

Acompanhamento dos Meios Alternativos de Resolução de Litígios (RAL) – Dados de 2024 – 12.^a Edição

De um ponto de vista analítico, os resultados obtidos através dos Barómetro da Qualidade dos Centros de Arbitragem, Barómetro da Qualidade dos Julgados de Paz e Barómetro da Qualidade dos Sistemas Públicos de Mediação não podem, pelo décimo primeiro ano consecutivo, deixar de ser considerados como continuando a ser extremamente positivos [...] em 2024 (acentuando o sucedido em 2023), continuou a verificar-se o movimento no sentido da recuperação dos níveis das perceções para valores mais próximos dos verificados no contexto pré-pandemia COVID-19

Lisboa, abril de 2025

“Aquele que conhece os outros é avisado.
Aquele que se conhece a si próprio é sábio.”

Índice

1. Introdução e algumas considerações metodológicas	4
2. Modelo de medida da satisfação dos utentes dos meios RAL e respetivos indicadores.....	6
2.1. Resultados dos indicadores por dimensão e meio de resolução alternativa de litígios.....	6
3. Modelo estrutural da satisfação dos utentes dos meios RAL e respetivas dimensões	9
3.1. Resumo dos resultados para as dimensões	9
3.2. Modelos estruturais.....	11
3.2.1. Modelo estrutural das perceções dos utentes face aos aspetos gerais dos meios de resolução alternativa de litígios.....	11
3.2.2. Modelo estrutural das perceções dos utentes relativamente à lealdade face aos meios de resolução alternativa de litígios	12
4. Análise de clusters.....	15
4.1. Análise de clusters para as partes ou representantes das partes	15
4.2. Caracterização dos clusters para as partes ou representantes das partes	15
5. Recomendações	18
5.1. Mapas de recomendações	18
6. Índices de prioridades.....	21
7. Conclusão, reflexões e considerações finais	22
Anexo I – Dados de caracterização da amostra	25
Anexo II – Rankings dos centros de arbitragem e dos julgados de paz em função das perceções dos utentes	26
Anexo III – Instrumentos de notação	28

1. Introdução e algumas considerações metodológicas

Pelo 12.º ano consecutivo e dando cumprimento à medida do Programa Justiça + Próxima “Justiça 360”, foram aplicados aos utentes dos meios de resolução alternativa de litígios (RAL), em plataforma *online*, inquéritos denominados *Barómetro da Qualidade dos Centros de Arbitragem*, *Barómetro da Qualidade dos Julgados de Paz* e *Barómetro da Qualidade da Mediação*, destinados à aferição da satisfação dos utentes dos centros de arbitragem, julgados de paz e mediação, respetivamente¹. A aplicação dos inquéritos foi temporalmente circunscrita ao período compreendido entre os dias 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2024 (inclusive).

Os questionários aplicados consistem em adaptações, para o contexto português, e para o enquadramento dos meios de resolução alternativa de litígios, da proposta constante no documento *Handbook for Conducting Satisfaction Surveys Aimed at Court Users in Council Of Europe’s Member States*, elaborado pela CEPEJ-GT-QUAL com base no trabalho de Jean-Paul Jean e de Hélène Jorry e adotado pela Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ) na sua 15ª reunião plenária a 9 e 10 de setembro de 2010 em Estrasburgo². Para além de um conjunto de 8 questões de caracterização, foram recolhidas as perceções dos participantes no estudo relativamente a 24 indicadores que foram posteriormente agrupados num conjunto de 7 dimensões relacionadas com os meios de resolução alternativa de litígios: aspetos gerais dos meios RAL³; acesso à informação sobre os meios RAL⁴; instalações dos meios RAL⁵;

¹ Os resultados dos inquéritos correspondem a situações de auto-reporte por parte dos meios de resolução alternativa de litígios envolvidos: os endereços eletrónicos dos questionários *online* (*Barómetro da Qualidade dos Centros de Arbitragem*, *Barómetro da Qualidade dos Julgados de Paz* e *Barómetro da Qualidade da Mediação*) foram disponibilizados pela Direção-Geral da Política de Justiça aos respetivos meios de resolução extrajudicial de litígios, a quem coube o ónus da aplicação, divulgação e/ou disponibilização do questionário aos utentes.

² Veja-se também um instrumento similar em: Catarino, J., & Correia, P. (2017). Medios de Resolución Alternativa de Conflictos: Percepción General, Satisfacción y Lealtad de Usuarios de Centros de Arbitraje en Portugal. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 69: 223-252. Consultar, alternativamente: Catarino, J., Dias, M., & Correia, P. (2020). Reforma de la Justicia en Portugal: La Satisfacción de los Usuarios de los Medios RAL. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 78, 115-138. Consultar ainda: Correia, P. (2023). Justiça 360º – Satisfação, Lealdade e Envolvimento de Cidadãos e Colaboradores: Tribunais, Meios de Resolução Alternativa de Litígios e Serviços do Ministério da Justiça em Portugal. Anais do Encontro de Administração da Justiça – ENAJUS 2023. Consultar adicionalmente, numa fonte mais recente: Correia, P., Sousa, B., Pereira, S., & Lunardi, F. (2024). User-Centric Approach: Investigating Satisfaction with Portuguese Justice Services. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 14(2), 439-463.

³ A dimensão aspetos gerais dos meios RAL procura integrar as perceções que os inquiridos têm acerca do funcionamento geral dos meios RAL, da celeridade de resolução dos litígios, dos custos de acesso e da confiança no sistema de resolução alternativa de litígios.

⁴ A dimensão acesso à informação sobre os meios RAL, procura integrar as perceções que os inquiridos têm acerca da informação disponibilizada no âmbito das suas interações com os meios RAL.

⁵ A dimensão instalações dos meios RAL integra a perceção dos participantes no estudo acerca de fatores como acesso, sinalização, condições de espera e equipamentos disponíveis nos meios RAL.

funcionamento dos meios RAL⁶; responsável pelo processo nos meios RAL⁷; recursos à disposição nos meios RAL⁸; e lealdade face aos meios RAL⁹. Nas 24 perguntas em que foram utilizadas escalas, os valores de resposta assumiram valores entre 1 e 10, tendo na análise subsequente sido adotada a prática comum de divisão da escala em quatro grupos distintos: 1 a 3 pontos – participantes muito insatisfeitos; mais de 3 a 5 pontos – participantes insatisfeitos; mais de 5 a 8 pontos – participantes satisfeitos; mais de 8 a 10 pontos – participantes muito satisfeitos. Deve ainda ser frisado que nenhuma questão foi indicada como de “resposta obrigatória”, pelo que a possibilidade de “não resposta” esteve presente ao longo de todas as questões dos inquéritos aplicados.

Este questionário versou a parte do sistema de Justiça relativa aos meios de resolução alternativa de litígios, pela sua relevância socioeconómica, reconhecida quer a nível nacional quer a nível internacional. Trata-se, pois, de um exercício que permitirá continuar a melhorar o conhecimento sobre a forma como os cidadãos percecionam esta vertente do sistema de Justiça e que, em última análise, permitirá melhorar o desempenho futuro do mesmo.

O presente relatório analisa, sintetiza e apresenta os principais resultados obtidos a partir dos dados de 1.403 inquéritos recolhidos, 1.287 considerados como válidos (898 relativos a utentes de centros de arbitragem, 233 relativos a utentes de julgados de paz e 156 relativos a utentes dos sistemas públicos de mediação). Caso se tratasse de uma amostra aleatória, considerando a dimensão populacional como infinita e um nível de significância igual a 5% (o que corresponde a um intervalo de confiança a 95%), a fórmula de cálculo da precisão absoluta (correspondente à diferença máxima entre os valores das proporções amostrais apresentados e os verdadeiros valores dessas proporções na população) permitiria obter uma precisão absoluta global de 2,732% (note-se que, entre 2013 e 2023, estes valores oscilaram entre cerca de 2,1% e 5,0%).

⁶ A dimensão funcionamento dos Meios RAL integra a perceção dos participantes no estudo acerca de fatores como a pontualidade das sessões ou a competência e o atendimento prestado pelos técnicos dos meios RAL.

⁷ A dimensão responsável pelo processo nos meios RAL integra a perceção dos participantes no estudo acerca de fatores como a atitude e a cortesia demonstradas, a clareza da linguagem utilizada, a imparcialidade ou a rapidez da decisão.

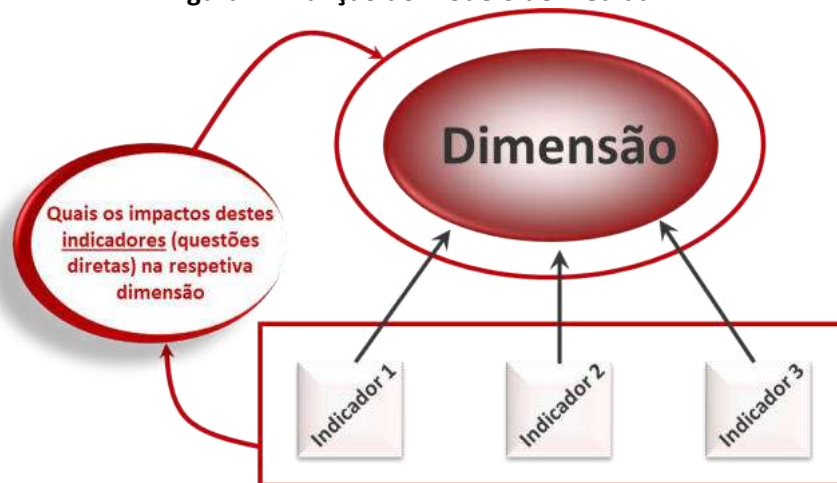
⁸ Esta dimensão é constituída por um único indicador que versa a adequabilidade dos recursos à disposição dos meios RAL.

⁹ Esta dimensão pode ser entendida enquanto intenção de voltar a utilizar os serviços disponibilizados pelos meios RAL e de os recomendar a terceiros.

