, nem uma opção comumente aceite por toda a sociedade. Uns tendem a apoiar um Estado intervencionista, outros, um Estado mais minimalista. Cabe ao poder político, eleito por todos nós, fazer escolhas e, unicamente após estas estarem decididas, se pode avançar, de forma consequente, para uma reforma da Administração Pública.

Segundo Carapeto (2006, p. 23), “confrontados com a evidência de uma administração pública desmesuradamente grande e ineficaz, nas últimas duas décadas do século passado todos os governos europeus, independentemente da sua matriz ideológica (...) lançaram programas de modernização da sua administração”.

Segundo Rocha (2011, p. 129) “dois conjuntos de ideias que servem de suporte e constituem elementos orientadores da reforma da Administração Pública a partir dos anos setenta”, a saber: i) - a escola “public choice theory”, que coloca a ênfase na necessidade de reestabelecer a primazia do governo representativo sobre a burocracia, sublinhando a importância da centralização, coordenação e controlo por parte do poder político; e ii) - a “managerialist school”, que insiste na necessidade de reestabelecer a primazia dos princípios de gestão sobre a burocracia.

Embora os modelos sejam distintos, e em certa medida contraditórios e propensos a gerar conflito, os Governos tendem a adoptá-los, em simultâneo, de acordo com o tipo de instituição que é necessário intervencionar. Não obstante, a preferência tem recaído na abordagem gestionária.



2.3. O Poder Executivo, as Magistraturas e a Administração Pública

Na Lei Orgânica do Ministério da Justiça, publicada em 29 de Dezembro de 2011, o Governo enumera o conjunto de princípios e valores democráticos, éticos e de justiça que considera serem próprios da nossa sociedade e de acordo com o nosso texto constitucional, a saber:

“Garantir a tutela judicial efectiva dos interesses legítimos dos cidadãos, em particular dos grupos mais frágeis da sociedade. Deve criar condições ao pleno exercício dos direitos, liberdades e garantias (...). Deve pugnar pelo reforço da independência das Magistraturas Judiciais, da autonomia do Ministério Público e o pleno exercício das profissões jurídicas. Deve, enfim, contribuir para a construção de uma sociedade mais livre, igualitária e justa.”

Ou seja, mais uma vez o poder executivo afirma a independência das Magistraturas Judiciais e a autonomia do Ministério Público. No entanto, no momento presente vivemos um desafio organizacional que poderá comprometer esse desiderato, a necessidade de criar um novo sistema de informação que sirva todos os operadores da Justiça portuguesa.

As organizações sejam públicas ou privadas, são confrontadas com a tarefa prioritária de criar sistemas de informação com características diferenciadoras aos quais seja reconhecida capacidade de resposta em tempo útil. Consideremos o processo de modernização dos serviços públicos distinguindo a mudança da Administração Pública, num amplo sentido, como mudança na sua relação com a sociedade e o cidadão e, num sentido restrito, como mudança na estrutura interna do sistema



administrativo, num contexto da Justiça e de todos os seus agentes e operadores.

Pressupomos ainda que a realidade da Justiça, no contexto do Estado, é distinta, de tudo o resto e consequentemente deve merecer um tratamento diferenciado. Porque, ao contrário dos demais ministérios ou órgãos do Estado, o desafio de criar um novo sistema de informação para a Justiça não está unicamente nas mãos do Poder Executivo. É verdade que este é o responsável político por angariar os meios, sejam humanos, tecnológicos e financeiros, e que deposita na Administração Pública, enquanto executante das políticas definidas, a sua execução. Mas não podemos esquecer o elemento relevante, o Poder Judicial. As magistraturas, para além de utilizadores, terão que ser os responsáveis últimos pelo sistema de informação da Justiça. É seguro afirmar que enquanto esta questão não for ultrapassada, não existirá um verdadeiro sistema de informação na Justiça, credível e reconhecido pelos seus utilizadores últimos, os magistrados.

Por fim, segundo Oliveira (2010), “a Governança dos Sistemas de Informação não deve ser confundida com a Governança das Tecnologias da Informação; e, sobretudo, o *Top management* deve assumir a Governança da Informação, na medida da importância crítica que esta assume na chamada Sociedade da Informação”.

3. METODOLOGIA

3.1. Objecto em investigação - O Ministério Público



A aplicação da lei penal é uma função exclusiva do Estado. À medida que as sociedades evoluíram e os Estados se organizaram, foi sendo cerceada a possibilidade de os indivíduos resolverem pela força os conflitos de interesses e o poder político foi chamando a si essa tarefa (Caetano, 1989, p. 145).

Com o tempo, a pretensão de que se investigue um crime e aplique uma sanção converteu a resposta do Estado num dever a que corresponde uma função própria – a função punitiva. Esta visa a realização de um dos fins essenciais do Estado – a segurança, sendo a aplicação de uma pena ou de uma medida de segurança atribuição da justiça criminal. A pretensão punitiva do Estado é deduzida através da chamada acção penal. O órgão encarregado de exercer a acção penal é, normalmente, o Ministério Público, sendo, aliás, com esta função que o Ministério Público está especialmente conotado. Tratando-se de uma instituição que surgiu primeiramente na estrutura social e, depois, na lei, e que não corresponde a um único modelo nem prossegue atribuições uniformes, são diversas as definições de Ministério Público.

