



DSATS
A Secretária-Geral

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
GABINETE DO MINISTRO DOS ASSUNTOS PARLAMENTARES

2004 / 08 / 20

Á DAPLEN
2004 - 08 - 20

A Direção de Serviços

Exm.ª Senhora
Secretária Geral da Assembleia da
República

Sí referência

Sí comunicação

Nº referência

Data

Of. 231/MAP/04

18.Ago.2004

Assunto **Resposta ao Requerimento n.º 861/IX/2ª**

Por determinação de Sua Excelência o Ministro dos Assuntos Parlamentares, junto envio a resposta dada por Sua Excelência o Ministro da Justiça, ao requerimento melhor identificado em epígrafe, apresentado pelos Senhores Deputados José Magalhães e Jorge Lacão (PS).

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete,

(Rui Crull Tabosa)

iol



Gabinete da Secretária-Geral

20/08/04

Proc.º n.º 3

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA
Direcção de Serviços de Apoio Técnico e de Secretariado
Entrada N.º **01718** em 20 / 08 / 2004

Chefe de Divisão

●
▲
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
GABINETE DA MINISTRA

Exmo. Senhor
Chefe de Gabinete de Sua Excelência
o Ministro dos Assuntos Parlamentares
Palácio de S. Bento (A.R.)
1249-068 LISBOA

SUA REFERÊNCIA
Of. 1746/MAP/04

SUA COMUNICAÇÃO
2004-03-01

NOSSA REFERÊNCIA
Pº 4298/2002 – Pasta A
Nº 3941

LISBOA 15 JUL 2004

ASSUNTO: Requerimento nº. 861/IX/2ª dos Senhores Deputados José Magalhães e Jorge Lacão (PS)

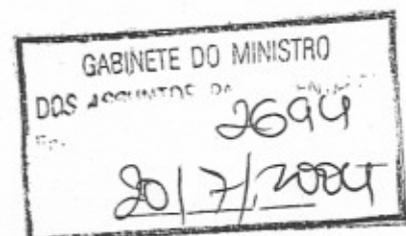
Em referência ao ofício acima indicado, junto tenho a honra de remeter a V.Exa. a Nota elaborada no Gabinete de Sua Excelência o Secretário de Estado Adjunto da Ministra da Justiça, sobre o assunto mencionado em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe de Gabinete,



(Nuno Peres Alves)



OF/FR



NOTA

Requerimento n.º 861/IX/2ª dos Srs. Deputados José Magalhães e Jorge Lação

Informação sobre o sistema das Custas Judiciais

Situação actual Conjuntura

A introdução de uma nova aplicação informática num conjunto de 400 locais e cerca de 9000 potenciais utilizadores, pressupõe sempre uma operação bastante complexa e sujeita a problemas de "arranque".

A este cenário já difícil de gerir, acresce o facto ter coincidido a introdução dos TAF's e de um novo sistema processual para os mesmos, o lançamento do novo Código das Custas Judiciais e a recente reforma da Acção Executiva.

Saliente-se que a aplicação não é uma realidade totalmente nova, já existia um sistema de Custas desde 2001, embora com menos potencialidades e a funcionar "off line", enquanto este novo sistema tem bastante mais funcionalidades e opera através da Internet, utilizando computadores centrais localizados no ITIJ aos quais acedem todos os Tribunais.

O "novo" programa vem na continuação do anterior e as novidades prendem-se com o facto de trabalhar "on line", incluir a emissão de guias e processamento da conta que estavam em aplicações locais e permitir uma série de operações de forma bastante mais rápida, controlada e simples.

Os testes exaustivos em ambiente de desenvolvimento e de pré-produção, não permitem testar todas as situações que surgem em produção.

O facto de ser uma aplicação para cerca de 9000 utilizadores e com vários milhões de transacções, provocou situações na base de dados, na aplicação e até no sistema operativo, que apenas se poderiam detectar em condições reais de utilização.

Condicionantes do equipamento

Esta aplicação é sem dúvida um grande avanço na gestão, sobretudo a financeira, dos processos judiciais e incorpora soluções que dão um muito melhor serviço ao utilizador bem como uma maior facilidade de manutenção da aplicação, já que é centralizada e os utilizadores apenas acedem via "web".