2. Modelo de medida da satisfação dos utentes dos meios RAL e respetivos indicadores

A principal função do modelo de medida (figura 1) consiste na determinação da forma como cada indicador (ou seja, cada questão colocada diretamente aos participantes no estudo através do questionário) contribui para a avaliação de uma determinada dimensão (aspectos gerais dos meios RAL, acesso à informação sobre os meios RAL, instalações dos meios RAL, funcionamento dos meios RAL, responsável pelo processo nos meios RAL, recursos à disposição nos meios RAL e lealdade face aos meios RAL).

Figura 1 – Função do modelo de medida



2.1. Resultados dos indicadores por dimensão e meio de resolução alternativa de litígios

Tendo em conta as perceções dos respondentes¹⁰ ao questionário face às questões colocadas para cada uma das dimensões consideradas no estudo, é possível retirar as seguintes conclusões (figura 2):

- No exercício de 2024, os centros de arbitragem apresentaram, em todos os indicadores, um valor médio superior a 7 pontos em 10 possíveis, valor que corresponde ao nível de “satisfação” (média de 8,4 pontos). No que concerne aos julgados de paz, os valores médios dos indicadores foram sempre superiores a 8 pontos, correspondendo ao nível de “muita satisfação” (média de 8,9 pontos). Já nos sistemas públicos de mediação, os valores médios dos

¹⁰ Apenas respondentes que declararam ser parte ou representantes de uma das partes, num total de 1.132 observações.

indicadores foram sempre superiores a 6 pontos, correspondendo ao nível de “satisfação” (média de 7,6 pontos).

- Ao nível dos julgados de paz, todos os 24 indicadores apresentaram valor médio entre 8 e 10 pontos, correspondendo ao nível de “muita satisfação”.
- Ao nível dos centros de arbitragem, 21 indicadores apresentaram valor médio entre 8 e 10 pontos, correspondendo ao nível de “muita satisfação”. Os restantes 3 indicadores apresentam valor médio entre 6 e 8 pontos, correspondendo a um nível de “satisfação”.
- Ao nível dos sistemas públicos de mediação, 7 dos 24 indicadores apresentam valor médio entre 8 e 10 pontos, correspondendo ao nível de “muita satisfação”, tendo sido ainda registados 17 indicadores com valor médio entre 6 e 8 pontos, correspondendo ao nível de “satisfação”.
- Globalmente, considerando os meios de resolução alternativa de litígios como um todo, 23 dos 24 indicadores apresentam valor médio entre 8 e 10 pontos, correspondendo ao nível de “muita satisfação”, tendo sido ainda registado 1 indicador com valor médio entre 6 e 8 pontos, correspondendo ao nível de “satisfação”.
- Em 2024 a média das médias globais das pontuações obtidas nos 24 indicadores foi de 8,4 pontos, correspondendo ao nível de “muita satisfação”.

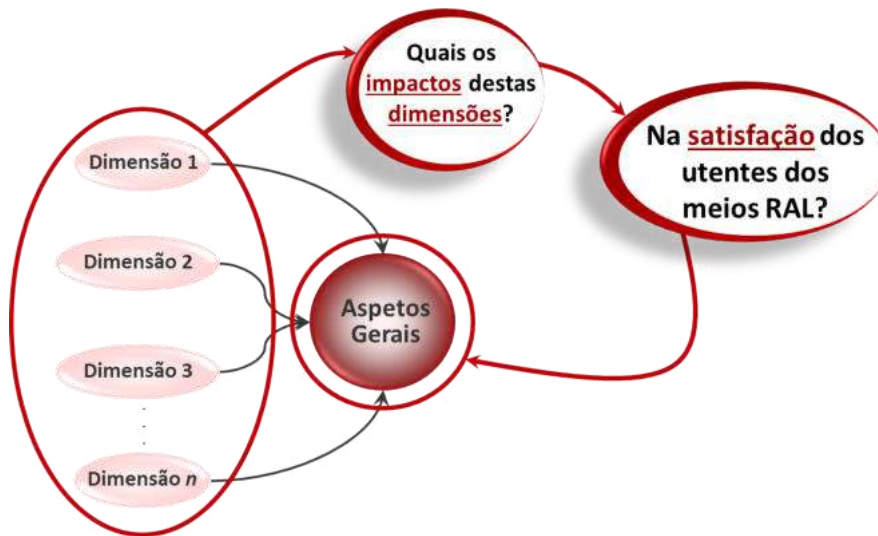
Figura 2 – Dimensões em estudo e resultados para os indicadores constituintes

	Total Geral 2013	Total Geral 2014	Total Geral 2015	Total Geral 2016	Total Geral 2017	Total Geral 2018	Total Geral 2019	Total Geral 2020	Total Geral 2021	Total Geral 2022	Total Geral 2023	Arbitragem 2024	Julgado de paz 2024	Mediação 2024	Total Geral 2024
Aspetos gerais															
Funcionamento geral dos centros de arbitragem/julgados de paz/mediação	8,34	8,75	8,81	8,98	9,02	9,02	8,83	8,73	8,17	8,05	8,25	8,46	8,82	6,99	8,33
Celeridade da resolução do litígio	7,99	8,41	8,52	8,79	8,84	8,80	8,70	8,54	7,67	7,39	7,86	8,23	8,78	6,53	8,10
Custo de acesso (sem considerar os honorários de advogados)	7,99	8,50	8,61	8,77	8,81	8,93	8,68	8,56	7,71	7,81	8,05	8,02	8,64	6,69	7,98
Confiança no sistema	8,15	8,66	8,70	8,90	8,99	8,91	8,80	8,65	8,10	7,95	8,09	8,22	8,75	7,06	8,16
Acesso à informação sobre o centro de arbitragem/julgado de paz/mediação															
Facilidade em encontrar informação sobre o centro de arbitragem/julgado de paz/mediação	8,05	8,38	8,54	8,56	8,63	8,79	8,75	8,59	7,97	7,99	8,07	8,20	8,84	7,59	8,23
Clareza da informação transmitida sobre o litígio	8,50	8,91	8,93	9,07	9,09	9,01	8,94	8,83	8,21	8,16	8,29	8,48	8,98	7,99	8,50
Instalações do centro de arbitragem/julgado de paz/mediação															
As instalações são de fácil acesso	8,36	8,64	8,59	8,72	8,65	8,70	8,69	8,48	7,77	7,73	8,03	7,94	8,89	7,42	8,10
As instalações encontram-se bem sinalizadas no seu interior	8,35	8,59	8,55	8,62	8,53	8,70	8,61	8,45	7,60	7,70	7,91	7,92	8,89	7,07	8,04
As condições de espera são adequadas	8,18	8,55	8,70	8,73	8,56	8,66	8,58	8,32	7,60	7,72	7,98	8,01	8,76	7,45	8,12
As instalações estão bem equipadas	8,09	8,56	8,68	8,70	8,58	8,68	8,57	8,41	7,57	7,64	7,92	7,95	8,69	7,13	8,02
Funcionamento do centro de arbitragem/julgado de paz/mediação															
As comunicações/informações são claras	8,45	8,91	8,95	9,04	9,00	9,04	8,86	8,76	8,15	8,09	8,29	8,39	8,76	8,15	8,43
O tempo decorrido entre o pedido e a primeira sessão em que foi ouvido(a)/sessão de pré-mediação foi aceitável	8,00	8,50	8,58	8,81	8,85	8,86	8,53	8,58	7,73	7,35	7,90	8,11	8,86	7,69	8,20
As sessões começaram à hora marcada	7,94	8,66	8,61	8,71	8,58	8,73	8,64	8,44	7,86	7,75	8,01	8,17	8,95	8,53	8,40
Disponibilidade e atendimento dos técnicos do centro de arbitragem/julgado de paz/intervenientes no processo de mediação (não considerando o mediador)	8,89	9,10	9,19	9,23	9,17	9,21	9,04	8,99	8,47	8,33	8,51	8,67	9,05	8,09	8,68
Competência dos técnicos do centro de arbitragem/julgado de paz/intervenientes no processo de mediação (não considerando o mediador)	8,88	9,06	9,17	9,28	9,25	9,20	9,07	8,95	8,48	8,35	8,55	8,69	8,99	7,99	8,67
O juiz-árbitro/juiz de paz/mediador responsável pelo seu processo															
Atitude e cortesia demonstradas	8,81	9,15	9,08	9,16	9,13	9,14	9,02	8,87	8,36	8,35	8,54	8,66	8,98	8,62	8,72
Clareza da linguagem utilizada	8,88	9,10	9,04	9,21	9,18	9,13	9,05	8,90	8,47	8,44	8,56	8,68	9,03	8,71	8,75
Imparcialidade ao longo do processo	8,61	9,01	8,92	9,07	9,09	9,09	8,97	8,78	8,32	8,29	8,56	8,57	8,95	8,42	8,62
Igualdade de oportunidades no debate da questão ao longo do processo	8,61	9,01	8,89	9,03	8,96	8,97	8,89	8,66	8,15	8,14	8,44	8,46	9,01	8,23	8,53
Clareza do acordo/decisão	8,50	8,61	8,67	8,99	8,99	8,94	8,90	8,75	8,25	8,18	8,42	8,56	8,97	7,76	8,54
Rapidez com que o acordo é alcançado ou a decisão proferida	8,51	8,68	8,64	8,93	8,96	8,86	8,85	8,64	7,99	8,08	8,35	8,64	8,98	6,30	8,43
Recursos à disposição															
Depois da experiência com o centro de arbitragem/julgados de paz/mediação, considera que os recursos à disposição são adequados	8,32	8,79	8,83	8,98	9,00	8,91	8,83	8,70	8,23	8,05	8,23	8,45	8,89	7,45	8,40
Lealdade															
Se necessário, voltaria a recorrer a este centro de arbitragem/aos julgados de paz/mediação	8,65	9,09	9,11	9,28	9,33	9,20	9,08	8,95	8,51	8,32	8,48	8,67	8,90	7,50	8,56
Recomendaria a utilização deste centro de arbitragem/dos julgados de paz/mediação	8,69	9,12	9,13	9,30	9,37	9,20	9,07	8,95	8,45	8,29	8,49	8,66	8,91	7,68	8,58

3. Modelo estrutural da satisfação dos utentes dos meios RAL e respetivas dimensões

A função do modelo estrutural (figura 3) de satisfação dos utentes dos meios RAL consiste em permitir determinar qual o impacto que cada uma das dimensões consideradas no questionário apresenta na dimensão aspetos gerais dos meios RAL.

