

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Rodrigo Ferreira de Lima**

**TRANSFORMAÇÕES ATRAVÉS DO USO DE NOVAS TECNOLOGIAS:  
A VIRTUALIZAÇÃO DE PROCESSOS NA JUSTIÇA FEDERAL**

**Porto Alegre**

**2010**

**Rodrigo Ferreira de Lima**

**TRANSFORMAÇÕES ATRAVÉS DO USO DE NOVAS TECNOLOGIAS:  
A VIRTUALIZAÇÃO DE PROCESSOS NA JUSTIÇA FEDERAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Denise Lindstrom Bandeira

Tutor Orientador: Jorge Tello Gamarra

**Porto Alegre**

**2010**

**Rodrigo Ferreira de Lima**

**TRANSFORMAÇÕES ATRAVÉS DO USO DE NOVAS TECNOLOGIAS:  
A VIRTUALIZAÇÃO DE PROCESSOS NA JUSTIÇA FEDERAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de bacharel em Administração.

Aprovado em Dezembro de 2010.

BANCA EXAMINADORA:

---

Profª. Dra. Denise Lindstrom Bandeira

---

Prof. Dr. Eduardo Ribas

Para as pessoas que encontro todos os dias e não tenho a chance de dizer tudo o que sinto olhando nos olhos... em especial a você Marina, por todo o amor que compartilhamos.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, por me fazer perseverante e trazer força nos momentos mais difíceis. O resultado desta combinação é o alcance do objetivo, que é a construção desta obra acadêmica. Também faço menção aos meus pais pela minha gênese e, por conseguinte, aqui estar para empreender este desafio.

À instituição UFRGS, professores, coordenadores e tutores pelo apoio e o ensino de qualidade proporcionado. Em especial à Profa. Dra. Denise Lindstrom Bandeira e o tutor Jorge Tello Gamarra, os quais proporcionaram com suas orientações o crescimento e amadurecimento deste estudo.

Aos colegas que foram cúmplices de todo esforço e dedicação fora do comum despendidos durante a longa caminhada, de modo a tornar o sonho de concluir o curso de graduação uma realidade.

À Justiça Federal – Subseção de Porto Alegre pela acolhida tanto pela direção do Foro que autorizou a realização da pesquisa nas suas dependências, como pelos servidores judiciários e advogados que se dispuseram a prestar o apoio para a sua concretização.

À minha esposa e filhos pelo apoio e compreensão nos momentos em que não pude dar-lhes a devida atenção em virtude de compromissos pertinentes à pesquisa. Obrigado a todos.

"A Era da Informação oferece muito à humanidade, e eu gostaria de pensar que nós nos elevaremos aos desafios que ela apresenta. Mas é vital lembrar que a informação – no sentido de dados brutos – não é conhecimento, que conhecimento não é sabedoria, e que sabedoria não é presciência. Mas a informação é o primeiro passo essencial para tudo isso. "

*Arthur C. Clarke*

## RESUMO

A busca por meios para trazer agilidade e maior efetividade à realidade da Justiça brasileira tem sido uma luta constante dentro do Poder Judiciário, além de ser uma exigência da sociedade contemporânea. Os sistemas de informação e a T.I. têm proporcionado, junto às mais variadas organizações e segmentos de mercado, o alcance de vantagem competitiva através da implementação de inovações tecnológicas; voltam-se agora para auxiliar o Poder Judiciário na busca pela celeridade processual. Neste trabalho apresenta-se a virtualização de processos implantada na Justiça Federal – Subseção do Rio Grande do Sul, onde se buscou identificar os benefícios e os desafios que esta mudança representa. O objetivo visou identificar se, a partir da admissão da realidade virtual, uma entrada irreversível se desenha para o contexto dos usuários da JFRS. Para tanto, a metodologia utilizada foi o estudo de caso na referida instituição, que permitiu o levantamento de informações através de entrevistas e observações diretas no ambiente pesquisado, além da utilização de fontes secundárias de dados. Os resultados representam uma aceitação do sistema de processo eletrônico, já que a tônica que se mostra neste primeiro período de utilização tem alcançado as expectativas, no que se refere à agilidade, flexibilidade, mobilidade, economia em vários aspectos e efetividade, tanto de usuários internos como externos. Cabe ressaltar ainda que, apesar do aparente sucesso, fazem-se necessários ajustes para que gargalos na prestação jurisdicional não ocorram, bem como minimize algumas resistências e dependências quanto ao uso de uma nova tecnologia que insere os usuários na virtualização de processos.

**Palavras-chave:** Virtualização de Processos. Processo Eletrônico. Internet. Justiça Federal. Recursos de T.I.

## ABSTRACT

The search for ways to bring agility and greater effectiveness to the reality of the Brazilian Justice has been a constant struggle within the judiciary, besides being a requirement of contemporary society. Information systems and T.I. have provided next to the most varied organizations and market segments, the competitive advantage through the implementation of technological innovations; turn now to assist the Poder Judiciário in the quest for speed procedure. This work presents itself processes deployed virtualization in Justiça Federal Court – Subsection of Rio Grande do Sul, where he sought to identify the benefits and challenges that this change represents. The goal aimed to identify from the admission of virtual reality, an entry to the irreversible if draws users JFRS context. For both, the methodology used was the case study in that institution, which allowed the removal of information through interviews and direct observations on searched, beyond using secondary data sources. The results represent an acceptance of the electronic process system, since the tonic that shows this first period of use has reached expectations regarding the agility, flexibility, mobility, economy and effectiveness in various aspects, both internal and external users. Please note that despite the apparent success, make necessary adjustments so that bottlenecks in jurisdictional provision do not occur, as well as minimize some resistances and dependencies regarding the use of a new technology that puts users in the virtualization process.

**Key-words:** Virtualization of Processes. Electronic Process. Internet. Justice Federal. Resources of T.I.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - T.I. dentro da Organização.....	20
Figura 2 - Rede Privada Virtual (VPN) e túnel (tunneling).....	25
Figura 3 - Tela de Acesso ao Site.....	35
Figura 4 - Tela de Cadastro no Sistema.....	36
Figura 5 - Tela de Cadastro de Advogados.....	37
Figura 6 - Tela de Acesso ao Sistema.....	38
Figura 7 - Tela de Painel do Advogado.....	39
Figura 8 - Tela de Consulta Processual.....	41
Figura 9 - Tela de Relatório de Processos.....	42

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Matriz de consistência.....	45
Quadro 2 - Perfil dos respondentes.....	48

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Objeto de estudo.....	12
1.2 Problematização.....	13
1.3 Objetivos.....	14
1.3.1 Objetivo Geral.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	15
1.4 Justificativa.....	15
2 TRANSFORMAÇÕES ATRAVÉS DO USO DE NOVAS TECNOLOGIAS: A VIRTUALIZAÇÃO DE PROCESSOS NA JUSTIÇA FEDERAL.....	17
2.1 Sistema.....	17
2.2 Tecnologia da Informação.....	18
2.2.1 Internet.....	23
2.2.2 Intranet.....	24
2.3 Sistema de Informação.....	26
2.4 Virtualização de processos.....	28
3 A INSTITUIÇÃO: A JUSTIÇA FEDERAL da 4ª REGIÃO – SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO GRANDE DO SUL.....	31
3.1 Histórico do processamento eletrônico.....	31
3.2 Características gerais do sistema de processamento eletrônico (e-Proc).....	32
3.3 Telas com suas respectivas funcionalidades.....	35
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	43
5 RESULTADOS.....	47
5.1 Perfil dos respondentes.....	47
5.2 Contexto de pesquisa.....	48
5.3 Análise de resultados.....	50
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
6.1 Limitações de pesquisa.....	74
6.2 Implicações organizacionais.....	75
REFERÊNCIAS.....	77
ANEXOS.....	79

## 1 INTRODUÇÃO

Certo advogado, com uma vasta carteira de clientes, encontra-se no interior do estado do Rio Grande do Sul; quando, após um intenso e cansativo dia de trabalho, ocasionado também pelo deslocamento necessário para se chegar até a localidade distante, à noite já no seu hotel, lembra que precisaria realizar movimentação em determinado processo, no qual é procurador na Justiça Federal na subseção da capital, pois naquela data encerra-se o prazo para anexar petição no mesmo.