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO ADJUNTO

Em contrapartida, o uso de tecnologias de ponta também tem os seus custos iniciais, nomeadamente a nível de infra-estruturas de comunicações, de algumas redes locais e sobretudo de computadores.

Com efeito, a maior parte dos problemas com ligações que "caem" deveu-se ao facto de uma parte significativa do parque de computadores não ter a configuração adequada, dado a necessidade de impor alguma redução ao ritmo de substituição de máquinas dos últimos 2 anos, adequando-o mais às reais necessidades.

Medidas de monitorização e controlo da implementação

Existe um grupo de trabalho composto por elementos da DGAJ, ITIJ, IGFPJ e Link (consultor que desenvolveu o Sistema) que foi o responsável pelo desenvolvimento deste sistema, pela ligação com a SIBS e CGD e agora pela sua implementação.

Este grupo tem reuniões semanais e encontra-se em contacto a qualquer momento para responder a qualquer questão crítica, no entanto é necessário não esquecer o número extremamente elevado de potenciais utilizadores, alargado agora de 1 500 para cerca de 9 000 devido à necessidade de incluir as secretarias de processo.

Existe um sistema on-line para registo de ocorrências e da sua resolução, bem como acesso telefónico dirigido a diversos elementos conforme o tipo de dúvida.

A DGAJ fez levantamentos regulares, cerca de 3 por mês, da situação em cada Tribunal na fase de lançamento da aplicação.

Em suporte ao grupo de trabalho existe apoio especializado na área técnica por parte da Link, Microsoft e ITIJ e na área das operações pela DGAJ e IGFPJ.

Atraso nas contas e liquidações

Verificaram-se atrasos no desenvolvimento da funcionalidade da conta e da liquidação, devido fundamentalmente às dificuldades sentidas durante a especificação da mesma.

Esta dificuldade ficou a dever-se a três factores principais:

- Tratar-se da primeira vez que foi definida esta funcionalidade para uma aplicação informática de uma forma exaustiva e genérica;
- Estar em curso alterações legislativas que afectavam o "desenho" da funcionalidade;
- Complexidade devida à grande variedade de situações e legislação aplicável;



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO ADJUNTO

- Dada a implementação apenas em 16 de Fevereiro, também a optimização do funcionamento, até por que se trata da funcionalidade mais "pesada" da aplicação, apenas foi implementada na semana de 5 de Abril.

Saliente-se no entanto, que os Tribunais não estiveram sem fazer contas, dado que todo o trabalho de preparação e recolha de informação junto do processo continuou a ser efectuado.

É no entanto claro que todo este processo de arranque provocou atrasos, embora o facto das contas de 2004 já serem efectuadas por um grupo muito mais alargado de pessoas, por incluir as secretarias de processo, e a maior facilidade de processamento que a aplicação permite, prevê-se recuperar a situação ainda dentro do ano de 2004.

Situação dos pagamentos a terceiros

De modo a minorar os riscos inerentes a qualquer situação deste tipo, foram efectuados em Janeiro/04 todos os pagamentos a terceiros relativos a contas de processos terminadas pelos Tribunais até 12/Dez/03 (a 20 de Dezembro iniciaram-se as férias judiciais).

Foram enviados em Janeiro/04 cerca de 32200 cheques num valor total de aproximadamente 6 Milhões de € .

Neste momento existe um atraso de cerca de um mês nos pagamentos a terceiros em relação à situação de 2002 ou de 2003.

Com efeito, caso ainda se utilizasse o sistema antigo, apenas em princípio de Março de 2004 seriam enviados os cheques para pagamentos, seguindo os prazos normais, ou seja:

- Ficheiro de pagamentos ordenados em Janeiro pelos Tribunais recebidos para processamento até 7 de Fevereiro;
- Validação, autorização e processamento dos ficheiros até 20 de Fevereiro;
- Emissão e envio por correio dos cheques para terceiros até 2 de Março;
- Em 2002 e até Junho 2003 este processo tinha um prazo adicional de 30 dias.

Junta-se no Anexo I os procedimentos aprovados em 4 de Julho de 2003



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO ADJUNTO

Na nova aplicação, devido ao facto de ser "on-line" e da conta fazer parte das funcionalidades, não será necessário todo o processo de criação, envio, validação, autorização e processamento de ficheiros, pelo que se estima reduzir o procedimento acima mencionado em cerca de 3 semanas.