Figura 3 – Exemplo da função do modelo estrutural



3.1. Resumo dos resultados para as dimensões

Tendo em conta as dimensões construídas com base nos resultados relativos aos indicadores recolhidos neste estudo (figura 4 e figura 5), é possível retirar as seguintes conclusões:

- O valor da média global do conjunto das dimensões estudadas nos inquéritos aplicados aos meios RAL situou-se nos 8,4 pontos em 10 possíveis, que corresponde ao nível de “utentes muito satisfeitos” (total de 1.132 observações correspondentes a partes ou representantes de partes; valor 0,2 pontos acima do valor registado em 2023, valor 0,4 pontos acima do valor registado em 2022, valor 0,3 pontos acima do valor registado em 2021, valor em linha com o valor registado no exercício de 2013, 0,3 pontos abaixo do valor registado em 2020, 0,4 pontos abaixo dos valores registados em 2014, 2015 e 2019, valor 0,5 pontos

abaixo do valor registado em 2018, e valor 0,6 pontos abaixo dos valores registados em 2016 e 2017).

- O valor da média do conjunto das dimensões estudadas no inquérito aplicado aos julgados de paz situou-se nos 8,9 pontos em 10 possíveis, sendo este o valor mais elevado de entre os três meios RAL considerados, o que correspondendo ao nível de “utentes muito satisfeitos” (total de 233 observações correspondentes a partes ou representantes de partes).
- O valor da média do conjunto das dimensões estudadas no inquérito aplicado aos centros de arbitragem situou-se nos 8,4 pontos em 10 possíveis, que corresponde ao nível de “utentes muito satisfeitos” (total de 898 observações correspondentes a partes ou representantes de partes).
- O valor da média do conjunto das dimensões estudadas no inquérito aplicado ao sistema público de mediação situou-se nos 7,6 pontos em 10 possíveis, sendo este o valor mais baixo de entre os três meios RAL considerados, o que corresponde ao nível de “utentes satisfeitos” (total de 156 observações correspondentes a partes ou representantes de partes).

Figura 4 – Resumo dos resultados para as dimensões constituintes do modelo

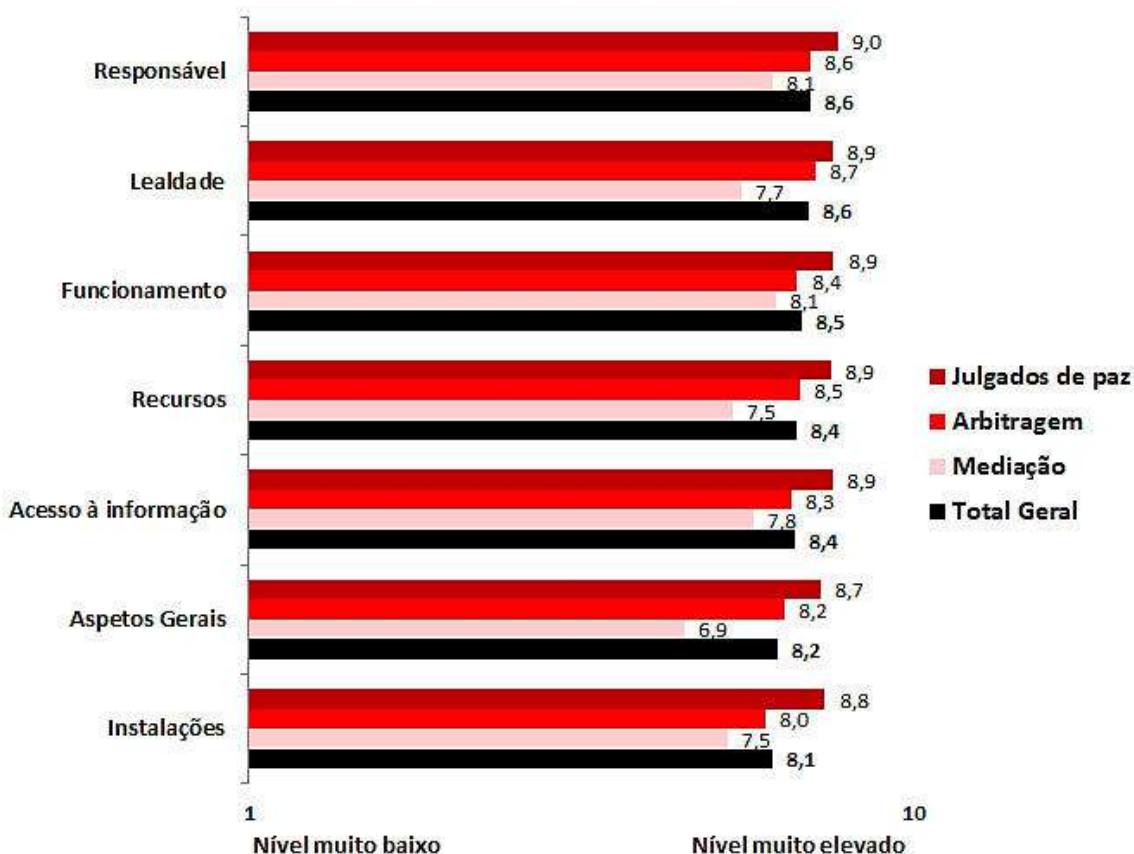
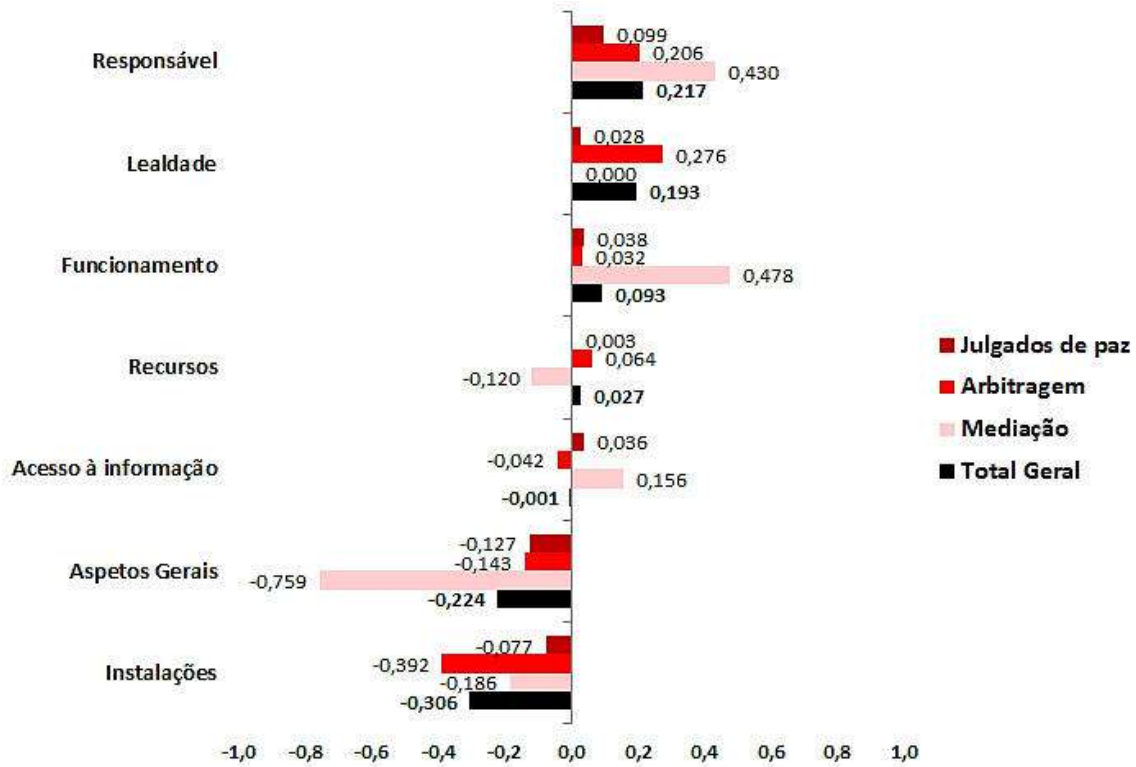


Figura 5 – Desvios face à média do conjunto das dimensões



3.2. Modelos estruturais

3.2.1. Modelo estrutural das perceções dos utentes face aos aspetos gerais dos meios de resolução alternativa de litígios

Da análise dos resultados obtidos através do modelo estrutural criado para este efeito (figura 6), é possível retirar as seguintes conclusões:

- Em 2024, a dimensão que mais contribuiu para a satisfação com os aspetos gerais dos meios RAL foi a dimensão acesso à informação sobre os meios RAL, com 32,8% do peso total, seguida da dimensão funcionamento dos meios RAL, com 28,3%, e pela dimensão recursos à disposição dos meios RAL, com 20,5%.
- A melhoria de 1 ponto na satisfação média obtida na dimensão acesso à informação sobre os meios RAL terá um impacto de 0,32 pontos na satisfação média global dos utentes com os aspetos gerais dos meios RAL (impacto direto).