Nessa situação, até um passado recente, o referido advogado teria perdido o prazo para atuar e pronunciar-se, sendo prejudicado no decorrer do processo. No entanto, com a virtualização de processos implantada na Justiça Federal, basta para o advogado encontrar um meio de acesso através da *Internet* para – supondo já existente o seu devido cadastro no sistema de processo eletrônico –, acessar o *website* e então efetivar o ato processual de forma virtual, já que essa mobilidade e maior disponibilidade de tempo são algumas das facilidades proporcionadas pela virtualização de processos.

Esta narrativa anterior é um exemplo da utilização de uma das novas tecnologias emergentes e que estão transformando as formas de relacionamento e transação de processos e/ou procedimentos. Assim pode-se afirmar que a transição de um processo físico para um processo virtual é conhecido como virtualização de processo (OVERBY, 2008).

Quando temos a expectativa de que produtos, serviços ou processos podem resultar em transações que podem ser efetuadas via rede de dados, estando as partes envolvidas dispersas geograficamente e utilizando-se de recursos de telecomunicações e Data Centers; compreende-se que a vantagem em relação ao custo, agilidade e controle sobre o processo quando da utilização deste “ambiente virtual” será evidente, caso efetue-se a mesma transação em meio físico e de modo presencial (KRAUT *et al.*, 1999).

A transação em um ambiente virtual depende de um processo que, de um modo geral, é definido como um conjunto de passos para se alcançar um determinado objetivo. Um processo físico envolve interação física entre pessoas ou entre pessoas e objetos. Por outro lado, um processo virtual é um processo no qual a interação física entre pessoas e/ou objetos não é necessária (OVERBY, 2008).

Progressivamente em nossa sociedade virtual, mais e mais processos que tradicionalmente têm sido até então conduzidos via mecanismos físicos, estão sendo transformados virtualmente. A este fenômeno denominamos “virtualização de processos”, o qual está ocorrendo em muitos contextos em nossa sociedade contemporânea (OVERBY, 2008).

A virtualização de processos envolve minimizar tanto o deslocamento do público como a necessidade de intermediários, a fim de o mesmo obter produto ou prestação de serviço desejado. Pois, assim que os processos são organizados em ambiente virtual há uma redução na necessidade de instalações físicas para armazenamento e/ou fornecimento de informações (AGNES, 2007).

A propósito, vemos que a virtualização em um contexto organizacional abrange facilitar interações relacionadas às atividades, além de oportunizar acesso a recursos e capacidades que podem não estar disponíveis em um mesmo espaço físico. Nesse sentido a informação passa a ser valorizada como ferramenta de agregação. Também passa a ser relevante a flexibilidade de estruturas e cabe destacar que a virtualização pode ocorrer em diferentes níveis, em diferentes graus de intensidade e desenvolvimento (GRANADO, 2010).

Em termos práticos a virtualização representa uma consolidação tecnológica que propicia às organizações maior eficiência, flexibilidade e efetividade, de modo a acomodar o crescimento e agilizar os resultados esperados (KONTZER, 2010).

A virtualização pode estar presente em diversas organizações. Sendo estas empresas públicas, privadas ou até mesmo diferentes instituições. Assim, entender as características desta nesses ambientes organizacionais é uma tarefa necessária.

Diante do exposto, o presente trabalho visa mostrar a virtualização de processos em uma instituição, o Tribunal de Justiça Federal – 4ª região, no estado do Rio Grande do Sul, mais especificamente na Justiça Federal do estado. Pesquisar alguns aspectos chaves, as suas características e suas implicações para os usuários e no processo como um todo se apresenta como uma interessante opção de pesquisa.

Para tanto se utilizará como material para análise o **Sistema e-Proc**, o qual consiste em um site hospedado na *web*, com acesso interno pela *Intranet* e externo pela *Internet*, de qualquer lugar do mundo, e serve de ferramenta para ajuizamento de ações processuais através de meio eletrônico.

Em 19 de dezembro de 2006 a lei nº 11.419 foi sancionada, a qual dispõe sobre a

informatização do processo judicial, sendo o grande objetivo o provimento das novas tecnologias e meios eletrônicos de modo a tornarem-se ferramentas para usuários externos, magistrados e funcionários judiciais na tramitação de processos, comunicação de atos e transmissão de peças judiciais.

Já em um passado mais recente – janeiro de 2010 –, ficou determinado que todos os processos que venham a ser ajuizados ou estejam tramitando na Justiça Federal da 4ª Região, devem ser convertidos para o meio eletrônico, passando assim a tramitar exclusivamente pelo sistema e-Proc, eliminando desta feita a necessidade de meios processuais físicos.

### **1.1 Objeto de estudo**

O Poder Judiciário do Brasil é o conjunto dos órgãos públicos aos quais a Constituição Federal brasileira de 1988 atribui a função jurisdicional nos seus artigos 92 a 126. Em geral, os órgãos judiciais brasileiros exercem dois papéis: o primeiro é a própria função jurisdicional (jurisdição), onde cabe a aplicação de normas gerais e abstratas pela prerrogativa de compor os conflitos de interesses em cada caso concreto através de um processo judicial. O segundo é o controle da constitucionalidade, que é estabelecido através de um método para evitar que atos legislativos e administrativos contrariem regras ou princípios constitucionais.

No presente trabalho teremos como objeto de estudo a Justiça Federal da 4ª Região – Seção Judiciária do Rio Grande do Sul (JFRS), sendo que sua atuação ocorre nas questões judiciais em que as causas a serem julgadas envolvem como parte, dentre outras, a esfera pública da União, autarquia ou empresa pública federal.

Mais especificamente, a JFRS enquadra-se no presente trabalho por estar inovando e ao mesmo tempo sendo precursora na utilização de meios eletrônicos para comunicação processual; datando de julho de 2003 o marco inicial da instalação do sistema, o qual possibilitou então a introdução de atos processuais via meio eletrônico na subseção da cidade de Rio Grande. Pois, antes mesmo do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) atuar no sentido de estimular o processamento eletrônico de feitos nos tribunais nacionais, a JFRS já tramitava processos por meio eletrônico em determinados Juizados Especiais (JEF).

Observa-se pela própria instituição que a pretensão com a implantação do “Novo Processo Eletrônico” é a busca pela modernização e a consecução de ganhos na produtividade e prestação de serviços. Segue descrição obtida no site do JFRS na *Internet*:

**A JUSTIÇA FEDERAL ESTÁ SE PREPARANDO PARA UMA NOVA ERA.**  
[...] Os processos de papel, que por muito tempo foram o modelo existente, hoje já não conseguem atender aos anseios por um judiciário célere, eficiente e eficaz. Nesse cenário, surge o processo eletrônico como uma nova forma de tramitação dos feitos, aproveitando-se das facilidades que a informática e a rede mundial de computadores podem proporcionar às partes e aos operadores do Direito. O processo eletrônico é um novo sistema de tramitação de processos, comunicação de atos judiciais e transmissão de peças processuais, compatível com o atual nível tecnológico e que atende à necessidade de velocidade e de comunicação da nossa sociedade.<sup>1</sup>

## 1.2 Problematização

O movimento voltado para virtualização nas organizações atualmente continua em ritmo veloz. Processos que apresentavam dificuldades para tornarem-se virtuais até poucos anos atrás, agora estão sendo migrados para mecanismos virtuais. Entretanto, verifica-se que alguns processos têm sido conduzidos de maneira mais amena para este ambiente do que outros (OVERBY, 2008).

A JFRS, como organização, não alheia ao processo de virtualização, vem assim exigindo, desde janeiro de 2010 – amparada pela Lei 11.419/ 06 e nos termos desta –, que as novas ações judiciais ingressem nos juizados somente por meio eletrônico.