A Constituição caracteriza o Ministério Público como órgão integrado nos tribunais e dotado de autonomia e estatuto próprio, a saber: o Ministério Público e a Procuradoria-Geral da República, enquanto seu órgão superior, gozam de dignidade constitucional. A Lei fundamental nos seus artigos 219.º e 220.º, estabelece as suas funções e estatuto.

Ou seja, o Ministério Público é uma magistratura hierarquicamente subordinada, cujo órgão superior – presidido pelo Procurador-Geral da República – é a Procuradoria-Geral da República, com a composição e a competência definidas na lei, e compreende também o Conselho Superior



do Ministério Público, que inclui membros eleitos pela Assembleia da República e membros de entre si eleitos pelos magistrados do Ministério Público.

Assim, da leitura da Constituição da República Portuguesa resulta que o Ministério Público português tem quatro grandes atribuições, a saber: Representar o Estado e defender os interesses que a Lei determinar; Participar na execução da política criminal definida pelos órgãos de soberania; Exercer a acção penal; Defender a legalidade democrática.

O Ministério Público é uma Magistratura que normalmente funciona por intermédio de órgãos ou agentes unipessoais e concentra-se na posição do Procurador-Geral da República a presidência da Procuradoria-Geral da República, a representação do Ministério Público nos Supremos Tribunais.

3.2. Objetivos em estudo

O objectivo da presente investigação consiste em analisar a manutenção e a implementação do Sistema de Informação do Ministério Público (SIMP) pela equipa de projecto nomeada para o efeito no âmbito da Unidade de Missão de Informatização do Ministério Público. Para operacionalizar o estudo do caso, o autor, pertencente à equipa de projecto e Unidade de Missão, realizou observação participante das etapas postas em prática desde finais de 2010 a Junho de 2012. Procura compreender-se o impacto do SIMP no funcionamento do Ministério Público, nomeadamente, aferir se se alcançou um maior controlo dos utilizadores sobre a informação e aumentou a eficácia, eficiência e



produtividade no seio da organização. A um nível macro analítico, avalia-se ainda a importância do SIMP para o Sistema de Informação da Justiça Portuguesa. É convicção do autor que os sistemas de informação são essenciais na prossecução da missão do Ministério Público, bem como no controlo de resultados e sua respectiva avaliação.

O Ministério Público, órgão hierárquico, tem um conjunto de formas e suportes de informação compostos por processos, certidões, requerimentos, reclamações, conflitos, rogatórias, deprecadas, relatórios, dados estatísticos, circulares, ordens de serviço, actas, pareceres, expediente diverso, Informações diversas, telecópias, ofícios diversos, telefonemas, correio electrónico.

O actual sistema tem as seguintes características: Intermediação; Dispersão; Redundância; Complexidade; Métodos e instrumentos tradicionais (livros e pastas).

Estas conduzem a situações de ineficiência, morosidade, infiabilidade, onerosidade que, juntas, criam um grave problema de produtividade na organização.

O actual sistema de informação é obsoleto nos seguintes contextos: i) - nos modos de condução e de intervenção processuais; ii) - nos instrumentos de gestão e de coordenação; iii) - nos mecanismos de recolha, acesso e transmissão de informação; iv) - nos procedimentos de fiscalização e inspecção.

Resulta numa visão atomística do processo, tramitação inteiramente manual com repetição sucessiva de tarefas nas diversas intervenções ao



longo da vida do processo e uma total ausência de instrumentos de apoio à decisão.

A elaboração de relatórios anuais é gravemente dificultada pela falta de um sistema de informação integrador. A dispersão da informação por centenas de unidades orgânicas, o facto de o suporte de informação ser essencialmente em papel (livros de registo, mapas, pastas, fichas), leva a uma excessiva lentidão da recolha e consolidação da mesma, para além da eventual insuficiência da informação recolhida, o que dificulta a criação de conhecimento em tempo útil. A inspecção aos magistrados e aos serviços do MP também não tem as ferramentas adequadas. A inexistência de cadastro funcional (colocações, competências, serviço e tarefas distribuídas) cria dificuldades na padronização dos critérios de avaliação, com todas as consequências inerentes a qualquer processo de gestão de recursos humanos. Por fim, só se pode gerir convenientemente o que se conhece e seja mensurável.

Conforme já mencionado, a total intermediação no acesso à informação, o difícil acesso e controlo hierárquico sobre a mesma, é no actual sistema de informação do MP um exemplo de modelo burocrático com mecanismos obsoletos, sendo ineficaz e dispendioso.

O relacionamento com as demais instituições públicas, de interesse público, privadas ou simples cidadãos (o atendimento do público deve ser normalizado, com um registo nacional de todas as consultas deste, e acompanhamento de todos os passos subsequentes) deve ser contemplado. Para tal é necessário conduzir projectos onde a questão da interoperabilidade seja acautelada desde a primeira hora.