- A melhoria de 1 ponto na satisfação média obtida na dimensão funcionamento dos meios RAL terá um impacto de 0,27 pontos na satisfação média global dos utentes com os aspetos gerais dos meios RAL (impacto direto).
- A melhoria de 1 ponto na satisfação média obtida na dimensão recursos à disposição dos meios RAL terá um impacto de 0,20 pontos na satisfação média global dos utentes com os aspetos gerais dos meios RAL (impacto direto).
- A melhoria de 1 ponto na satisfação média obtida na dimensão responsável pelo processo nos meios RAL terá um impacto de 0,10 pontos na satisfação média global dos utentes com os aspetos gerais dos meios RAL (impacto direto).
- A melhoria de 1 ponto na satisfação média obtida na dimensão instalações dos meios RAL terá um impacto de 0,09 pontos na satisfação média global dos utentes com os aspetos gerais dos meios RAL (impacto direto).
- O índice de bondade do ajustamento (*GoF* ou *goodness of fit index*, índice que procura validar globalmente o modelo de equações estruturais, através de um compromisso entre o desempenho do modelo de medida e o desempenho do modelo estrutural), para o exercício de 2024, é de 0,80, valor considerado como muito relevante (em linha com o sucedido os exercícios de 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023).

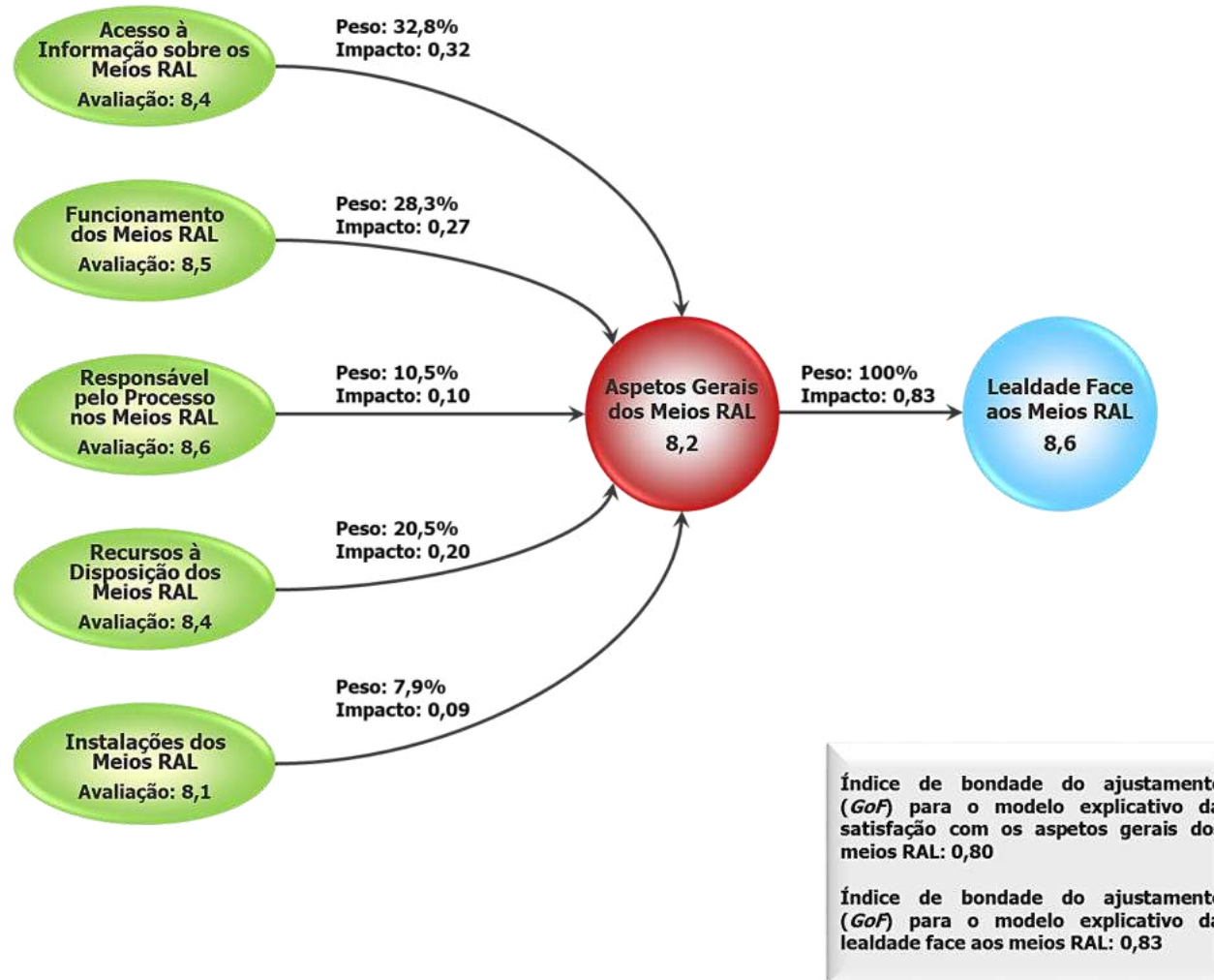
3.2.2. Modelo estrutural das perceções dos utentes relativamente à lealdade face aos meios de resolução alternativa de litígios

Da análise dos resultados obtidos através do modelo estrutural criado para este efeito (figura 6), é possível retirar as seguintes conclusões:

- Em 2024, a única dimensão que contribuiu diretamente para a lealdade face aos meios RAL foi a dimensão aspetos gerais dos meios RAL, com 100% do peso total.
- A dimensão aspetos gerais apresenta impacto direto sobre a perceção média global dos utentes acerca da lealdade face aos meios RAL. A melhoria de 1 ponto na satisfação média com os aspetos gerais dos meios RAL terá um impacto de 0,83 pontos na perceção média global dos utentes acerca da lealdade face aos meios RAL.

- A melhoria de 1 ponto na satisfação média obtida na dimensão acesso à informação sobre os meios RAL terá um impacto de 0,26 pontos na perceção média global dos utentes acerca da lealdade face aos meios RAL (impacto indireto).
- A melhoria de 1 ponto na satisfação média obtida na dimensão funcionamento dos meios RAL terá um impacto de 0,22 pontos na perceção média global dos utentes acerca da lealdade face aos meios RAL (impacto indireto).
- A melhoria de 1 ponto na satisfação média obtida na dimensão recursos à disposição dos meios RAL terá um impacto de 0,17 pontos na perceção média global dos utentes acerca da lealdade face aos meios RAL (impacto indireto).
- A melhoria de 1 ponto na satisfação média obtida na dimensão responsável pelo processo nos meios RAL terá um impacto de 0,09 pontos na perceção média global dos utentes acerca da lealdade face aos meios RAL (impacto indireto).
- A melhoria de 1 ponto na satisfação média obtida na dimensão instalações dos meios RAL terá um impacto de 0,08 pontos na perceção média global dos utentes acerca da lealdade face aos meios RAL (impacto indireto).
- O índice de bondade do ajustamento (*GoF* ou *goodness of fit index*, índice que procura validar globalmente o modelo de equações estruturais, através de um compromisso entre o desempenho do modelo de medida e o desempenho do modelo estrutural), para o exercício de 2024, é de 0,83, valor considerado como muito relevante, (em linha com o sucedido os exercícios de 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023).

Figura 6 – Modelo estrutural das perceções dos utentes relativamente aos aspetos gerais e à lealdade face aos meios RAL



4. Análise de clusters

A análise de clusters pode ser entendida como a criação de agrupamentos naturais de observações (neste caso, agrupamentos naturais de inquiridos em função das avaliações por estes feitas aos vários indicadores ou dimensões) e posterior análise das características intrínsecas a cada um desses grupos.

Para a realização desta análise foram consideradas 1.132 observações correspondentes a utentes que declararam ser partes ou representantes de partes e procurou-se agrupar este conjunto particular de respondentes em função das suas avaliações às sete dimensões empregues no estudo e em função da globalidade das variáveis de caracterização utilizadas.

4.1. Análise de clusters para as partes ou representantes das partes

A análise de clusters para as partes ou representantes das partes permitiu a construção de 2 clusters (2 agrupamentos naturais) de partes e representantes de partes envolvidas em processos nos meios de resolução alternativa de litígios, em função das avaliações por estes feitas às sete dimensões empregues no estudo:

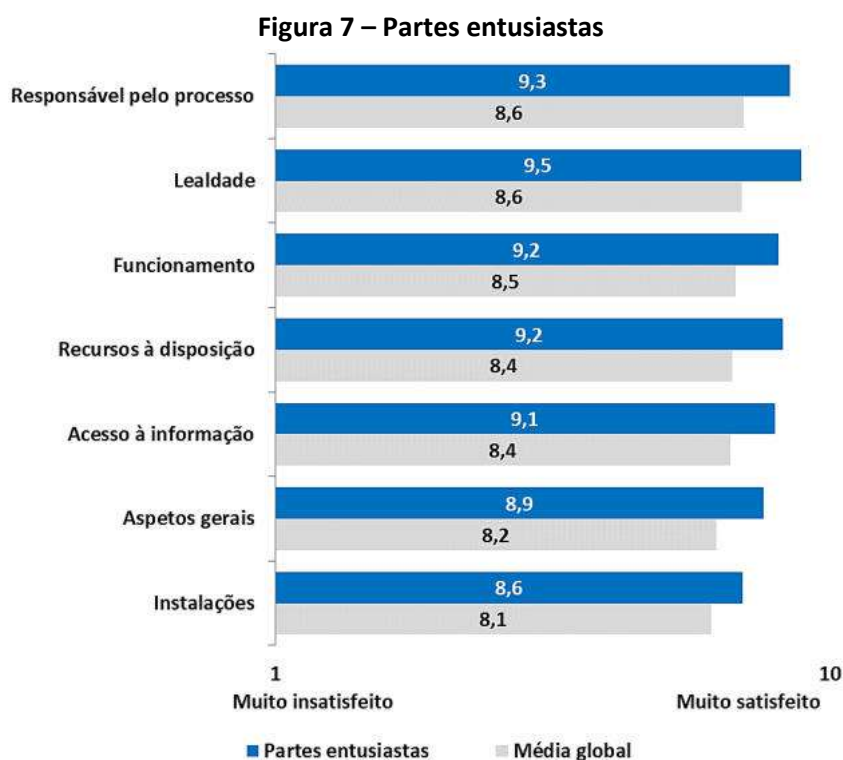
- O cluster correspondente às “partes entusiastas” é composto por 957 inquiridos, correspondendo a 84,5% do total de partes ou representantes de partes.
- O cluster correspondente às “partes insatisfeitas” é composto por 175 inquiridos, correspondendo a 15,5% do total de partes ou representantes de partes.