Devido ao pioneirismo na utilização de sistemas eletrônicos de processamento de ações judiciais, em utilização desde 2003 em alguns juizados, a gradativa extensão do sistema e-Proc para todas as ações entrantes no JFRS ocorreu de maneira ágil, já que a ferramenta desenvolvida pela JFRS é totalmente compatível com as disposições da Lei 11.419/ 06 e do órgão regulamentador (CNJ).

O Sistema e-Proc tem como funções primordiais a tramitação de processos de forma totalmente eletrônica; economia e celeridade processual; melhoria das condições de trabalho; facilitador na atuação de advogados e procuradores dos órgãos públicos; qualidade de atendimento; rapidez e agilidade dos serviços; segurança e rapidez na atuação dos membros do Poder Judiciário.

Tanto em meio externo através da *Internet* ou interno através da *Intranet* da instituição, as funcionalidades apresentadas são a consulta pública de processos e o acesso ao sistema de processo eletrônico (e-Proc).

---

<sup>1</sup> Fonte: <http://www.jfrs.gov.br/pagina.php?no=390>

Após o devido cadastramento dos usuários externos, mais especificamente dos advogados, pode-se acessar o Sistema e-Proc e assim realizar desde o ajuizamento inicial, acompanhamento e até a movimentação de rotinas e peças do processo. Esse modo simplifica e agiliza de forma quase que imensurável em comparação ao antigo modelo de ajuizamento de ações, já que através da rede mundial de computadores, de forma instantânea e de qualquer local (mobilidade), os operadores de direito poderão ter facilidade de acesso e resolver questões urgentes mesmo sem comparecer à sede da Justiça.

A pesquisa realizada apresenta uma análise da atual sistemática de ajuizamento de processos judiciais na JFRS, com detalhe para a adaptação e adequação de conceitos inerente à mudança. Já que através do sistema de virtualização de processos não há meios físicos (papéis e/ou integração de demais documentos) nos autos processuais; nem tampouco a necessidade de contato com o juizado e/ou com os servidores judiciais onde deverá transcorrer o processo.

Este fato transforma de modo considerável as maneiras e os costumes dos usuários do sistema judiciário, sendo as consequências desta mudança de paradigmas avaliadas neste estudo.

A abordagem com foco na virtualização de processos insere-se no uso de novas tecnologias e os desafios constantes relacionados à T.I.; trata-se de tema polêmico, em decorrência das distintas interpretações para o seu significado e uso pelo Poder Judiciário de um sistema de processamento eletrônico. Neste contexto, a questão norteadora de pesquisa é:

**Quais as características, efeitos e implicações que a implementação da virtualização de processos representa na JFRS, na visão dos seus usuários?**

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo Geral**

Identificar as características, efeitos e implicações que a implementação da virtualização de processos representa na JFRS, na visão dos seus usuários.



### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Compreender como as facilidades proporcionadas pelos sistemas de informação e a tecnologia da informação são percebidas pelos usuários na virtualização de processos;
- Investigar se os envolvidos conhecem os conceitos de virtualização de processos e se estes se encontram internalizados;
- Apontar como se dá o funcionamento do sistema e-Proc e identificar a opinião dos usuários sobre o mesmo.

### 1.4 Justificativa

O interesse pela pesquisa consiste na verificação do fato de a virtualização proporcionar o compartilhamento de informações independente de meio físico. As pessoas que necessitam utilizar-se de uma transação para alcançar determinado objetivo têm a possibilidade – através da virtualização de processos –, de estar em qualquer lugar, independente de interação física e a qualquer momento, buscar ou receber informações através do uso das tecnologias de informação e comunicação.

Sem dúvida alguns desafios emergem dessa realidade e, nesse sentido, busca-se adentrar em uma área complexa e tradicional – o Poder Judiciário –, onde a virtualização de processos começa a ser implementada e divulgada, causando necessidade de adaptação por parte dos usuários (servidores do judiciário e advogados), já que os meios tradicionais aos quais encontravam-se vinculados passam a inexistir a partir de então.

É inegável a evolução em termos de soluções para resolver problemas, incluindo aspectos tecnológicos, de sustentabilidade, econômicos, tendências e soluções disponíveis no mercado, assim deve-se destacar que a realidade virtual deve se tornar predominante, em razão de trazer um novo modelo de interface com o usuário.

Desse modo a virtualização de processos passou a ser a ferramenta que visa à desburocratização processual<sup>2</sup>, aumento da eficiência e valorização dos recursos humanos e naturais, portanto, também com foco na sustentabilidade.

---

<sup>2</sup> Eliminar ou diminuir a excessiva formalidade e rígida rotina exigidas nos trâmites do sistema e no processo, simplificando e agilizando os serviços.

Nesta perspectiva, o e-Proc é considerado a ferramenta que possibilita a virtualização de processos, com condições de abranger todos os tipos de demanda, necessitando um investimento mínimo em desenvolvimento. Já reconhecido pelo JFRS como modelo de gestão da qualidade jurisdicional, isso pôde ser verificado na mídia e acabou por gerar o interesse do pesquisador pela temática proposta neste estudo.

A relevância do trabalho centra-se em averiguar quais os benefícios, possíveis dificuldades, facilidades e funcionalidades do sistema e-Proc, com foco na virtualização de processos, tendo como base a visão de seus usuários.

## 2 TRANSFORMAÇÕES ATRAVÉS DO USO DE NOVAS TECNOLOGIAS: A VIRTUALIZAÇÃO DE PROCESSOS NA JUSTIÇA FEDERAL

Neste capítulo abordam-se conceitos inerentes a novas tecnologias e sua utilização, tendo como foco principal a virtualização, que vem sendo apontada como a nova tecnologia que apresenta vantagens e desafios. Desse modo, procura-se então deixar claras as definições básicas de todo o referencial teórico que permeia a virtualização de processos, através de uma abrangência sobre sistemas, passando pela tecnologia da informação (T.I.) com suas facilidades e o compartilhamento proporcionado pela *Internet* e *Intranet*, além da apresentação das minuciosidades a respeito de sistemas de informação.

Veremos também um conjunto de especificidades e fatores que definem a virtualização de processos em sua estrutura. Por fim, o tema proposto apresenta e avalia o sistema de processo eletrônico e-Proc, que está sendo utilizado pela Justiça Federal do Rio Grande do Sul.

### 2.1 Sistema

Oliveira (2008, p. 6-8) define sistema como “[...] um conjunto de partes integrantes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”. Também segundo o autor “pode ser considerado como o núcleo central ou o foco de estudo dentro de um processo administrativo”.

Pode-se assim dizer, é a entrada da matéria-prima passada por vários setores dentro de uma organização, objetivando a saída de produtos acabados, de acordo com os objetivos de cada estabelecimento. Os objetivos de um sistema podem ser mostrados de maneira que os mesmos passem em uma forma constante em seus processos, no controle e avaliação e tendo um *feedback* com informações necessárias.

Oliveira (2008, p. 6-8) cita os elementos que devem integrar os sistemas:

- Objetivos: refere-se tanto aos objetivos dos usuários do sistema quanto aos do próprio sistema. É a finalidade para a qual ele foi criado;

- Entradas do sistema: função principal é fornecer ao sistema o material, a energia e a informação para a operação ou processo; o qual gerará determinadas saídas do sistema que devem estar em sintonia com os objetivos previamente estabelecidos;
- Processo de transformação do sistema: definido como a função que possibilita a transformação de uma entrada em um produto, serviço ou resultado. Este processador é a maneira pela qual os elementos componentes interagem no sentido de produzir as saídas desejadas;
- Saídas do sistema: correspondem aos resultados do processo de transformação. Podem ser definidas como as finalidades para as quais se uniram objetivos, atributos e relações do sistema;
- Controles e avaliações do sistema: finalidade de verificar se as saídas estão coerentes com os objetivos previamente estabelecidos. Realizar o controle e a avaliação de maneira adequada, necessitando uma medida do desempenho do sistema, chamada padrão; e
- Retroalimentação ou *feedback* do sistema: processo de comunicação que reage a cada entrada e serve como um instrumento de regulação à medida que as divergências são verificadas, visando diminuir as discrepâncias em relação ao controle.