Estatísticas de utilização da aplicação

Em relação aos valores recebidos para o período de 1 de Janeiro a 19 de Março, verificou-se que os montantes de 2004, excluindo os depósitos autónomos que não eram controlados pela aplicação em 2003, representaram 71% dos valores de 2003.

No entanto, verifica-se uma rápida recuperação conforme se pode confirmar pelas estatísticas retiradas da aplicação que se apresentam em gráfico no Anexo II.

Problemas encontrados e soluções

1 - Aumento do número de utilizadores de um máximo de 1 500 para 9 000

A emissão de guias e contas passaram a ser executadas também pelas secretarias de processo com base no novo código das Custas Judiciais o que originou problemas de capacidade de linhas de comunicação, redes locais e de alguns computadores menos actualizados.

Foram identificados os nós de comunicações com estrangulamentos de tráfego e solicitado o aumento da sua capacidade, medidas de desvio de tráfego para o período nocturno, substituição de redes locais identificadas como desadequadas e aumento da capacidade de memória RAM de computadores com especificações insuficientes.

O aumento da capacidade das linhas foi solicitado em 26 de Março e estará finalizado na semana de 5 de Abril.

A substituição das redes locais foi decidida em finais de Março com conclusão estimada para final de Abril.

A encomenda de memórias adicionais foi efectuada em 26 de Março e estima-se que a sua entrega e instalação em cerca de 4 000 computadores esteja concluída até ao final de Abril.

Após esta alteração, o valor mínimo padrão de memória RAM será de 128 Mb, que se pode considerar perfeitamente adequado às necessidades.



2 - Formação e apoio dos novos operadores

A formação já foi dada a cerca de 680 Escrivães de Direito e Adjuntos continuando as acções até Junho/04 para mais 675.

Este grupo de Funcionários de Justiça é que sofre maiores mudanças na sua actividade com o novo Código das Custas.

Existe apoio no local, garantido por cerca de 90 pessoas que compõem a equipa de informática da DGAJ, direccionado a problemas que possam surgir com erros passíveis de solução a nível local (i.e. configuração do PC, do Internet Explorer, actualização da versão do sistema operativo utilizado, etc.).

A equipa de informática da DGAJ tem por sua vez um apoio especializado dedicado à resolução de problemas relacionados com software e hardware não directamente relacionados com a aplicação das Custas.

Foi também criado em 25 de Março um apoio via telefone através de um gabinete com técnicos da DGAJ, IGFPJ, ITIJ e Link.

Este apoio com técnicos de diversas áreas permite resolver vários tipos de problemas, não apenas relacionados com a aplicação, procurando evitar que os utilizadores tenham que recorrer a mais que um apoio.

3 - Problemas de optimização da aplicação e do sistema sobre a qual está instalada

Dada a enorme quantidade de transacções e utilizadores, surgem erros não detectáveis nas fases de desenvolvimento ou de pré-produção.

Após a detecção de alguns erros mencionados no ponto 1, foram também iniciadas pela Link as operações de optimização da aplicação, através da análise das tarefas mais solicitadas e da monitorização dos tempos de resposta.

Esta actividade resultou na introdução de várias melhorias técnicas a nível de um funcionamento mais eficiente da aplicação, com a consequente redução do tempo de resposta.

Existem ainda alguns problemas de mais difícil análise e resolução devido à enorme variedade e quantidade de transacções, que estão a ser estudados directamente pela Microsoft em conjunto com a Link e o ITIJ.

Junta-se no Anexo III o último relatório da intervenção da equipa da Microsoft.



4 - Alterações ao funcionamento da aplicação

Após a entrada em funcionamento surgiram diversos casos que não foram considerados nas fases de desenvolvimento e pré-produção.

Estes casos surgiram por falhas no detalhe das diversas tarefas a serem efectuadas na aplicação mas principalmente porque devido ao enorme número de processos, existem sempre situações novas que apenas surgem em ambiente real.

Numa primeira fase surgiram diversos pedidos de alterações por situações não previstas, no entanto foi necessário definir os casos prioritários e estabelecer um calendário para a sua implementação.

Foi também necessário avaliar a quantidade de casos existentes, o que só se revelou ao fim de um certo período, de modo a ver que tipo de solução se aplicaria (criar nova funcionalidade, alterar regras de funcionamento, tratar como excepção, tratar como caso residual, etc.).