4.2. Caracterização dos clusters para as partes ou representantes das partes

A análise do cluster “partes entusiastas” (figura 7) permite concluir que:

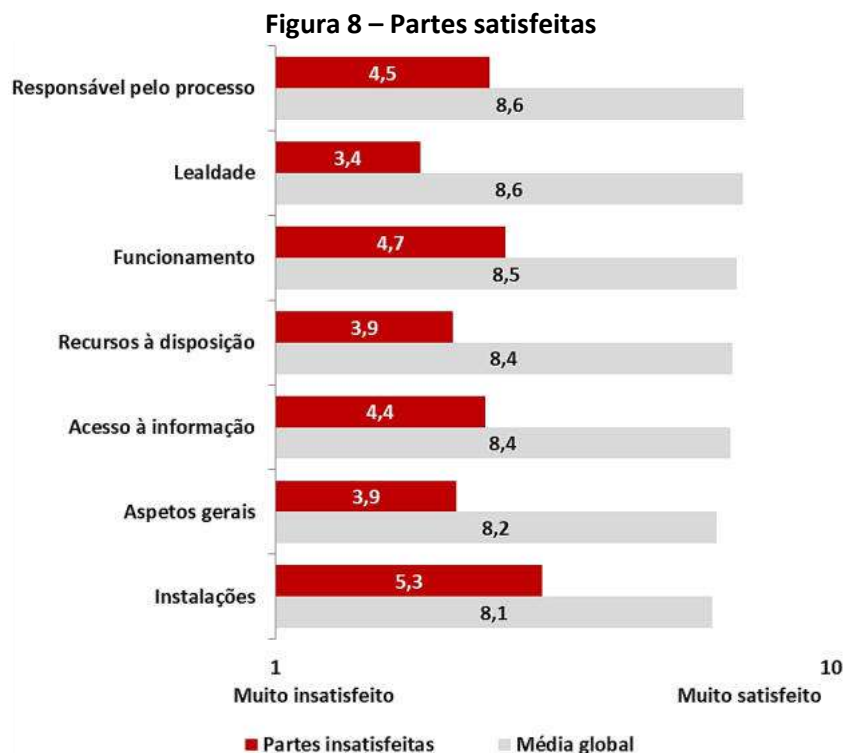
- Este cluster caracteriza-se por valores médios, para as dimensões, acima dos valores médios verificados globalmente.

- Em média, estas partes ou representantes das partes atribuíram mais 0,7 pontos, nas avaliações, do que as partes ou representantes das partes consideradas como um todo.
- Todas as dimensões consideradas obtiveram, neste grupo, uma avaliação igual ou superior a 8 pontos (correspondente a uma situação de partes muito satisfeitas).
- Destaca-se em especial a dimensão relativa à lealdade face aos meios RAL, com avaliação 1,0 pontos acima da média verificada a nível global para essas dimensões.
- Este grupo está particularmente associado a uma maior incidência, estatisticamente significativa, de indivíduos para quem a decisão foi total ou parcialmente a seu favor (77,6% no grupo, face a 70,2% no total de inquiridos), de indivíduos que declararam ser representantes de partes (20,6% no grupo, face a 18,8% no total de inquiridos), de indivíduos que recorreram a julgados de paz (19,9% no grupo, face a 18,4% no total de inquiridos), de indivíduos que já tinham recorrido previamente a um meio de resolução alternativa de litígios (31,7% no grupo, face a 29,9% no total de inquiridos), e de indivíduos com idade entre 51 e 65 anos (30,6% no grupo, face a 29,4% no total de inquiridos).



A análise do cluster “partes insatisfeitas” (figura 8) permite concluir que:

- Este cluster caracteriza-se por valores médios, para as dimensões, muito abaixo dos valores médios verificados globalmente.
- Em média, estas partes atribuíram menos 4,1 pontos, nas avaliações, do que as partes inquiridas consideradas como um todo.
- Todas as dimensões consideradas, à exceção da dimensão instalações dos meios RAL, obtiveram, neste grupo, uma avaliação igual ou inferior a 5 pontos (correspondente a uma situação de partes insatisfeitas).
- Destaca-se negativamente a dimensão relativa à lealdade face aos meios RAL, com avaliação 5,2 pontos abaixo da média verificada a nível global.
- Este grupo está particularmente associado a uma maior incidência, estatisticamente significativa, de indivíduos em que a decisão não foi total ou parcialmente a seu favor (56,6% no grupo, face a 18,6% no total de inquiridos), que declaram ser uma das partes (90,9% no grupo, face a 81,2% no total de inquiridos), que recorreram a mediação (22,9% no grupo, face a 13,6% no total de inquiridos), que não tinham recorrido previamente a um meio de resolução alternativa de litígios (78,9% no grupo, face a 68,6% no total de inquiridos), e de indivíduos que não foram representados por advogado (83,4% no grupo, face a 74,3% no total de inquiridos).



5. Recomendações

5.1. Mapas de recomendações

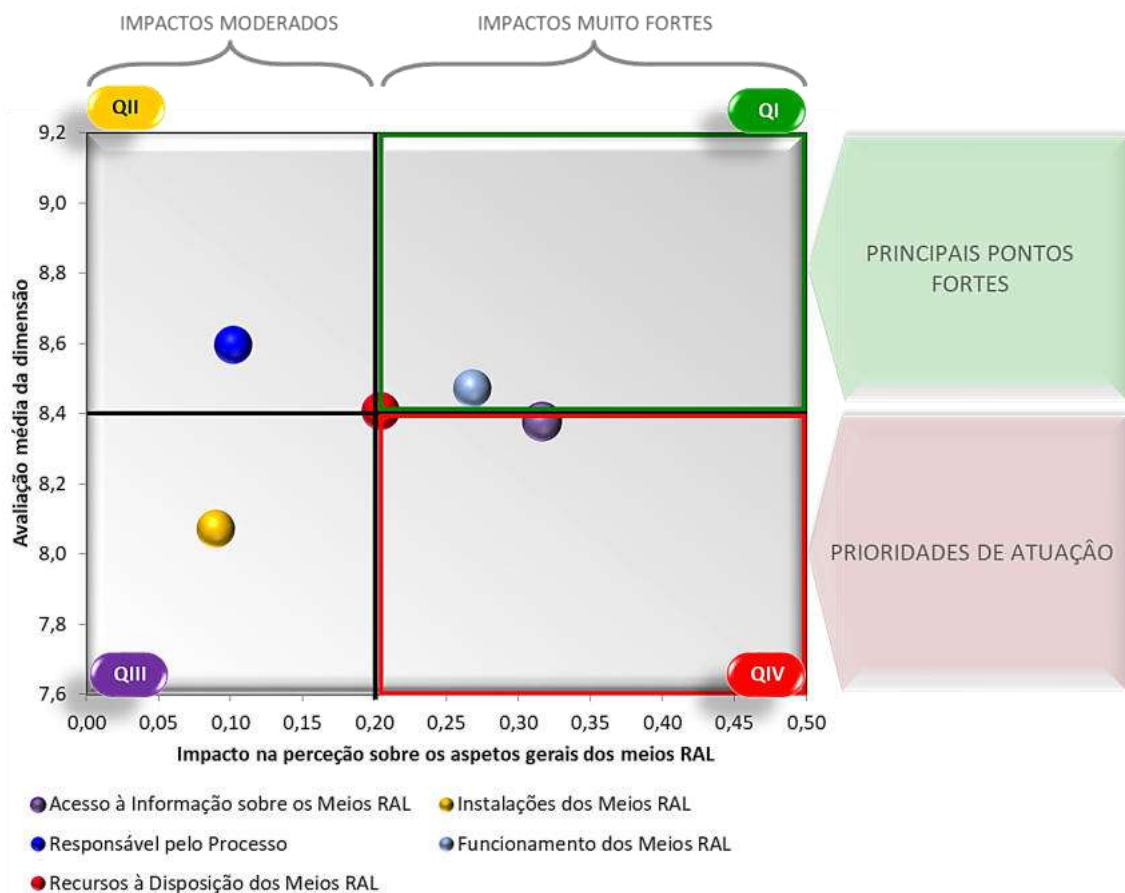
No caso particular do estudo contido no presente documento, os mapas de recomendações apresentam nas abcissas (horizontalmente) os impactos totais das dimensões explicativas (também designadas de antecedentes) sobre a perceção dos utentes com os aspetos gerais dos meios RAL, e em ordenada (verticalmente), as respetivas avaliações médias das várias dimensões. O objetivo deste mapa é o de representar o desempenho relativo para cada uma das dimensões explicativas das perceções acerca dos aspetos gerais ou acerca da lealdade para com os meios RAL, bem como a sua importância na explicação destas duas dimensões. Estes mapas encontram-se divididos em quatro quadrantes. No quadrante QI encontram-se as dimensões com impacto mais elevado e que simultaneamente mais contribuem para a explicação dos aspetos gerais ou da lealdade. No quadrante QIV, as dimensões que apresentam valores médios menos elevados, mas com grande contribuição para a formação das perceções sobre os aspetos gerais ou sobre a lealdade. Nos quadrantes QII e QIII, as dimensões com menor contributo para a formação das perceções sobre os aspetos gerais ou sobre a lealdade, sendo que as dimensões localizadas no terceiro quadrante possuem valorizações médias abaixo da média global e no segundo quadrante, valorizações médias acima da média global. Como tal, é possível resumir a análise dos quadrantes do seguinte modo:

- No quadrante I (QI) podem encontrar-se as dimensões que correspondem aos pontos fortes.
- No quadrante II (QII) situam-se as dimensões que correspondem a pontos fortes secundários e que, em face dos seus valores médios elevados e impactos reduzidos sobre a formação das perceções acerca dos aspetos gerais ou acerca da lealdade face aos meios RAL, não correspondem a prioridades de atuação.
- No quadrante III (QIII) podem ser encontradas dimensões que correspondem a segundas prioridades uma vez que, a par do seu valor médio reduzido, não têm impactos fortes sobre a formação das perceções acerca dos aspetos gerais ou acerca da lealdade face aos meios RAL.
- No quadrante IV (QIV) encontram-se as dimensões que poderão ser encaradas como prioridades de atuação, em virtude do seu impacto na formação das perceções acerca dos aspetos gerais dos meios RAL ou acerca da lealdade face aos meios RAL.