Desta forma, o sistema pode ter informações muito valiosas e significativas para as organizações, por exemplo, identificar o que se passa dentro da empresa, o que necessita comprar, se seu estoque requer reposição ou não, o custo de cada peça. Se for uma indústria, o gasto por funcionário para fazer aquela peça, quanto tempo levou para desenvolver, enfim ter um rigoroso controle, através da obtenção de informações precisas e que também permitem um monitoramento sobre o nível de produtividade.

## **2.2 Tecnologia da informação**

Os termos sistema de informação e tecnologia da informação podem ser confusos, inclusive sendo utilizados com o mesmo sentido, no entanto optar-se-á por definir a tecnologia da informação (T.I.) como o conjunto de recursos de informação de uma organização (ferramentas, hardware, software, infraestrutura) e a gerência que o supervisiona (sistemas de controle e monitoramento).

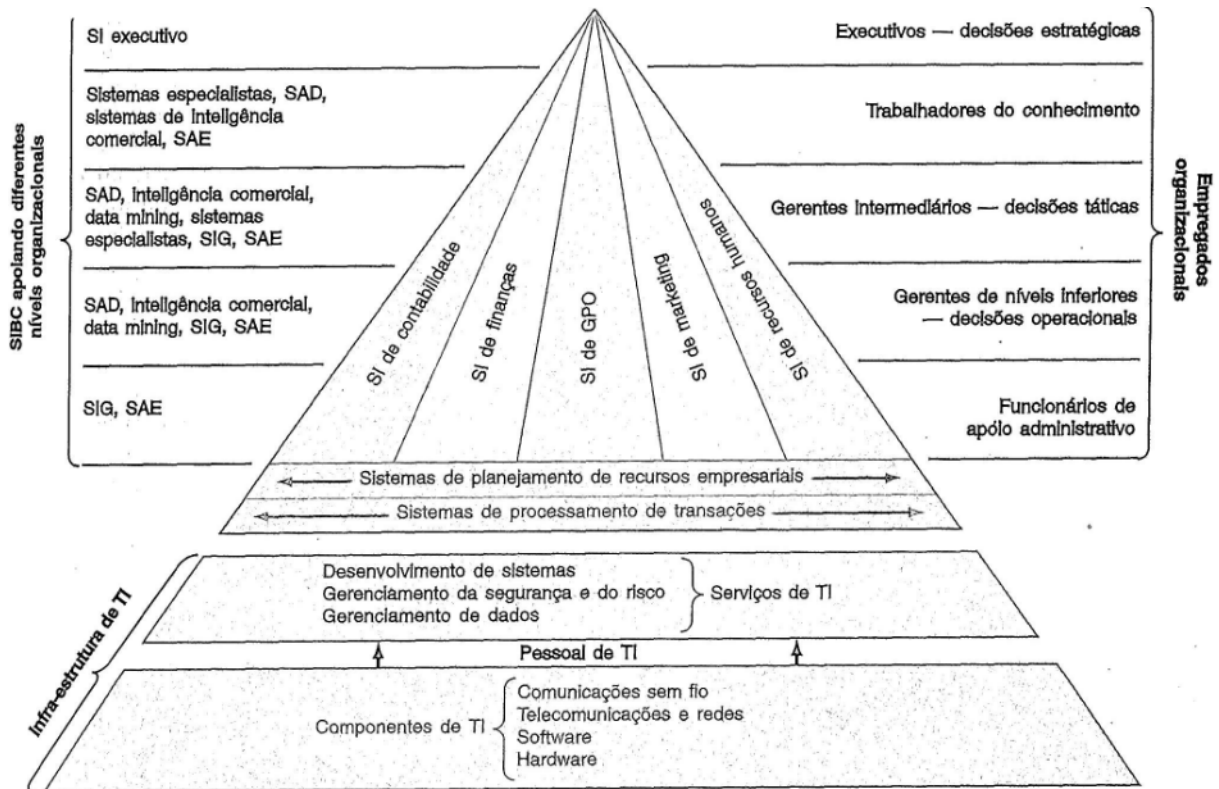
A tecnologia de sistema de informação não se limita a computadores, mas em um conjunto de tecnologias que habilitam a ligação de computadores em rede com a finalidade de trocar informações a longas distâncias e fora dos limites organizacionais. Como por exemplo, a *Internet*, que proporciona conexão em tempo real e de forma global (LAUDON & LAUDON, 2004).

Segundo Turban *et al.* (2007, p. 3-5), é relevante compreender a arquitetura de tecnologia de informação e a infraestrutura de tecnologia de informação:

A arquitetura de tecnologia de informação é um mapa ou plano de alto nível dos recursos de informação em uma organização. É tanto um guia para operações atuais quanto um esquema para decisões futuras. A arquitetura de T.I. integra todas as necessidades de informação da organização, a infraestrutura de T.I. e todas as aplicações [...]. (2007, p. 3).

A infraestrutura de T.I. de uma organização consiste nas instalações físicas nos componentes de T.I. e pessoal de T.I. que oferecem suporte à organização inteira. Os *componentes de T.I.* são o hardware de computador, o software e as tecnologias de comunicação que proporcionam a base para todos os sistemas de informação de uma organização. O *pessoal de T.I.* usa componentes de T.I. para prestar *serviços de T.I.* que incluem gerenciamento de dados, desenvolvimento de sistemas e questões de segurança [...]. (2007, p. 4).

Assim percebe-se que a arquitetura de T.I e a infraestrutura de T.I. são a base para a todos os sistemas de informação dentro da organização. A figura 1 demonstra a relação existente entre os componentes, serviços e pessoal de T.I.



**Figura 1 – T.I. dentro da Organização**

Fonte: Turban *et al.*, 2007, p. 5

Define-se a seguir os componentes de T.I.:

- **Hardware:** dispositivo, como CPU, monitor, teclado e impressora. Juntos, esses dispositivos recebem dados e informações, os processam e os exibem;
- **Software:** programa ou conjunto de programas que permite que o hardware processe os dados;
- **Banco de dados:** é uma coleção de arquivos ou tabelas relacionados contendo dados;
- **Rede de dados:** sistema de conexão (com ou sem fio) que permite que diferentes computadores compartilhem recursos;
- **Procedimentos:** conjunto de instruções sobre como combinar todos os componentes para processar informações e gerar a saída desejada;
- **Pessoas:** são os indivíduos que utilizam hardware e software, interagem com eles ou usam sua saída.

Inegavelmente observa-se que a utilização de recursos de T.I. agrega valor ao produto ou serviço ofertado, com isso ganha-se em competitividade, caso do setor privado, ou ainda efetividade, agilidade e qualidade na prestação de serviços – sentido observado também no setor público –; estas preocupações tornam-se pertinentes ao dia-a-dia das organizações e têm-se nas ferramentas de T.I. o aprimoramento e apoio necessários para que o vínculo entre organizações, ou ainda entre organizações e clientes, possam permitir o alcance desse objetivo. Temos como exemplo a utilização de sistemas de informação baseados na *web*<sup>3</sup>, o qual oferece este estreitamento e aproximação entre as partes.

Avalia Albertin (2001, p. 42-45), que a busca por tecnologia da informação tem sido ampla e intensa, pois se trata de uma ferramenta poderosa de suporte a todas as organizações e sua implementação exige investimentos significativos. Por consequência há expectativas quanto às melhores práticas de seu gerenciamento. O autor salienta que as contribuições de T.I. podem ser assim representadas:

- **Relacionamento:** as tecnologias podem alavancar um redesenho das relações interorganizacionais, permitindo às companhias melhorarem a coleta de informações sobre seu ambiente de além da fronteira, estabelecerem parcerias baseadas em meios eletrônicos com seus clientes e fornecedores e compartilharem plataformas e mercados eletrônicos com seus concorrentes, pois as empresas se comunicam com seus clientes por meio de várias mídias. Os ambientes intermediados por computadores, tal como a *Internet*, permitem uma outra maneira de alcançar os consumidores e incentivam compradores e vendedores a incrementarem sua utilização, por possibilitar melhora na comunicação com seus clientes, maior eficiência nas relações de vendas e mais atratividade nos seus mercados.