3.3. A visão necessária para a informatização do sistema de informação do Ministério Público

A informatização do Ministério Público não se basta com a simples criação casuística de aplicações dispersas, cada uma destinada a assegurar a realização de determinado tipo de tarefas, a tramitação de certa espécie de processos, o funcionamento de um dado serviço ou departamento, ou a satisfação de uma certa categoria de utilizadores.

O que há que informatizar é a organização que o Ministério Público é, na sua realidade específica, pensando-a como um todo, de uma forma global, enquanto subsistema autónomo do sistema judiciário, ainda que nele integrado, criando “interfaces”, e em inter-relação com os demais subsistemas públicos, de interesse público e privados, quando for o caso.

3.4. A necessidade de agir

Impõe-se a implementação de um novo sistema de informação do Ministério Público (SIMP-NG) que contemple uma componente de sistema de Gestão Documental e de gestão de processos, por forma suprir as dificuldades operacionais existentes. Este apresenta as seguintes vantagens, a saber: i) - desmaterialização da documentação e dos processos de tramitação associados; ii) - organização da informação por processos (classificação, ordenação e síntese de todos os actos e ocorrências processuais); iii) - uniformização e sistematização dos procedimentos, termos e actos; iv) - melhor controlo dos documentos e processos (estado, fase, localização, possuidor); v) - automatização de fluxos de informação (“workflow”); vi) - possibilidade de medir a eficiência dos recursos; vii) - gestão do arquivo de uma forma centralizada; viii) -



rapidez de acesso à informação; ix) - controlo e segurança da informação; x) - redução de espaço físico para arquivo e do custo de fotocópias; xi) - controlo automático de prazos (prescrições, actos processuais, prisões); e xii) - detecção rápida de todas as conexões objectivas e subjectivas entre processos).

A implementação de um sistema que dirima os pontos *supra* apresentados constitui uma mais-valia no suporte à missão da organização MP. Para tal é necessário estabelecer uma correcta metodologia no desenvolvimento de projectos, nomeadamente considerando as seguintes tarefas: i) - realizar uma análise em profundidade, efectuando o levantamento funcional do actual sistema de informação em todos os seus componentes; ii) - efectuar o levantamento de necessidades de acordo com os diversos perfis de utilizador (magistrado, oficial de justiça, funcionário, agente, trabalhador); e iii) - garantir que, em todos os ciclos do projecto, o trabalho é realizado em ligação estreita com os recursos do MP, por forma a obter um correcto levantamento funcional e haver transferência de conhecimento.

Atributos essenciais que o novo sistema de informação deve comportar: globalidade; integração; imediação; suficiência; padronização.

O novo sistema deve incidir sobre todo o tipo de actividades do Ministério Público, permitir aceder a toda a informação necessária, com total imediação no seu acesso, garantido segurança e distintos perfis no acesso, conforme as funções de cada um, a partir de um mesmo ponto, sem ser necessário recorrer a recursos e meios fora do sistema. Obtendo uma redução drástica de todas as tarefas puramente manuais e repetitivas, permitindo ter uma visão integrada sobre os processos e uma



elaboração dos relatórios anuais do Ministério Público, em tempo útil, nomeadamente o tratamento, recolha dos dados e produção de relatórios e mapas de forma totalmente automática, fornecendo assim o necessário conhecimento para a tomada de decisão consequente e informada.

A arquitectura corporativa de referência do SIMP-NG deve promover a efectiva integração de todos os dados e aplicações actualmente dispersas. Para tal, a arquitectura deve sustentar uma visão integrada dos fluxos e da informação do sistema de justiça, por forma a obter uma visão completa das entidades informacionais estruturais à actividade (processo judiciário). Suportando a transferência de fluxos de actividades entre as diferentes entidades envolvidas e as respectivas aplicações. Também deve ser uma arquitectura modular e assegurar a segurança e auditabilidade sobre toda a informação.

4. PROBLEMÁTICA EM INVESTIGAÇÃO

O elevado nível de complexidade da realidade do Ministério Público, aliado a uma evolução da sociedade, suportada num rápido progresso tecnológico, coloca uma enorme pressão nas instituições da Justiça e, em particular, no Ministério Público. Este, numa tentativa de acompanhar os tempos e a sociedade, adoptou um novo instrumento, o SIMP. Algo que permite uma informação e comunicação interna mais célere, melhorando a comunicação horizontal e vertical dentro da organização.

O Ministério Público, enquanto magistratura autónoma e hierarquizada, carece de um sistema de informação que integre todas as unidades orgânicas e agentes, e compreenda todas as actividades por ele desenvolvidas. Considerando o actual dimensionamento do Ministério



Público e restante sistema de justiça que com ele interage, o SIMP actual tem um público-alvo de 1820 magistrados em funções, 2300 funcionários, distribuídos pelas 455 unidades orgânicas, existentes em todo o território nacional, podendo ainda a aplicação ser acedida por cerca de 7000 funcionários judiciais para efectuarem consultas.