Da análise do mapa de recomendações criado para os aspetos gerais dos meios RAL (figura 9), é possível concluir que:

- No quadrante I (QI): as dimensões recursos à disposição dos meios RAL e funcionamento dos meios RAL podem ser consideradas como os principais pontos fortes.
- No quadrante II (QII): a dimensão responsável pelo processo nos meios RAL pode ser considerada como ponto forte secundário.
- No quadrante III (QIII): a dimensão instalações dos meios RAL pode ser considerada como segunda prioridade.
- No quadrante IV (QIV): a dimensão acesso à informação sobre os meios RAL deve ser considerada como prioridade de atuação, uma vez que é a dimensão onde a introdução de melhorias mais reflexo terá na perceção sobre os aspetos gerais dos meios RAL.

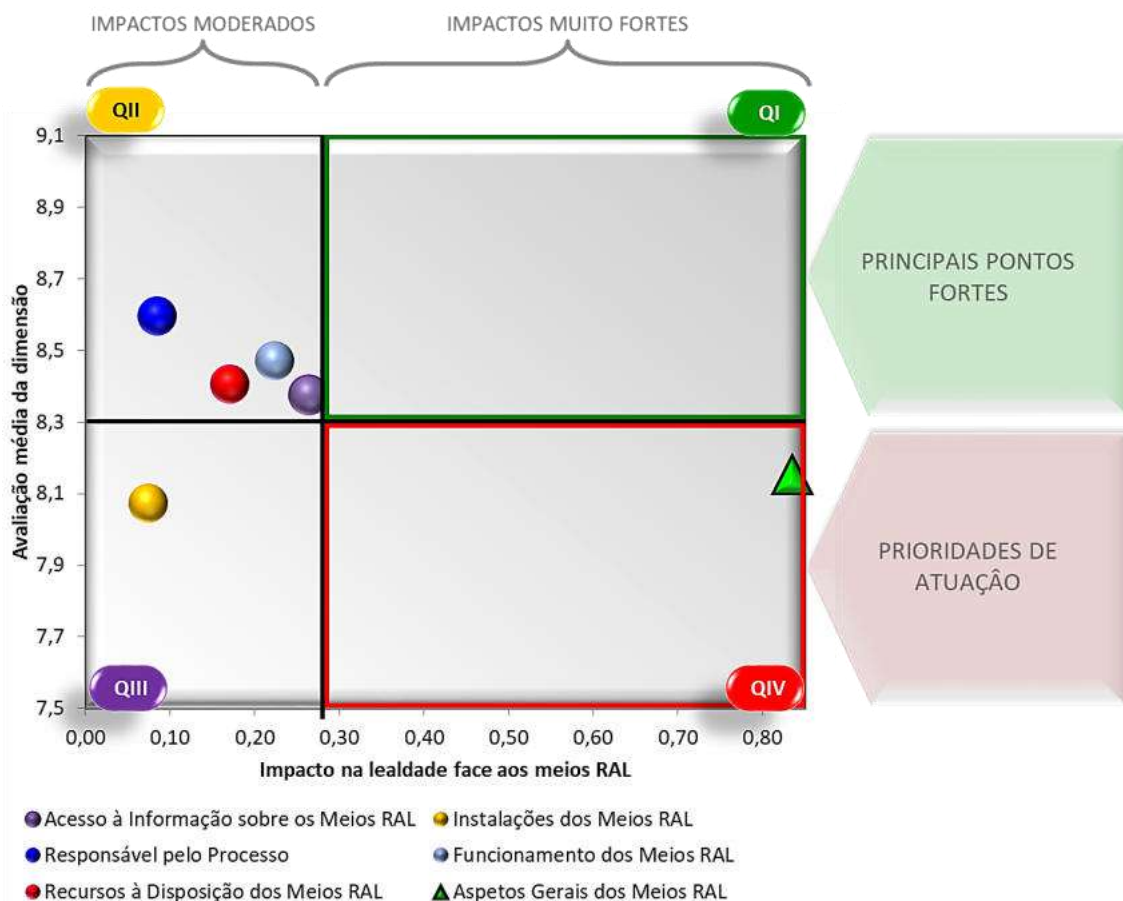
Figura 9 – Mapa de recomendações relativo à perceção sobre os aspetos gerais dos meios RAL



Da análise do mapa de recomendações criado para a lealdade face aos meios RAL (figura 10), é possível tirar as seguintes conclusões:

- No quadrante I (QI): Não existem dimensões que possam ser consideradas pontos fortes principais.
- No quadrante II (QII): as dimensões recursos à disposição dos meios RAL, funcionamento dos meios RAL, acesso à informação sobre os meios RAL e responsável pelo processo nos meios RAL podem ser consideradas como pontos fortes secundários.
- No quadrante III (QIII): a dimensão instalações dos meios RAL pode ser considerada como segunda prioridade.
- No quadrante IV (QIV): a dimensão aspetos gerais dos meios RAL deve ser considerada como prioridade de atuação, uma vez que é a dimensão onde a introdução de melhorias mais reflexo terá na lealdade média global dos utentes dos meios de resolução extrajudicial de litígios.

Figura 10 – Mapa de recomendações relativo à lealdade face aos meios RAL



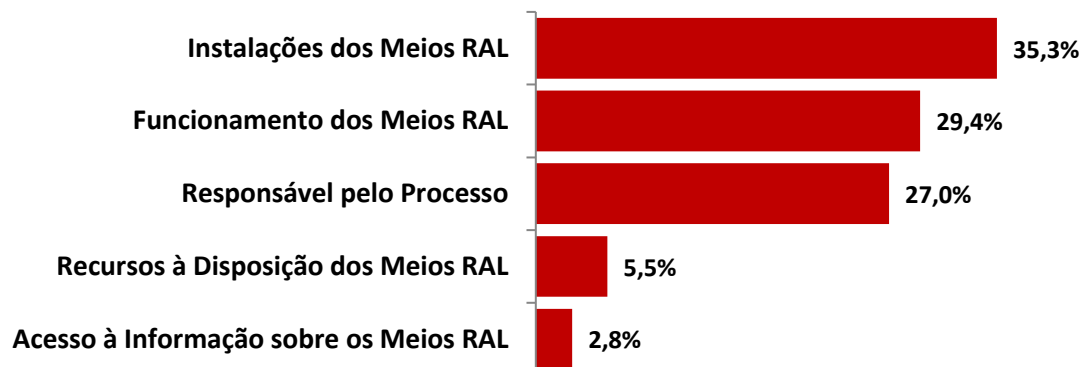
6. Índices de prioridades

O índice de prioridades corresponde a uma medida calculada com base nos desvios das avaliações médias de cada dimensão relativamente à média das dimensões como um todo e ainda com base nos impactos de cada dimensão nas perceções acerca dos aspetos gerais ou acerca da lealdade para com os meios RAL. Uma dimensão será considerada prioritária se tiver um elevado índice de prioridade.

Da análise dos resultados obtidos para as perceções acerca dos aspetos gerais dos meios RAL (figura 11), é possível retirar as seguintes conclusões:

- A dimensão de atuação prioritária corresponde à dimensão instalações dos meios RAL, com valor do índice de prioridade de 35,3%, seguida pela dimensão funcionamento dos meios RAL, com índice de prioridade de 29,4%, e pela dimensão responsável pelo processo nos meios RAL, com índice de prioridade de 27,0% e da. Estas três dimensões perfazem 91,7% do índice (cujo total é de 100%), sendo as atuações a este nível decisivas para a melhoria das perceções dos utentes acerca dos aspetos gerais dos meios RAL.
- Seguidamente surgem as dimensões recursos à disposição dos meios RAL, com índice de prioridade de 5,5% e acesso à informação sobre os meios RAL, com índice de prioridade de 2,8%.

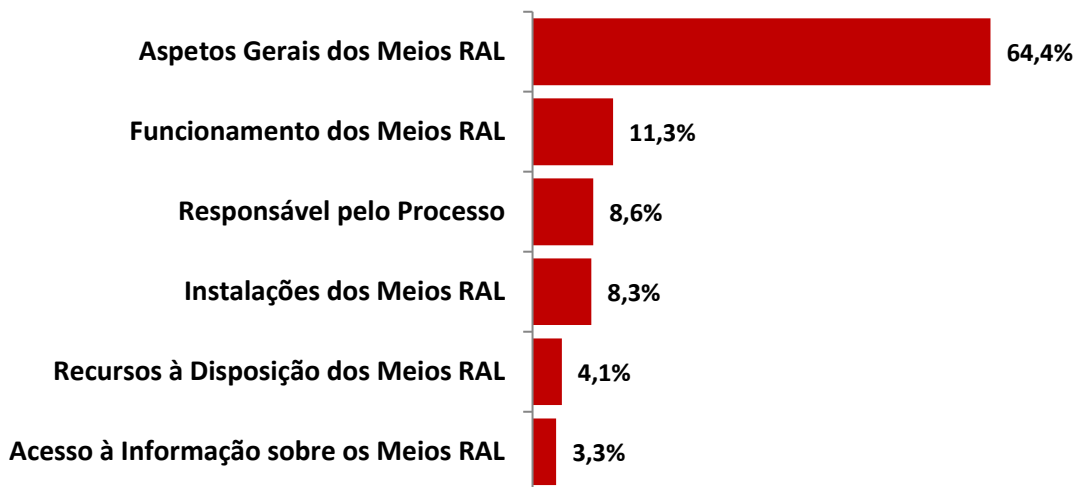
Figura 11 – Índice de prioridades para as perceção sobre os aspetos gerais dos meios RAL



Da análise dos resultados obtidos para a lealdade dos utentes face aos meios RAL (figura 12), é possível retirar as seguintes conclusões:

- A dimensão de atuação prioritária corresponde à dimensão aspetos gerais dos meios RAL, com valor do índice de prioridades de 64,4%, seguida pela dimensão funcionamento dos meios RAL, com valor do índice de prioridade de 11,3%. Estas duas dimensões perfazem 75,7% do índice (cujo total é de 100%), sendo as atuações a este nível decisivas para a melhoria da lealdade dos utentes face aos meios RAL.
- Seguidamente surgem as dimensões responsável pelo processo nos meios RAL, instalações dos meios RAL, recursos à disposição dos meios RAL e acesso à informação sobre os meios RAL, com índices de prioridade de 8,6%, 8,3%, 4,1% e 3,3%, respetivamente.