- **Customização em massa:** a natureza baseada em informação dos processos de T.I. permite que os novos produtos a serem criados ou já existentes sejam customizados de maneiras inovadoras. A customização em massa oferece a oportunidade de o cliente tomar parte do projeto do próprio produto ou serviço.

- **Inovação de produtos:** a flexibilidade e o poder de resposta são as novas regras no ambiente empresarial atual, facultadas pela T.I. A estratégia de produzir e vender da era industrial foi substituída pela de sentir e responder rapidamente às mudanças das necessidades

---

<sup>3</sup> A *World Wide Web* (www) é um sistema de padrões universalmente aceitos para armazenar, recuperar, formatar e exibir informações por meio de uma arquitetura cliente/servidor [...]. Como utiliza interface gráfica com o usuário, a Web é muito fácil de usar [...].

Todas as páginas de determinada organização ou indivíduo são, coletivamente, conhecidas como *websites*. A maioria dos *websites* apresenta uma forma de contatar a organização ou indivíduo[...]. (TURBAN, 2007, p. 127).

e particularidades dos clientes. Além disso, com base na sua natureza instantânea, os sistemas de T.I. permitem reduzir o ciclo de vida de produzir e entregar produtos e serviços.

- Novos canais de venda e distribuição: em virtude de seu alcance direto e sua natureza bidirecional na comunicação de informações, os sistemas de T.I. representam um novo canal de vendas e distribuição para os produtos, existentes ou novos.

- Promoção de produtos: por meio de um contato direto, rico em informação e interativo com os clientes, a T.I. pode melhorar a promoção dos produtos e serviços.

- Novas oportunidades de negócio: alterando as estruturas dos setores, os sistemas de T.I. ensejam o surgimento de novos modelos de negócios, baseados na ampla disponibilidade de informações e sua distribuição direta aos clientes e fornecedores.

- Estratégia competitiva: a T.I. pode colaborar com a estratégia competitiva das empresas ao proporcionar vantagens de custos; permitir a diferenciação de seus produtos e serviços; possibilitar melhor relacionamento com clientes; permitir a entrada mais fácil em alguns mercados; possibilitar o estabelecimento de barreiras de entrada; auxiliar a introdução de produtos substitutos; facilitar a eliminação de intermediários; facultar o surgimento de novos intermediários que adicionem valor por meio de informação; permitir novas estratégias competitivas com o uso de sua tecnologia.

- Economia direta: utilizando uma infraestrutura digital pública e compartilhada, tal como a *Internet*, comparada a uma infraestrutura própria, a T.I. pode reduzir significativamente os custos de comercialização, distribuição e serviços a clientes.

- Infraestrutura pública: A criação e utilização de uma infraestrutura pública, que seja composta de equipamentos de acesso, estruturas de alcance local e redes globais de informações, é a forma de garantir o fácil e livre acesso a um custo não proibitivo ao ambiente digital da T.I.

De acordo com Campos e Teixeira (2004, p. 3), um fator relevante que deve ser considerado em relação a T.I. é em que medida essa tecnologia influencia e é influenciada pela ação das pessoas. Os autores compreendem que são vários os grupos de interesse, podendo-se utilizar o termo *stakeholders*<sup>4</sup> para defini-los. Unir-se aos desejos desses grupos não é tarefa fácil, ainda mais quando as fronteiras das organizações estão se tornando cada dia

---

<sup>4</sup> Sociedade, governo, clientes, fornecedores, público interno, meio ambiente e todos os grupos que podem estar ligados direta ou indiretamente ao cotidiano de uma organização.



mais ténues, não havendo mais separações claras entre os agentes internos (recursos humanos) e os externos (clientes, fornecedores e concorrentes).

Nesse contexto, compreende-se que tanto as pessoas como as organizações reagem de maneira diferente em relação ao uso e aceitação de novas tecnologias, algumas ficam fascinadas e outras perplexas. Entretanto é inegável a utilização de T.I. no sentido de ser instrumento capaz de proporcionar agilidade e eficiência aos processos vinculados a controle, compartilhamento de informações, custos, administração de recursos humanos e materiais, viabilidade de competir em novos mercados, enfim são vários os benefícios e vantagens de se adotar T.I.

### 2.2.1 Internet

Dentre os avanços tecnológicos que oportunizam inovação e diferenciação em um mercado competitivo está a *Internet*, definida por Turban *et al.* (2007, p. 122-123) “como uma WAN<sup>5</sup> global que conecta aproximadamente 1 milhão de redes de computadores organizacionais em mais de 200 países em todos os continentes, inclusive a Antártida. Os sistemas de computação participantes, chamados de nós, incluem computadores pessoais (PCs), LANs<sup>6</sup>, banco de dados e mainframes. Como uma rede de redes, a *Internet* permite que as pessoas acessem dados de outras organizações e se comuniquem, colaborem e troquem informações ininterruptamente ao redor do mundo, de maneira rápida e barata. Portanto a *Internet* se tornou uma necessidade na condução dos negócios modernos”.

Trata-se de um avanço das tecnologias da informação, já que a *Internet* é tida como responsável pela quebra de alguns paradigmas, ou seja, um novo modelo de comunicação, de informação, de comércio (apresentação e venda de produtos e serviços) onde as empresas tiveram que se adaptar às mudanças.

Segundo Castells (2000, p. 25), a informação e o conhecimento contribuíram e contribuem para o desenvolvimento tecnológico que, por sua vez, fazem avançar as possibilidades de ampliação e aprofundamento do conhecimento e da informação. Assim, a

---

<sup>5</sup> WAN: rede que cobre amplas áreas geográficas, sendo que sua funcionalidade permite transmitir e receber dados em redes remotas. Possui grande capacidade e combinam diversos canais (fibra óptica, microondas e satélite).

<sup>6</sup> LAN: rede local que permite conectar dois ou mais dispositivos em uma região geográfica limitada – normalmente dentro do prédio ou território da organização –, de maneira que cada dispositivo conecta-se através de meios de comunicação com outros dispositivos.

relação entre o desenvolvimento da sociedade e a tecnologia ocorre cada vez de modo mais intenso, “a tecnologia é a sociedade e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas”.

De acordo com Davenport (2000, p.11): “Todos os computadores do mundo de nada servirão se seus usuários não estiverem interessados na informação que esses computadores podem gerar”. Acrescenta-se a essa afirmativa a potencialidade imensa de interação e comunicação.

Castells (2000, p. 46) afirma que a geração, o processamento e a transmissão da informação tornam-se as fontes fundamentais de produtividade e poder, devido às novas condições tecnológicas.

Hoje muitas das tecnologias que emergem trazem em seu conceito uma concepção de rede, expressiva da configuração presente hoje nas relações sociais. Esta concepção também está expressa no interior das organizações e tem nas TICs<sup>7</sup> um elemento de contribuição para a sua constituição.

É fato que os novos meios e instrumentos vêm auxiliar na disseminação da informação e da comunicação interna e externa, fazendo parte da estratégia de comunicação tanto organizacional como em âmbito pessoal, dito de outra forma modificou também a maneira das pessoas se relacionarem.

### 2.2.2 Intranet

Turban *et al.* (2007, p. 123) define *Intranet* como redes corporativas internas com características similares às da *Internet*, projetada para atender às necessidades internas de informação de **uma única organização**. A *Intranet* proporciona ainda um conjunto de ferramentas para criar ambientes colaborativos, independente de localização física.