Assim, impunha-se uma aplicação desta natureza, uma verdadeira plataforma de comunicação. O objectivo último desta investigação é saber se o SIMP é a melhor forma de comunicação interna e se a informação disponibilizada e processada está a atingir os objectivos pretendidos. Acreditamos que desta investigação centrada no SIMP possam surgir questões que sejam verdadeiras respostas às necessidades do Ministério Público no que aos sistemas de informação diz respeito.

4.1. Estratégia metodológica

A abordagem desta investigação corresponde a um estudo de caso no sector dos Sistemas de Informação do Ministério da Justiça e, em particular, no Ministério Público. Para a elaboração deste estudo de caso, o processo de investigação assentou nos seguintes instrumentos metodológicos: i) - realização de um conjunto de entrevistas exploratórias semiestruturadas; ii) - observação participante do investigador e identificação dos planos de trabalho definidos pela equipa de projecto do MP; iii) - análise dos trabalhos efectuados entre o segundo semestre de 2010 e o primeiro semestre de 2012 (durante vinte e quatro meses); iv) - elaboração de um questionário no âmbito do projecto; e v) - análise das respostas obtidas no questionário.



Este projecto de investigação, decorreu entre o segundo semestre de 2010 e o primeiro semestre de 2012. O investigador realizou um questionário por amostragem, para consolidar a informação recolhida de fontes secundárias, através das entrevistas exploratórias semiestruturadas, nomeadamente junto do Senhor Coordenador do Projecto SIMP, Procurador-Geral Adjunto, Dr. Boaventura Marques da Costa e da observação presencial.

O questionário teve as seguintes características: i) - população alvo: todos os magistrados do Ministério Público que são utilizadores do SIMP em produção, num total de 1820 magistrados, distribuídos por todo o território de Portugal; ii) - unidade de análise: magistrado; iii) - resposta a questionário, disponibilizado no SIMP em produção, pelo período de dois meses e acessível a todos os magistrados do Ministério Público; iv) - método de Amostragem: Não tivemos qualquer mecanismo de selecção sobre os magistrados, assim consideramo-la uma amostra aleatória simples; v) - dimensão da amostra: N (tamanho da população) = 1820 magistrados; n (tamanho da amostra) = 254 elementos que responderam ao questionário.

Esta amostra representou cerca 14,00% do total de magistrados do Ministério Público. Contudo, apesar desta percentagem de amostragem, toda a população alvo recebeu o referido questionário. É de salientar que, dos 1820 magistrados com acesso ao SIMP, um total de 127 nunca utilizou a aplicação.

4.2. Hipóteses em investigação



- 1. O sistema de informação do Ministério Público vai ao encontro das expectativas e necessidades de informação e relacionamento dos seus magistrados e melhorou a gestão operacional do Ministério Público.**
- 2. O projecto sistema de informação do Ministério Público – Nova Geração, a ser implementado, acautela as expectativas e necessidades evidenciadas pelos magistrados.**



5. ESTUDO DO CASO: ANÁLISE, DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO MINISTÉRIO PÚBLICO

O objectivo de manter o Sistema de Informação do Ministério Público (SIMP) e implementar o SIMP-NG, é garantir um canal de comunicação directo no Ministério Público, entre as suas unidades orgânicas, magistrados e demais agentes, funcionários e trabalhadores, bem como conseguir uma maior celeridade e uniformidade no processamento da sua informação.

Decidimos proceder à análise dos dados da seguinte forma: análise dos dados de caracterização (variáveis independentes); análise de dados do questionário; cruzamento de dados de caracterização com dados do questionário.

A caracterização pessoal é composta por nove questões, a saber: Género; Idade; Escolaridade; Categoria na Carreira de Magistrado; Permanência na carreira de magistrado; Zona geográfica onde trabalha; Grau de responsabilidade na instituição; Com que frequência acede ao SIMP; Em que período do dia costuma consultar o SIMP.

Prosseguimos com dez perguntas dirigidas à análise dos dados referentes ao SIMP- Protótipo em produção e ao SIMP – NG. Nas primeiras seis solicitamos aos utilizadores que se pronunciassem numa escala de 1 a 5, em que um é “muito insatisfeito” e 5 “muito satisfeito”. Da questão sete há dez solicitámos aos utilizadores que se pronunciassem numa escala de 1 a 5 em que 1 é “discordo totalmente” e 5 é “concordo totalmente”. Passamos à análise dos dados de caracterização.



5.1. Análise dos dados de caracterização

Primeira questão - Variável “sexo” - com base nas respostas ao questionário, verificámos que do número total de magistrados que responderam ao questionário (254), predomina ligeiramente o género masculino 57%, por oposição a 43% do sexo feminino.

Segunda questão - Variável “idade” – verificou-se que foram os magistrados com as idades entre os “35 a 44 anos” que mais responderam, num total de 34% das respostas; entre os “45 a 54 anos” 25%; entre os “25 a 34 anos” 22% e finalmente “mais de 55 anos” 19%.

Terceira questão - Variável “escolaridade” - no geral, os magistrados são “licenciados” com 78%, “Pós-graduados” 18% e com “mestrado” 4%, nenhuma ocorrência no que diz respeito a “doutoramento”.