Figura 12 – Índice de prioridades para a lealdade face aos meios RAL



7. Conclusão, reflexões e considerações finais

Se é certo que medir perceções não é o mesmo que medir realidades, é também claro que o conhecimento extraído destes exercícios, em geral, compensa largamente, pelo entendimento que faculta sobre os sistemas em estudo. No caso particular a que se reporta este documento, não existem dúvidas de que o estudo acerca das perceções dos utentes sobre os meios de resolução alternativa de litígios permitiu, em 2024 e pelo 12.º ano consecutivo, enriquecer o

conhecimento sobre este importante tema, efetuar um conjunto de reflexões e retirar algumas conclusões sobre o fenómeno em causa.

O exercício de 2024 junta-se aos de 2013 a 2023 no reforço e robustecimento da demonstração de que é possível adaptar com sucesso, para o contexto português e para a realidade dos meios de resolução alternativa de litígios, o questionário proposto no *Handbook for Conducting Satisfaction Surveys Aimed at Court Users in Council Of Europe's Member States* adotado pela Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ) na 15ª reunião plenária de 9 e 10 de setembro de 2010 em Estrasburgo. Estas adaptações, denominadas de *Barómetro da Qualidade dos Centros de Arbitragem*, *Barómetro da Qualidade dos Julgados de Paz* e *Barómetro da Qualidade dos Sistemas Públicos de Mediação*, e destinadas à aferição da satisfação dos utentes dos centros de arbitragem, julgados de paz e sistemas públicos de mediação, respetivamente, continuam a dar provas de ser instrumentos de notação eficazes, a par do que tinha já sido evidenciado nos exercícios dos anos anteriores.

Saiu mais uma vez reforçada a metodologia de construção de um modelo de equações estruturais, fazendo uso da agregação em sete dimensões dos 24 indicadores empregues (questões diretamente colocadas aos respondentes) nos *Barómetro da Qualidade dos Centros de Arbitragem*, *Barómetro da Qualidade dos Julgados de Paz* e *Barómetro da Qualidade dos Sistemas Públicos de Mediação*. O modelo de equações estruturais assim obtido, em 2024, continua a demonstrar ser estatisticamente robusto, a par do sucedido nos exercícios de 2013 a 2023, e sugere explicações para a formação das perceções dos utentes relativamente aos aspetos gerais e à lealdade face aos meios RAL. Mais ainda, a estrutura do modelo é muito semelhante à utilizada na análise dos resultados dos estudos efetuados no período de 2013 a 2023, o que constitui mais uma evidência da sua robustez.

De um ponto de vista analítico, os resultados obtidos através dos *Barómetro da Qualidade dos Centros de Arbitragem*, *Barómetro da Qualidade dos Julgados de Paz* e *Barómetro da Qualidade dos Sistemas Públicos de Mediação* não podem, pelo décimo segundo ano consecutivo, deixar de ser considerados como continuando a ser extremamente positivos. Em 2024, todas as sete dimensões consideradas apresentaram valores iguais ou superiores a 8 pontos em 10 possíveis, o mesmo acontecendo com as pontuações de 23 das 24 questões utilizadas (correspondendo a níveis de “utentes muito satisfeitos”). De entre as dimensões, destaca-se, como em anos anteriores, a dimensão lealdade face aos meios RAL, com avaliação média correspondente a 8,6 pontos, a par da dimensão responsável pelo processo nos meios RAL, também com avaliação

média correspondente a 8,6 ponto. Os valores muito elevados, observados em 2024, são ainda mais extremos do que os observados em 2022 e 2023, e são comparáveis aos obtidos no período de 2013 a 2019.

É importante salientar igualmente que, em 2024, o nível de participação no estudo se manteve em níveis relativamente elevados, equiparáveis aos de 2022 e 2023. Não obstante, e repetindo o apelo deixado nas conclusões dos exercícios de 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023, é essencial reforçar a ideia de que uma maior abrangência e uma participação mais alargada de todos os meios de resolução alternativa de litígios (centros de arbitragem, julgados de paz e mediadores no âmbito dos sistemas públicos de mediação) contribuiria decisivamente para a obtenção de resultados ainda mais significativos e representativos das perceções dos utentes dos meios RAL em Portugal. Este aspeto é particularmente relevante ao nível dos julgados de paz e do sistema público de mediação, onde o reduzido número de respostas (apesar do incremento registado em 2024 face a 2022 e 2023) acarreta como consequência fortes oscilações nos resultados obtidos de exercício para exercício, bem como a ausência de significância estatística dos mesmos, como já sucedeu em certos anos.

Importa ainda referir que, em 2024 (acentuando o sucedido em 2023), se continuou a verificar o movimento no sentido da recuperação dos níveis das perceções para valores mais próximos dos verificados no contexto pré-pandemia COVID-19. Estudos futuros deverão continuar a monitorizar estas questões e o quanto podem os resultados obtidos, extremamente positivos, recuperar completamente os valores atingidos nos anos anteriores a 2020.

Finalmente, e tal como sucedeu nos anos de 2013 a 2023, no exercício de 2024 volta a sair reforçado um aspeto que merece grande relevo e que não pode deixar, novamente, de ser alvo de referência: a formação das perceções relativas à lealdade face aos meios RAL. Os elevados valores registados nesta dimensão (8,6 pontos em 10 possíveis) permitem inferir que os utentes do sistema de Justiça que experimentam os meios RAL declaram forte intenção de, em caso de necessidade, voltar a recorrer a estes serviços.

O consultor da Direção-Geral da Política de Justiça,
Pedro Miguel Alves Ribeiro Correia

Anexo I – Dados de caracterização da amostra

	Frequência absoluta				Frequência relativa			
	Arbitragem	Julgado de paz	Mediação	Total Geral	Arbitragem	Julgado de paz	Mediação	Total Geral
Género								
Feminino	379	106	82	567	42,2%	45,5%	52,6%	44,1%
Masculino	519	126	74	719	57,8%	54,1%	47,4%	55,9%
Valor omissó	0	1	0	1	0,0%	0,4%	0,0%	0,1%
Idade								
Até 30 anos	90	21	8	119	10,0%	9,0%	5,1%	9,2%
Entre 31 e 50 anos	386	87	131	604	43,0%	37,3%	84,0%	46,9%
Entre 51 e 65 anos	284	83	15	382	31,6%	35,6%	9,6%	29,7%
Mais de 65 anos	136	42	2	180	15,1%	18,0%	1,3%	14,0%
Valor omissó	2	0	0	2	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
Instrução								
Até 9 anos de escolaridade completos	109	66	18	193	12,1%	28,3%	11,5%	15,0%
10, 11 ou 12 anos de escolaridade completos	252	77	46	375	28,1%	33,0%	29,5%	29,1%
Licenciatura	324	72	59	455	36,1%	30,9%	37,8%	35,4%
Mestrado	172	14	29	215	19,2%	6,0%	18,6%	16,7%
Doutoramento	27	1	4	32	3,0%	0,4%	2,6%	2,5%
Valor omissó	14	3	0	17	1,6%	1,3%	0,0%	1,3%
Por que motivo se deslocou ao centro de arbitragem/julgado de paz?; Em que qualidade participou no processo de mediação?								
Arbitragem								
Julgado de paz								
Mediação								
Total Geral								
Arbitragem								
Julgado de paz								
Mediação								
Total Geral								
É familiar de uma das partes	32	7	1	40	3,6%	3,0%	0,6%	3,1%
É representante de uma das partes	145	65	3	213	16,1%	27,9%	1,9%	16,6%
É uma das partes	625	143	151	919	69,6%	61,4%	96,8%	71,4%
É uma testemunha	4	7	0	11	0,4%	3,0%	0,0%	0,9%
Veio pedir informação	55	6	0	61	6,1%	2,6%	0,0%	4,7%
Veio visitar	0	1	0	1	0,0%	0,4%	0,0%	0,1%
Outro	29	3	1	33	3,2%	1,3%	0,6%	2,6%
Valor omissó	8	1	0	9	0,9%	0,4%	0,0%	0,7%
Já tinha recorrido previamente a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação)?								
Arbitragem								
Julgado de paz								
Mediação								
Total Geral								
Arbitragem								
Julgado de paz								
Mediação								
Total Geral								
Não	614	128	137	879	68,4%	54,9%	87,8%	68,3%
Sim	267	101	16	384	29,7%	43,3%	10,3%	29,8%
Valor omissó	17	4	3	24	1,9%	1,7%	1,9%	1,9%
A decisão foi total ou parcialmente a seu favor?; O acordo foi total ou parcialmente alcançado?								
Arbitragem								
Julgado de paz								
Mediação								
Total Geral								
Arbitragem								
Julgado de paz								
Mediação								
Total Geral								
Ainda não ocorreu decisão	26	41	0	67	2,9%	17,6%	0,0%	5,2%
Não	97	32	94	223	10,8%	13,7%	60,3%	17,3%
Sim	707	144	58	909	78,7%	61,8%	37,2%	70,6%
Outro	58	11	3	72	6,5%	4,7%	1,9%	5,6%
Valor omissó	10	5	1	16	1,1%	2,1%	0,6%	1,2%
Foi representado(a)/acompanhado(a) por um advogado?								
Arbitragem								
Julgado de paz								
Mediação								
Total Geral								
Arbitragem								
Julgado de paz								
Mediação								
Total Geral								
Não	660	143	143	946	73,5%	61,4%	91,7%	73,5%
Não aplicável (no caso de o respondente ser o advogado ou representante de uma das partes)	112	29	0	141	12,5%	12,4%	0,0%	11,0%
Sim	111	54	13	178	12,4%	23,2%	8,3%	13,8%
Valor omissó	15	7	0	22	1,7%	3,0%	0,0%	1,7%
Beneficiou de apoio judiciário?								
Arbitragem								
Julgado de paz								
Mediação								
Total Geral								
Arbitragem								
Julgado de paz								
Mediação								
Total Geral								
Não	695	207	116	1018	77,4%	88,8%	74,4%	79,1%
Sim	103	4	28	135	11,5%	1,7%	17,9%	10,5%
Valor omissó	100	22	12	134	11,1%	9,4%	7,7%	10,4%
Total Geral	898	233	156	1.287	100%	100%	100%	100%