A *Intranet* pode ser inicialmente definida como uma rede de computadores conectados que “conversam” entre si usando os mesmos protocolos, ou seja, mesmas normas e especificações técnicas que visam padronizar a troca de dados, utilizados na *Internet*. As *Intranets* são redes particulares configuradas para serem utilizadas por empresas. O termo *Intranet* começou a ser usado em meados de 1995 por fornecedores de produtos de rede para

---

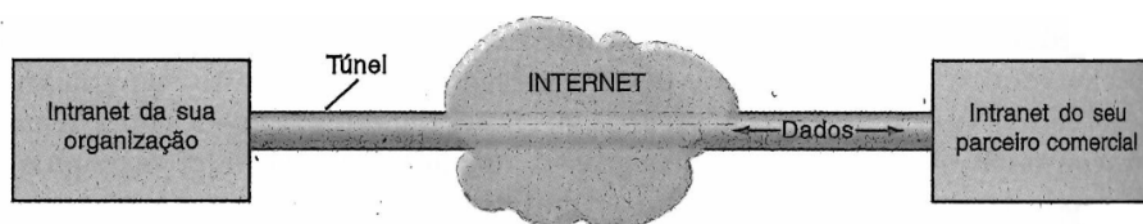
<sup>7</sup> TIC: Tecnologia de informação e comunicação representa o conjunto de recursos disponíveis, que juntos, proporcionam a capacidade de atender a necessidade de usuários acessarem determinado sistema em seus vários ambientes.

se referirem ao uso privado, dentro das empresas, de tecnologias projetadas para a comunicação por computador, mesmo seus ambientes estando distantes geograficamente (BENETT, 1997 *apud* SANDI, 2004, p. 4).

Assim, compreende-se que dentre as tecnologias de ponta na atualidade, a *Intranet* pode ser destacada por sua crescente inserção nos contextos de trabalho profissional, fornecendo apoio à descoberta (navegação e busca facilitadas), comunicação e colaboração.

Vale frisar ainda que entre os tipos de redes existentes temos a *Extranet*, que proporciona a conexão de partes de *Intranets* de diferentes organizações, permitindo que transações possam ser efetuadas por parceiros comerciais pelo uso de redes privadas virtuais (VPN), de forma segura através da *Internet*. Por sua vez a definição de rede privada virtual são redes de comunicação particulares que usam a *Internet* em suas transmissões.

Fundamentalmente a VPN possibilita combinar a conectividade global da *Internet* com a segurança de uma rede particular. Também conhecidas como “virtuais”, as VPNs criam a conexão de forma segura, através da criptografia dos dados e informações a serem transmitidas, e tão logo se completa o recebimento no destino a conexão é desfeita. O processo de criptografia do pacote de dados é conhecido como “tunelamento” (*tunneling*), o qual permite trafegar pela *Internet* com privacidade, autenticação e integridade. A seguir apresenta-se uma ilustração de uma VPN e o tunelamento (Turban *et al.*, 2007, p 123-124).



**Figura 2 – Rede Privada Virtual (VPN) e túnel (tunneling)**

Fonte: Turban *et al.*, 2007, p. 124

Pode-se citar ainda tecnologias como a *Intranet*, a *Internet*, a *Extranet*, o *Datawarehouse*, o *Business Intelligence Warehouse* e os instrumentos de *e-learning*, os quais, atualmente, encontram-se intimamente relacionados às organizações empresariais.

Terra (2003) informa que

[...] a associação entre tecnologia de informação está relacionada ao uso de sistemas de informação para o compartilhamento de informações [...]. Em particular, destacam-se várias tecnologias que podem ser empregadas para esse fim: intranets, groupware, document management systems, data warehouses, etc. (TERRA, 2003, p. 192).

Verifica-se que uma boa infraestrutura tecnológica é muito importante, porém, também é fundamental que o investimento em tecnologia seja semelhante ao investimento em orientação e treinamento do pessoal responsável pela operacionalização de tais ferramentas.

Em síntese, sobre as novas tecnologias pode-se dizer que cada uma apresenta uma dinâmica própria, construída não exclusivamente por procedimentos formais, mas a partir de transformações que propiciam às organizações alcançar melhores resultados em seus processos e/ou serviços.

### **2.3 Sistema de Informação**

De acordo com Oliveira (2008, p. 26-37), os Sistemas de Informações são "um processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados". Acrescenta o autor, que a informação advém da análise dos dados existentes, em relação ao produto da empresa, pois estes já foram "devidamente registrados, classificados, organizados, relacionados [...]", podendo ser interpretados, para a transmissão correta das informações necessárias permitindo uma tomada de decisão eficiente.

Laudon & Laudon (2004) salientam a importância de um sistema de informação, pois são fundamentais para que administradores, por exemplo, reorganizem seus processos de trabalho, oferecendo seus produtos e/ou serviços, auxiliando na condução dos negócios.

Ampliando o conceito, sobre sistemas de informação Laudon & Laudon explicam que:

Os sistemas de informação contêm informações sobre pessoas, locais e coisas significativas para a organização ou para o ambiente que a cerca. No caso, da informação quer dizer dados apresentados em uma forma significativa e útil para os seres humanos. Dados, ao contrário, são correntes de fatos brutos que representam eventos que estão ocorrendo nas organizações ou no ambiente físico, antes de terem sido organizados e arranjados de uma forma que as pessoas possam entendê-los e usá-los. (2004, p. 7).

Verifica-se, atualmente, que são constantes as transformações que ocorrem no mundo, as quais afetam todos os setores, independente do segmento de atuação, seja prestação de serviço, administração pública, indústria, comércio, dentre tantos outros. Tais transformações exigem cada vez mais eficiência em relação a informações. Assim, pode-se dizer que um sistema de informação tornou-se relevante em todas as áreas, pois visa agregar benefícios em relação ao uso e controle de informações.

Turban *et al.* (2007, p. 3) traz a finalidade dos sistemas de informação, a qual é obter informações certas para pessoas certas, no momento, quantidade e formato corretos; para isto é necessário transformar dados para obter como resultado informações ou conhecimento. Deste modo torna-se relevante a definição de termos como dados, informação e conhecimento:

- Dados: referem-se à descrição elementar de coisas, eventos, atividades e transações que são registrados, classificados e armazenados, mas não são organizados para transmitir resultado específico. Exemplo: notas de um aluno, horas trabalhadas, quantidade produzida (TURBAN *et al*, 2007);
- Informação: refere-se a dados que foram organizados para assim terem um significado e valor para o receptor. Exemplo: notas de um aluno associado a um nome, horas trabalhadas associadas a um empregado, quantidade produzida por determinada filial (TURBAN *et al*, 2007);
- Conhecimento: consiste em dados e/ou informações que foram organizados e processados para transmitir entendimento, experiência, aprendizagem acumulada e prática aplicados a um problema ou atividade empresarial atual. O conhecimento organizacional reflete a experiência e prática de muitas pessoas, tendo grande valor para os envolvidos. Exemplo: Para buscar alunos com perfil para determinada especialidade, uma universidade descobre, ao longo do tempo, que alunos com média maior que X em determinada disciplina são os mais indicados (TURBAN *et al*, 2007).

Têm-se nos sistemas de informação mecanismos cuja função é coletar, guardar e distribuir informações para suportar as funções gerenciais e operacionais das organizações. Portanto, sem informações, as empresas não conseguem tomar decisões adequadamente, nem interagir apropriadamente no ambiente em que se encontram, prejudicando, desta forma, o seu desempenho.

Considera-se que ao sistema de informação são atribuídas múltiplas finalidades ou funções, que envolvem múltiplas interações entre ela e seus diversos ambientes, pois abrange coleta de dados, informações, armazenamento, transmissão e conhecimento. Para tanto, é necessário utilizar recursos provenientes da tecnologia da informação (T.I.).