Quarta questão - Variável “Categoria na carreira de magistrado” - a maioria dos magistrados são “Procuradores-adjuntos” 62%, “Procuradores da República” são 26%, “Procuradores-Gerais Adjuntos” são 5%, “Procurador-adjunto estagiário” são 4% e por último “substituto de procurador” com 3%.

Quinta questão - Variável “Permanência na carreira de magistrado” - verificou-se que a maioria dos procuradores que responderam ao questionário tem uma permanência “superior a 20 anos” no Ministério Público 33%; seguido dos procuradores “de 1 a 5 anos” 26%; “de 6 a 10 anos” e “de 11 a 15 anos” 13%; “inferior a 1 ano” 8%; e por último “de 16 a 20 anos” 7%.



Sexta questão - Variável “zona geográfica onde trabalha” - a maioria trabalha na “Grande Lisboa” 32%; seguido pelo “Centro” com 28%; “Grande Porto” 13%; “Sul” 12%; “Norte” 11% e por último “Ilhas” com 4%.

Sétima questão - variável “Grau de responsabilidade na instituição” - a maioria são “magistrados em funções” com 81%, seguido de “magistrados com funções de coordenação/dirigente” com 19%.

Oitava questão - Variável “Com que frequência acede ao SIMP” - a maioria dos utilizadores acede “Mais de uma vez por dia” com um total de 66%; seguido de “1 vez por dia” com 30%, ou seja 96% dos respondentes fazem uma utilização diária do SIMP; “1 vez por semana” com 4%; “1 vez por mês” 0% e por último “Muito raramente” com 0%.

Nona e última questão - Variável “Em que período do dia consulta o SIMP” - a esmagadora maioria consulta o SIMP “Vários períodos do dia” com 88%; “Manhã” com 7%; “Tarde” com 4% e por último “noite” com 1%.

5.2. Análise dos dados referentes à utilização do SIMP

Debrucemo-nos agora sobre as questões relativas ao SIMP, das respostas dadas pelos 254 utilizadores do SIMP que responderam ao questionário, verificámos que 82% estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” no que diz respeito à sua satisfação global com o SIMP.

Esta conclusão extrai-se da segunda parte do questionário, questão seis e é corroborada pelas respostas dadas pelos utilizadores do SIMP às demais questões, nomeadamente, a saber: 83% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a página de entrada do SIMP; 69% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a facilidade



de navegação no SIMP; 79% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com os conteúdos disponibilizados; 69% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o grau de facilidade que o SIMP introduziu na sua rotina diária; 83% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a facilidade de leitura da informação; 90% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a relevância dos conteúdos para o seu dia a dia profissional; 84% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o facto do SIMP permitir diminuir a circulação de papel; 81% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a substituição dos meios tradicionais de comunicação pelo SIMP; 78% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o serviço de comunicação interna, planeada, regular, contínua e eficaz; 79% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a informação disponibilizada sobre o Ministério Público; 70% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o módulo de ofícios / mensagens; 73% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a facilidade da suspensão provisória de processos; 80% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o módulo de documentos hierárquicos; 76% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a facilidade de terem acesso ao SIMP a partir de qualquer local; 85% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com o nível de disponibilidade do SIMP; 83% dos utilizadores estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a fiabilidade do SIMP.

Também no que diz respeito às questões 7 a 10 em que é solicitada a concordância dos utilizadores: 91% dos utilizadores “concorda” ou “concorda totalmente” com o facto do SIMP beneficiar a comunicação entre magistrados e o acesso à informação do Ministério Público; 74% dos utilizadores “concorda” ou “concorda totalmente” com a facilidade na



pesquisa de informação; 72% dos utilizadores “concorda” ou “concorda totalmente” com o facto do SIMP ajudar na realização das tarefas atribuídas ao Ministério Público; 74% dos utilizadores “concorda” ou “concorda totalmente” com o facto do SIMP – NG entre as funcionalidades a disponibilizar, manter o nível de actualidade de conteúdos; 96% dos utilizadores “concorda” ou “concorda totalmente” com o facto do SIMP – NG incluir novos módulos que permitam ajudar nas tarefas atribuídas ao Ministério Público.

Questão 1 - “Qual a sua opinião sobre a aplicação SIMP quanto aos seguintes elementos?”

Solicitámos que utilizando uma escala de 1 a 5 em que 1 é o mínimo e o 5 é o máximo, classificassem: Qual a sua opinião sobre a aplicação SIMP quanto aos seguintes elementos: Página de entrada, facilidade de navegação e conteúdos disponibilizados. No que diz respeito à página de entrada, 56% estão “satisfeitos” e 27% “muito satisfeitos”, unicamente 4% estão “insatisfeitos”. Quanto à facilidade de navegação, 49% estão “satisfeitos” e 20% “muito satisfeitos”, unicamente 8% estão “insatisfeitos”. Quanto aos conteúdos disponibilizados, 58% estão “satisfeitos” e 21% “muito satisfeitos”, unicamente 2% estão “insatisfeitos”. Por fim, nenhum dos três itens obteve percentagem “muito insatisfeito” 0%.

Questão 2 - “Qual a sua opinião sobre os conteúdos do SIMP?”