Anexo II – Rankings dos centros de arbitragem e dos julgados de paz em função das perceções dos utentes¹¹

Posição no ranking	Centro de arbitragem	Média	Número de respostas de partes ou representantes de partes	Número de respostas totais
1º	TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa	9,24	71	97
2º	CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral)	8,98	97	126
3º	CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros	8,81	108	118
4º	CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	8,61	74	102
5º	CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	8,38	56	65
6º	CAAD – Centro de Arbitragem Administrativa	8,10	48	48
7º	CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumos de Lisboa	7,67	249	263
8º	CACC DC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumos do Distrito de Coimbra	9,23	25	29
9º	Arbitrare – Centro de Arbitragem para a Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firms e Denominações	8,79	16	17
10º	CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve	8,34	10	13
11º	CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel	7,30	9	9

Destques positivos nos centros de arbitragem: Destacam-se positivamente o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE; 1º lugar do ranking), o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral) (CIAB; 2º lugar do ranking), o Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS; 3º lugar do ranking), o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC; 4º lugar do ranking), o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP; 5º lugar do ranking), e o Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD; 6º lugar do ranking), com avaliações médias iguais ou superiores a 8,0 pontos em 10 possíveis, correspondendo ao nível de “utentes muito satisfeitos”. Destaca-se ainda que, no exercício de 2024, todos os centros de arbitragem apresentaram respostas válidas e 7 dos 11 centros apresentaram mais de 30 respostas de partes ou representantes de partes.

Destques negativos nos centros de arbitragem: Destacam-se negativamente o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA; 11º lugar do ranking), o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve (CIMAAL; 10º lugar do ranking), o Centro de Arbitragem para a Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firms e Denominações (Arbitrare; 9º lugar do ranking) e o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumos do Distrito de Coimbra (CACC DC; 8º lugar do ranking) que não conseguiram apresentar um número de respostas válidas superiores a 30.

¹¹ As posições das unidades orgânicas nos rankings (listas ordenadas) foram obtidas do seguinte modo: numa primeira fase são atribuídas as posições às unidades orgânicas com 30 ou mais respostas, por ordem decrescente da média das avaliações médias das dimensões consideradas no estudo; numa segunda fase são atribuídas as posições às unidades orgânicas com menos de 30 respostas, por ordem decrescente do número de respostas ao inquérito (em caso de empate, é usado o critério da ordem decrescente da média das avaliações médias das dimensões consideradas no estudo).

Posição no ranking	Julgado de paz	Média	Número de respostas de partes ou representantes de partes	Número de respostas totais
1º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Aguiar da Beira, Penalva do Castelo, Sátão, Trancoso e Vila Nova de Paiva	9,84	73	75
2º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Carregal do Sal, Mangualde e Nelas	8,81	38	42
3º	Julgado de Paz do Concelho da Trofa	8,41	45	57
4º	Julgado de Paz do Concelho de Sintra	6,15	17	18
5º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Aljustrel, Almodôvar, Castro Verde, Mértola e Ourique	9,36	8	8
6º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Câmara de Lobos e Funchal	9,06	5	5
7º	Julgado de Paz do Concelho de Coimbra	8,44	5	6
8º	Julgado de Paz do Concelho de Vila Nova de Poiares	7,88	4	4
9º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Cantanhede, Mira e Montemor-o-Velho	7,20	3	3
10º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Setúbal e Palmela	9,74	2	2
11º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Tarouca, Armamar, Castro Daire, Lamego, Moimenta da Beira e Resende	9,46	2	3
12º	Julgado de Paz do Concelho de Santa Maria da Feira	8,93	2	2
13º	Julgado de Paz do Concelho do Porto	8,44	2	3
14º	Julgado de Paz do Concelho de Lisboa	10,00	1	1
15º	Julgado de Paz do Concelho de Miranda do Corvo	9,64	1	1
16º	Julgado de Paz do Oeste	-	0	3
17º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Belmonte, Covilhã e Fundão	-	0	0
17º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Oleiros, Mação, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei	-	0	0
17º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Oliveira do Bairro, Águeda, Anadia e Mealhada	-	0	0
17º	Julgado de Paz do Agrupamento dos Concelhos de Santa Marta de Penaguião, Alijó, Murça, Peso da Régua, Sabrosa e Vila Real	-	0	0
17º	Julgado de Paz do Concelho de Cascais	-	0	0
17º	Julgado de Paz do Concelho de Odivelas	-	0	0
17º	Julgado de Paz do Concelho de Terras de Bouro	-	0	0
17º	Julgado de Paz do Concelho de Vila Nova de Gaia	-	0	0
17º	Julgado de Paz do Concelho do Seixal	-	0	0

Destaque positivos nos julgados de paz: Destaca-se positivamente o julgado de paz do agrupamento dos concelhos de Aguiar da Beira, Penalva do Castelo, Sátão, Trancoso e Vila Nova de Paiva (1º lugar do ranking), o julgado de paz do agrupamento dos concelhos de Carregal do Sal, Mangualde e Nelas (2º lugar do ranking) e o julgado de paz do concelho da Trofa (3º lugar do ranking), com avaliação média de superiores a 8 pontos, correspondendo aos níveis de “utentes muito satisfeitos”.

Destaque negativos nos julgados de paz: Destacam-se negativamente o julgado de paz do agrupamento dos concelhos de Belmonte, Covilhã e Fundão; o julgado de paz do agrupamento dos concelhos de Oleiros, Mação, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei; o julgado de paz do agrupamento dos concelhos de Oliveira do Bairro, Águeda, Anadia e Mealhada; o julgado de paz do agrupamento dos concelhos de Santa Marta de Penaguião, Alijó, Murça, Peso da Régua, Sabrosa e Vila Real; o julgado de paz do concelho de Cascais; o julgado de paz do concelho de Odivelas; o julgado de paz do concelho de Terras de Bouro; o julgado de paz do concelho de Vila Nova de Gaia; e o julgado de paz do concelho do Seixal, que, por não apresentarem quaisquer respostas ao questionário, ocupam os últimos lugares do ranking.

Anexo III – Instrumentos de notação¹²

Os instrumentos de notação utilizados no presente estudo podem ser encontrados em:

- Julgados de paz
<https://docs.google.com/forms/d/1Hb2kSJSb129p8d0kz0SpGNwzUUxyziYs4axiHt1GTc/viewform>
- Centros de arbitragem
<https://docs.google.com/forms/d/1euCZErJLYfs80A9-3S4N3PQ31bBj152Jm1DXzDgTdKs/viewform>
- Mediação
<https://docs.google.com/forms/d/1s7GzZEgqZJDFw9cNnlaRqQ64H4sE1NDAPmJct6NaI/BI/viewform>

¹² Os instrumentos de notação usados no exercício de 2021 foram os mesmos empregues nos exercícios de 2013 a 2020, adaptados de *Handbook for Conducting Satisfaction Surveys Aimed at Court Users in Council Of Europe's Member States*, elaborado pela CEPEJ-GT-QUAL com base no trabalho de Jean-Paul Jean e de Hélène Jorry e adotado pela Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça (CEPEJ) na sua 15ª reunião plenária a 9 e 10 de setembro de 2010 em Estrasburgo. Veja-se também um instrumento similar em: Catarino, J., & Correia, P. (2017). Medios de Resolución Alternativa de Conflictos: Percepción General, Satisfacción y Lealtad de Usuarios de Centros de Arbitraje en Portugal. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 69: 223-252. Consultar, alternativamente: Catarino, J., Dias, M., & Correia, P. (2020). Reforma de la Justicia en Portugal: La Satisfacción de los Usuarios de los Medios RAL. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 78, 115-138. Consultar ainda: Correia, P. (2023). Justiça 360º – Satisfação, Lealdade e Envolvimento de Cidadãos e Colaboradores: Tribunais, Meios de Resolução Alternativa de Litígios e Serviços do Ministério da Justiça em Portugal. Anais do Encontro de Administração da Justiça – EnAJUS 2023. Consultar adicionalmente, numa fonte mais recente: Correia, P., Sousa, B., Pereira, S., & Lunardi, F. (2024). User-Centric Approach: Investigating Satisfaction with Portuguese Justice Services. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 14(2), 439-463.

Nota Técnica de Enquadramento

O trabalho de recolha de dados decorreu entre os dias 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2024.

A Direção-Geral da Política de Justiça do Ministério da Justiça, de acordo com o disposto no n.º 1, do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31 de julho, tem por missão prestar apoio técnico, acompanhar e monitorizar políticas, assegurar o planeamento estratégico e a coordenação das relações externas e de cooperação, sendo ainda responsável pela informação estatística do sector da Justiça.



Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ)
Av. D. João II, n.º 1.08.01 E, Torre H, Pisos 2/3
1990-097 Lisboa, Portugal
Tel.: +351 217 924 000
Fax.: +351 217 924 090
E-mail.: correio@dgpj.mj.pt
<http://www.dgpj.mj.pt>