## 2.4 Virtualização de processos

Entende-se que foi no sentido de adequar tecnologia e necessidades que teve origem a virtualização de processos. Percebe-se que a convergência tecnológica liderada pela T.I. envolvendo a indústria de computação, de telecomunicações e as funções de realidade virtual desenvolvidas começam a ser implementadas e associa-se este fato à ideia de virtualização (CANO, BECKER; FREITAS, 2004, p. 11).

Torna-se procedente demonstrar que a acepção do termo virtual vem do latim medieval *virtualis*, derivado de *virtus*, que significa força, potência. Conforme Overby (2008), o termo virtual significa ausência de interação.

A “virtualização” está sendo utilizada para romper as fronteiras de tempo, espaço geográfico (alcance) e unidades organizacionais (representação e capacidade), enfatizando o uso de tecnologias tanto de comunicação como de informação (OVERBY, 2008).

Destaque-se que

Com o uso cada vez mais acentuado da Tecnologia da Informação, formas usuais de representação e armazenamento de informações têm sido substituídas por novas formas (com a manutenção da essência). Estas, quando comparadas fisicamente com as substituídas, são muito distintas, praticamente desprovidas de materialidade, de visibilidade. [...] (CANO, BECKER; FREITAS, 2004, p. 36).

Importante ainda descrever o termo “Organização Virtual”, o qual não representa unanimidade entre estudiosos, no entanto apresenta-se a seguir uma síntese sobre o conceito:

Uma Organização Virtual cria uma matriz organizacional multidimensional, que interliga e integra dinamicamente demandas, recursos e regras de atuação, de forma precisa e confiável. As funções administrativas e de serviços são desempenhadas por humanos e por agentes não-humanos, como outras organizações, banco de dados, sistemas, programas, transdutores, etc. São utilizados os recursos informacionais mais diversos, tornados possíveis pela convergência tecnológica das indústrias de computação, telecomunicações e de realidade virtual. A Organização Virtual busca a virtuosidade, a excelência, e o faz buscando a essência de sua razão de ser, de seus processos e procedimentos, a virtude de provocar os efeitos desejados, procurando dissociar as necessidades abstratas de seus supridores físicos tradicionais, bem como de suas cadeias usuais de distribuição. A Organização Virtual estrutura-se embasada na confiança, tanto em seus sistemas e processos, como no relacionamento com seus clientes, fornecedores e parceiros. Devido ao uso intenso de Tecnologia da Informação, tem suas fronteiras pouco definidas, explorando esta definição superficial para exteriorizar aquilo que contém em seus domínios, bem como para internalizar o que está fora (CANO, BECKER; FREITAS, 2004, p. 42).

Percebe-se que a virtualização busca produzir, de forma eficaz, efeitos análogos aos produzidos pelas estruturas físicas. Assim apresentam algumas características, como acessibilidade, disponibilidade, flexibilidade, desmaterialização e proximidade entre as partes envolvidas. Deste modo pode-se dizer que o Sistema e-Proc, objeto deste estudo, produz melhor resultado por proporcionar acesso a qualquer momento ou local, sem necessidade de deslocamento até o Fórum para efetividade da ação processual e sem necessidade de apresentação de documentos físicos.

E, é nesse sentido que Cintra (2009, p. 21) compreende a virtualização de processos, pois informa que as tecnologias da informação e comunicação são o elemento gerador da informatização do processo judicial. Enquanto a legislação apenas regulamenta a forma com que se fará a virtualização do processo, são as chamadas “TICs” que transformam “o sonho em realidade”.

O autor complementa informando que aplicativos como o *Microsoft® Office* permitiram a substituição das antigas máquinas de escrever pelos computadores no desempenho de tarefas que consistiam na elaboração de documentos expedidos pelo Poder Judiciário. Cita exemplos como mandados de intimação, citação, busca e apreensão, editais, despachos, decisões, sentenças, acórdãos, dentre outros, que já são de fácil acesso na *Internet*. As facilidades advindas da utilização do computador para a confecção dos mencionados documentos foram inúmeras, dentre elas, a diminuição do tempo gasto para a sua elaboração, graças à utilização de modelos preexistentes; a facilidade de correção dos documentos criados; a otimização das pesquisas sobre os mesmos documentos que deixaram de ser manuais para serem realizadas por meio do computador; e a segurança no arquivamento dos mesmos (CINTRA, 2009, p. 41).

Cintra (2009, p. 62-71) destaca também a necessidade de uma infraestrutura para que a virtualização de processos seja efetivada, denominando de insumos tecnológicos os componentes de T.I. que permitem a utilização desta tecnologia. São exemplos destes insumos tecnológicos: computadores; impressoras; digitalizadores; servidores para armazenamento de dados; rede de transmissão e assinatura digital.



### **3 A INSTITUIÇÃO: A JUSTIÇA FEDERAL da 4ª REGIÃO – SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO GRANDE DO SUL**

O objeto de estudo que serviu de base para o estudo de caso foi o sistema implantado pela Justiça Federal da 4ª Região – Seção Judiciária do Rio Grande do Sul (JFRS), o qual por motivos diversos, dentre estes o pioneirismo no uso desta tecnologia, proporcionou alcançar os objetivos propostos na presente pesquisa. O Sistema e-Proc consiste em um *site* hospedado na *web*, com acesso interno pela *Intranet* e externo pela *Internet* em qualquer lugar do mundo e serve de ferramenta para ajuizamento de ações processuais através de meio eletrônico.

Em 19 de dezembro de 2006 a Lei n. 11.419 foi sancionada, a qual preleciona sobre a informatização do processo judicial. O objetivo do sistema é o provisionamento das novas tecnologias e meios eletrônicos de modo a tornarem-se ferramentas para usuários, magistrados e funcionários judiciais na tramitação de processos, comunicação de atos e transmissão de peças judiciais.

#### **3.1 Histórico do processamento eletrônico**

A utilização de meios eletrônicos para comunicação processual e ordenação de documentos, dentre outros atos processuais pelo Sistema Judiciário, vem desde o final dos anos 1990, quando pela Lei nº 9.800/99 foi permitida a utilização do peticionamento via fax, o qual permitia às partes usar este sistema de transmissão de dados (fac-símile ou similar) para envio e prática de atos processuais. No entanto, nas normas da referida lei, aponta-se que após transmissão e a confirmação da recepção do documento no referido juízo onde transcorria o processo, necessariamente, dentro do prazo estabelecido de cinco dias, os originais deveriam ser entregues.

Entretanto, foi com a Lei 10.259/01, que instituiu os Juizados Especiais Federais (JEFs), que foi dada a largada para a criação de sistemas de processamento inteiramente eletrônicos. Com isso, em julho de 2003, no Tribunal Regional Federal da 4ª região (TRF – 4ª Região), o sistema eletrônico foi criado e instituído, sendo denominado de “**e-Proc**”; primeiramente sua implantação ocorreu somente em algumas varas do TRF – 4ª Região, a qual compreende os três estados da região Sul do país, dentre estas na JFRS a instância da cidade de Rio Grande foi contemplada. Durante o projeto piloto o sistema eletrônico

funcionou exclusivamente em processos e atos que envolvessem apenas matéria de direito nestes JEFs.

A regulamentação do funcionamento deste sistema se deu posteriormente, com a Resolução 13 e o Provimento 01 do TRF – 4ª Região. A partir daí a ampliação dos processos cuja tramitação passaria a se dar no sistema eletrônico se deu nas seguintes frentes:

- Ampliação das matérias e competências;
- Os Juizados Especiais Federais Cíveis, desde as suas instalações, tiveram a tramitação de todos os seus processos em meio eletrônico;
- Os Juizados Especiais Previdenciários passaram a, a par das ações com matéria de direito, fazer tramitar alguns processos com matéria de fato no sistema;
- Instalação gradativa nas demais subseções da 4ª Região;

Posteriormente, ao final de 2006, foi promulgada a Lei 11.419/06 que regulamentou, em âmbito nacional, o funcionamento dos sistemas de processamento eletrônico de todos os tribunais nacionais, entre outras disposições. Com a promulgação da referida lei pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o TRF – 4ª Região com seu Sistema e-Proc torna-se pioneiro na implementação, já que o mesmo é totalmente compatível com as disposições do órgão regulamentador (CNJ).