Solicitámos aos utilizadores o seu grau de satisfação com os conteúdos, facilidade de consulta, relevância, actualização, procura via menus ou pesquisa e se a sua disponibilização permite diminuir a circulação de papel, nível de substituição dos meios tradicionais e tempo de realização das tarefas profissionais. Nesta questão sobre conteúdos, de forma geral



os utilizadores demonstraram um bom nível de “satisfeito” e “muito satisfeito” com a aplicação, é de destacar pela positiva: “A informação é de fácil leitura” com 83% e a relevância dos conteúdos com 90%. Pela negativa temos a pesquisa de conteúdos em que 69% dos utilizadores estão muito insatisfeitos, insatisfeitos ou indecisos sobre a mesma.

Questão 3 – “Como avalia o grau de facilidade que o SIMP introduziu na sua rotina diária?”

Solicitámos aos utilizadores para se pronunciarem sobre o seu nível de satisfação. Os resultados apontam para 69% de “satisfeitos” e “muito satisfeitos”, os “insatisfeitos” são unicamente 3%. Ou seja, o SIMP é percebido pelos utilizadores como algo que contribui positivamente para o normal desenrolar do seu trabalho.

Questão 4 - “Satisfação quanto aos serviços que o SIMP lhe fornece”

Solicitámos aos utilizadores para se pronunciarem relativamente aos serviços fornecidos pelo SIMP, a saber: comunicação interna, informações sobre o MP, bases de legislação, módulo de ofícios, suspensões provisórias, prazos de inquéritos, documentos hierárquicos, SIMPtemático, Fórum “Chat”, acessos a sítios externos, acesso a outras aplicações e aceder ao SIMP a partir de qualquer local.

As respostas mostram que de forma genérica os utilizadores estão satisfeitos. No entanto, não existe uniformidade na avaliação dada aos serviços prestados. Estes, estão mais satisfeitos com os módulos internos ao MP, nos serviços que implicam “acesso sítios externos” ou “outras aplicações” os resultados respectivamente são 66% e 74% entre “muito insatisfeitos” e “indecisos”, sendo certo que a esmagadora maioria é “indeciso”, mostra que a ligação a outros sistemas e aplicações é algo



desejado, para tal desígnio é necessário fazer um trabalho de base ao nível da interoperabilidade.

Questão 5 - “Qual a sua opinião quanto às seguintes características do SIMP”

Solicitámos aos utilizadores para se pronunciarem sobre a disponibilidade, fiabilidade, segurança, confidencialidade e performance (velocidade de acesso) do SIMP. No que diz respeito à “disponibilidade” e “fiabilidade” os resultados são francamente satisfatórios, respectivamente 85% e 83%, a “performance” é razoável 51%, no entanto, a “segurança” e “confidencialidade” são percepcionadas pelos utilizadores com reserva, respectivamente 48% e 50% das respostas, estão entre “muito insatisfeito” e “indeciso”.

Questão 6 - “Como avalia a sua satisfação global com o SIMP”

No geral 66% dos utilizadores estão “satisfeitos”; 16% muito satisfeitos”; 17% “indecisos”; 1% “insatisfeitos” e 0% de “muito insatisfeitos”. Ou seja, verificámos que globalmente 82% estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”.

Questão 7 - “Na sua opinião, o SIMP beneficia a comunicação entre magistrados e o acesso à informação no e do Ministério Público?”

Solicitámos aos utilizadores o seu nível de concordância com a questão. Estes têm um nível de 91% de concordância ou concordância total com a mesma.

Questão 8 - “Na sua opinião, a realização de acções de formação dos magistrados na utilização do SIMP é necessária?”

Solicitámos aos utilizadores o seu nível de concordância com a questão, os resultados apresentam 61% dos utilizadores com “discordo totalmente”



e “nem concordo nem discordo”. Ou seja, embora não sejam feitas com regularidade acções de formação na aplicação, esta é percebida como de fácil utilização.

Questão 9 - “Em que áreas a actual aplicação SIMP pode/deve ser melhorada?”

Solicitámos aos utilizadores o seu nível de concordância com a questão, nomeadamente sobre a actualidade de conteúdos, facilidade na pesquisa de informação, ajuda na realização de tarefas, performance e usabilidade (o interface gráfico é amigável?). Estes, em termos gerais têm um bom nível de concordância, com excepção da “usabilidade” em que 48% não concorda ou fica indiferente. O facto de a aplicação ter 4 anos e, entretanto os interfaces gráficos terem evoluído parece ser a principal razão, algo a ser resolvido pelo SIMP-NG.

Questão 10 - “Considerando a realidade do MP, quais os novos módulos ou funcionalidades a implementar no SIMP-Nova Geração?”

Solicitámos aos utilizadores o seu nível de concordância com a questão relativamente à actualidade dos conteúdos, facilidade de pesquisa, ajuda na realização de tarefas e performance, obtendo um nível de concordância elevado em todos os itens, mas com particular destaque para “realização de tarefas” 96%.

5.3. Cruzamento dos dados obtidos na investigação

Efectuando uma análise cruzada de dados (a idade versus a avaliação global sobre o actual SIMP) podemos afirmar que os utilizadores mais novos, em princípio mais despertos para as questões das novas



tecnologias, apresentam valores de 80% de satisfação global. Os restantes intervalos de idade têm um comportamento homogéneo.

Cruzando o grau de responsabilidade na instituição versus a avaliação global sobre o actual SIMP, podemos afirmar que o seu nível de satisfação global é similar, exceptuando no “muito satisfeito” em que os utilizadores sem funções de coordenação ou direcção têm 23% versus 14%.

Cruzando o género versus a avaliação global sobre o actual SIMP, podemos afirmar que o seu nível de satisfação global é similar. Também, cruzando a zona geográfica versus a avaliação global sobre o actual SIMP, podemos afirmar que o seu nível de satisfação global é similar.

Cruzando a permanência na carreira versus a avaliação global sobre o actual SIMP, podemos afirmar que o seu nível de satisfação global é similar, exceptuando no intervalo de 1 a 5 anos em que 82% está “satisfeito” mas em contrapartida unicamente 8% está “muito satisfeito”.

6. REFLEXÕES AOS DADOS

Tendo em conta as duas hipóteses de investigação, verificamos que a primeira hipótese de investigação é validada com base nos dados secundários recolhidos, podemos afirmar: **O sistema de informação do Ministério Público vai ao encontro das expectativas e necessidades de informação e relacionamento dos seus magistrados e melhorou a gestão operacional do Ministério Público.** Podemos confirmar a satisfação global dos magistrados com o SIMP e que este contribuiu para as suas tarefas e rotinas diárias, beneficiando uma melhor comunicação e



acesso a informação, graças à facilidade de uso e aos conteúdos e serviços disponibilizados. Assim, podemos afirmar que a aplicação veio melhorar o sistema de informação do Ministério Público.

A segunda hipótese de investigação é validade, de acordo com as respostas dadas ao questionário. Mais precisamente: i) - podemos confirmar que as preocupações colocadas pela equipa de projecto na nova aplicação SIMP-NG vão ao encontro das expectativas e recolhe a concordância dos magistrados; ii) - melhorar o motor de pesquisa do SIMP; iii) - inclusão de novos módulos que contribuam para a realização das tarefas dos magistrados; iv) - melhorar a escalabilidade da aplicação e conseqüentemente a performance da mesma; e v) - melhorar o modelo de actualização de conteúdos, com a implementação de políticas desconcentradas de edição e disponibilização.

6.1. Perspectivas futuras de investigação

“Um dos maiores objectivos de uma investigação deve ser, por um lado, a sua importância para a realidade social estruturada, mas, por outro lado, que esta principalmente possa servir de referencia a futuros estudos” (Brandão, 2006, p.103).

Relativamente ao futuro próximo esta investigação pode servir de ponto de partida para futuros estudos mais alargados, nomeadamente, no que respeita à transferibilidade do SIMP e das metodologias de trabalho implementadas no Ministério Público para outras organizações da esfera da Justiça, tais como, em Portugal, o Conselho Superior da Magistratura, ou, nos países de língua portuguesa, nas instituições congéneres.



Outra pista será ultimado que esteja o SIMP – Nova Geração, investigá-lo utilizando a presente metodologia. Poder-se-á ainda, investigar a já planeada criação de um Portal Internet do Ministério Público, este, ainda em fase de estudo, mas que se espera com uma génese para breve. Por fim, entende-se que a Justiça necessita de um sistema de informação único onde todos os intervenientes e utilizadores possam operar (magistrados, advogados, oficiais de justiça), construído de forma modular e faseada. Investigar a forma de participação do Ministério Público na criação desse Sistema Integrado de Gestão e Tramitação Processual, que inclua todas as jurisdições, todos os tipos de processos e todos os organismos responsáveis pela gestão global do sistema de justiça.

7. CONCLUSÃO

A presente investigação tem como enquadramento as relações entre a Justiça Portuguesa, a Administração Pública e a Sociedade da Informação. É neste contexto que se apresenta como estudo de caso a manutenção e implementação do SIMP-Sistema de Informação do Ministério Público. A análise suporta-se na integração de um conjunto diverso de conhecimentos, de áreas distintas do saber, tais como as novas tecnologias de informação, a rede, as ferramentas de sistemas de informação informatizados, os modelos de gestão organizacional, o apoio à decisão e liderança.

Por conseguinte, o objecto de investigação foi abordado a partir de desenvolvimentos teóricos, que nos pareceram relevantes, incidindo em especial sobre os fenómenos de sistemas de informação, de gestão da mudança, de liderança e de comportamento organizacional. Para além disso, e porque esta investigação incide sobre um estudo de caso



específico, foi enviado um inquérito, via questionário, a todos os utilizadores do sistema de informação analisado.

A primeira parte do questionário incluiu questões sobre a caracterização do corpo de magistrados. Na segunda parte, indagámos os níveis de satisfação e concordância com o SIMP e as expectativas depositadas no SIMP-NG. Procurou compreender-se em profundidade a introdução do SIMP no Ministério Público em 2008 e o impacto da mudança ao nível da eficácia, eficiência, qualidade e produtividade. Principalmente, procurou determinar-se como afectou e afecta os seus destinatários principais, os magistrados do Ministério Público.

Das respostas obtidas validou-se as hipóteses de que o SIMP é um instrumento determinante para a organização Ministério Público Português e que proporciona um novo modo e realidade comunicacional ao contemplar funcionalidades de gestão documental e gestão de processos, nomeadamente, a tramitação de ofícios, processos, circulares e formulários, a disponibilização de um sistema de mensagens instantâneo e a consolidação de informação de gestão em relatórios obtidos em tempo útil. O questionário permitiu aferir ainda os motivos de satisfação e de concordância com o novo sistema, em particular relativos à gestão das expectativas quanto ao futuro próximo, mas também avaliar os mais minoritários factores de insatisfação e discordância identificados.

A implementação deste sistema de informação no seio do MP lança desafios importantes. A sociedade da informação é um facto incontornável deste novo milénio. A forma como instituições milenares como a Justiça - com todo um legado histórico e civilizacional, mas também como um pilar da separação de poderes, de importância capital para o nosso sistema



democrático - conseguem fazer a migração do processo em papel ao desmaterializado, dos velhos aos novos circuitos, representa mais de duzentos anos e tradição em mudança.

Com efeito, várias instituições estão envolvidas em criar e participar num processo de mudança radical, num período de tempo determinado, com um conjunto de recursos humanos, tecnológicos e financeiros, visando alinhar um projecto, promover a mudança e saber gerar valor para o Ministério Público e, consequentemente, para a sociedade.

Os desafios que se desenham no horizonte são amplos, nomeadamente:

i) - as questões organizacionais que esta realidade potencia; ii) - a necessidade de criar um modelo de governação dos sistemas de informação da Justiça em que as magistraturas necessariamente terão que constar; iii) - a importância de a Justiça ter uma face e saber comunicar em tempo útil; iv) - a substituição da racionalidade do poder pela racionalidade de gestão; e v) - a garantia de que o Ministério Público possui as necessárias competências humanas, desenvolvendo competências próprias, nomeadamente munindo-se de especialistas e administradores de sistemas.

Mas também não se pode deixar de estar atento às melhores práticas utilizadas nas organizações de referência nacional e internacional, apreendê-las, importá-las e pô-las ao serviço da Justiça e do Ministério Público. Deste modo, os resultados da investigação dão saliência a estes desafios e comprovam a importância de no Ministério Público existir uma Unidade de Missão de Informatização que coordene os esforços de forma permanente e a necessidade de se passar da equipa de projecto para a formalização de uma equipa de trabalho que, de forma contínua e



estruturada, dê corpo a um processo de mudança que é contínuo e constante.

O SIMP deverá então, estar sempre em processo de aperfeiçoamento e mudança, enquanto aplicação essencial ao Ministério Público, o qual, enquanto organização, está também em mudança contínua. Esperamos, assim, que a investigação agora apresentada se constitua como um contributo válido para a compreensão dos projectos de implementação de sistemas de informação na realidade da Justiça, em particular no Ministério Público.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BELL, D. (1973), *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*, Basic Books, New York;

BRANDÃO, N.G. (2006), *Prime Time*, Casa das Letras, Lisboa;

CAETANO, M. (1989), *Manual de Ciência Política e de Direito Constitucional*, Almedina, Coimbra;

CARAPETO, C; FONSECA, F. (2006), *Administração Pública*, Edições Sílabo, Lisboa;

CASTELLS, M. (2004), *A Sociedade em Rede*, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa;

DRUCKER, P.F. (1993), *Sociedade Pós-Capitalista*, Difusão Cultural, Lisboa;

GIDDENS, A. (1999), *Para uma Terceira Via*, Editorial Presença, Lisboa;

GIDDENS, A. (2000), *O Mundo na Era da Globalização*, Editorial Presença, Lisboa;

OLIVEIRA, A. (2010), *Governança dos Sistemas de Informação, Porquê?*, in Conferência Internacional – Governança dos Sistemas de Informação – Modelos, Ética e Performances, ISGec – Information Systems Governance European Club, pp. 1-21, Oeiras;



PEREIRA, J.M. (2007), *Direito e Cidadania*, in J.D. Coelho, Sociedade da Informação – o Percurso Português Dez anos de Sociedade da Informação, Análise e Perspectivas, Edições Sílabo, pp. 519-540, Lisboa;

ROCHA, M.L. (2011), *Gestão Pública – Teorias, Modelos e Práticas*, Escolar Editora, Lisboa;

RODRIGUES, C. (1997), *Justiça e Comunicação Social*, Revista Portuguesa de Ciência Criminal, Outubro-Dezembro, pp. 531-576, Lisboa;

RODRIGUES, C. (1999), *Comunicar e Julgar*, Minerva Coimbra Editora, Coimbra;

TOFFLER, A. (1980), *The Third Ware*, William Morrow and Company, Inc, New York;

TOFFLER, A.; TOFFLER, H. (1995), *Criando uma nova civilização*, Edição Livros do Brasil, Lisboa;

TOURAINE, A. (1970), *A Sociedade Post-Industrial*, Moraes Edições, Lisboa.