A data de 31 de março de 2007 ficou marcada como a em que o processo eletrônico ficaria, definitivamente, firmado como sistema processual único a ser adotado em todos os Juizados Especiais Federais da 4ª Região. A partir deste dia não se admitiu mais ações em meio físico em nenhum Juizado da Região Sul do Brasil.

### **3.2 Características gerais do sistema de processamento eletrônico (e-Proc)**

Apresentar-se-á a partir de agora uma visão global do funcionamento do sistema **e-Proc**.

Para consultas públicas aos processos qualquer pessoa está habilitada. Entretanto o sistema é acessível e pode ser movimentado apenas pelos usuários devidamente cadastrados no sistema. Apenas o cadastramento dos advogados é feito pelo próprio usuário. Todos os

demais cadastramentos são feitos pelo Diretor de Secretaria.

São de duas categorias os usuários cadastrados no sistema:

- Internos: usuários lotados na Justiça Federal, como Magistrados, Servidores, Estagiários e Voluntários;
- Externos: todos os outros usuários.

Trata-se de sistema com alto nível de segurança:

- Os dados gerados pelo sistema são criptografados de modo a manter a higidez de seu armazenamento e apresentação;
- Há sistema de protocolo (sequência de caracteres que permite à equipe técnica a visualização de qualquer tentativa de violação) tanto para processos quanto para documentos;
- Sistemas de backup e replicação de dados (espelhamento) periódicos em vários níveis, centralizados em servidores na Seção Judiciária e no Tribunal Regional Federal da 4ª Região;
- Possibilidade de rastreamento de todas as movimentações realizadas no sistema de modo a identificar eventuais tentativas de fraude.

O sistema oferece inúmeras facilidades aos seus usuários, sendo descritas como principais as seguintes:

- Pelo fato de estar inserido na rede mundial de computadores (*Internet*), o sistema de processamento eletrônico de ações é acessível de qualquer lugar do mundo. Para tanto, basta possuir um computador conectado à rede;

O sistema está disponível durante os 365 dias do ano, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os usuários podem movimentar o processo a qualquer momento e os prazos podem ser cumpridos até o último minuto do dia;

- A movimentação processual pode ser feita, quando o evento for idêntico para mais de um processo, para todos eles ao mesmo tempo;

As rotinas processuais são automatizadas em quase a sua totalidade. Algumas até mesmo passam a ser desnecessárias (como juntada de documentos, numeração de páginas etc.) e, por isso, excluídas;

- O próprio usuário movimentava o processo, sem a necessidade de intermediação de um servidor da Justiça Federal para atuar no feito;
- O sistema oferece um sistema prático e simples de controle automático de prazos processuais. Não há mais necessidade de cômputo manual dos prazos;

Citações e intimações são feitas, em sua grande maioria, diretamente aos interessados. Isto representa economia em vários aspectos e dentre as vantagens obtidas com a utilização do sistema eletrônico de processos observa-se justamente na economia um dos principais benefícios. Dentre estas temos<sup>8</sup>:

- O sistema da 4ª Região (sistema e-Proc), seguindo orientação da administração judiciária do Brasil, e em obediência aos princípios constitucionais que regem a Administração Pública, foi inteiramente elaborado utilizando pessoal próprio e softwares de utilização pública gratuita, os chamados softwares livres;
- Em face da automatização dos procedimentos, é possível disponibilizar número menor de servidores para a atuação em atividades burocráticas. Isto resulta em maior qualidade nos trabalhos exercidos;
- Partes, Advogados e Procuradores reduzem significativamente o número de deslocamentos à sede da Justiça Federal para realizar atos processuais, além de economizar em recursos humanos e materiais;
- Devido a não haver mais necessidade de construções prediais para aumentar espaço físico (galpões) para armazenar ações baixadas, isto se torna menos dispendioso para a Administração Pública, já que para implantação do Processo Eletrônico a aquisição de um servidor computacional para o armazenamento de dados significa menos custo e mais rapidez na implementação;
- A economia com materiais de escritório torna-se evidente, principalmente em relação a papéis (toneladas deles). No sistema antigo de ajuizamento de ações um processo consome pelo menos 50 folhas de papel. Realizando um comparativo com as mais de 300.000 ações eletrônicas que no último ano foram ajuizadas através do Sistema

---

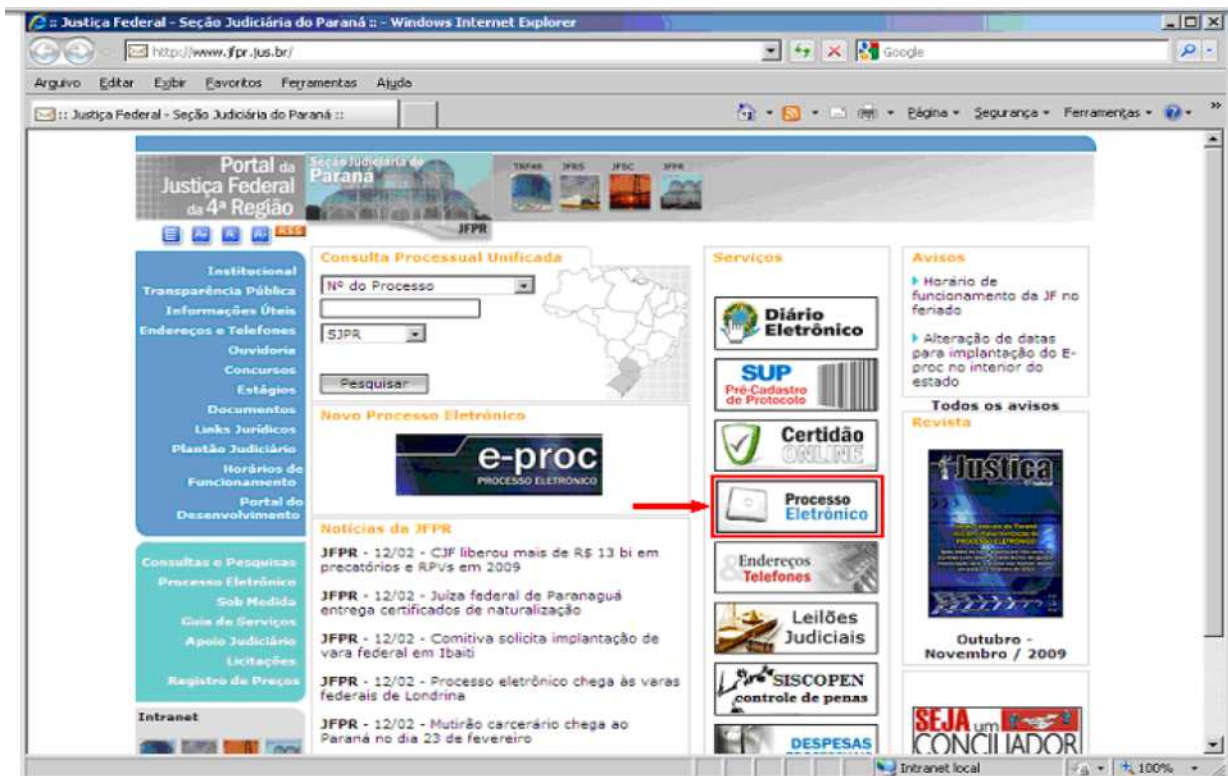
<sup>8</sup> Fonte: <http://ead.jfsc.jus.br/p24986723/>

e-Proc, observa-se uma economia de, no mínimo, 15 milhões de folhas de papel. Deste modo observa-se que a virtualização de processos possibilita um alinhamento com sustentabilidade, pois a economia em folhas de papel repercute em prol da preservação ambiental, significando menos necessidade de árvores serem derrubadas, menos consumo de água e outros insumos consumidos na cadeia de produção do mesmo, tais como economias com transporte.

### 3.3 Telas com suas respectivas funcionalidades

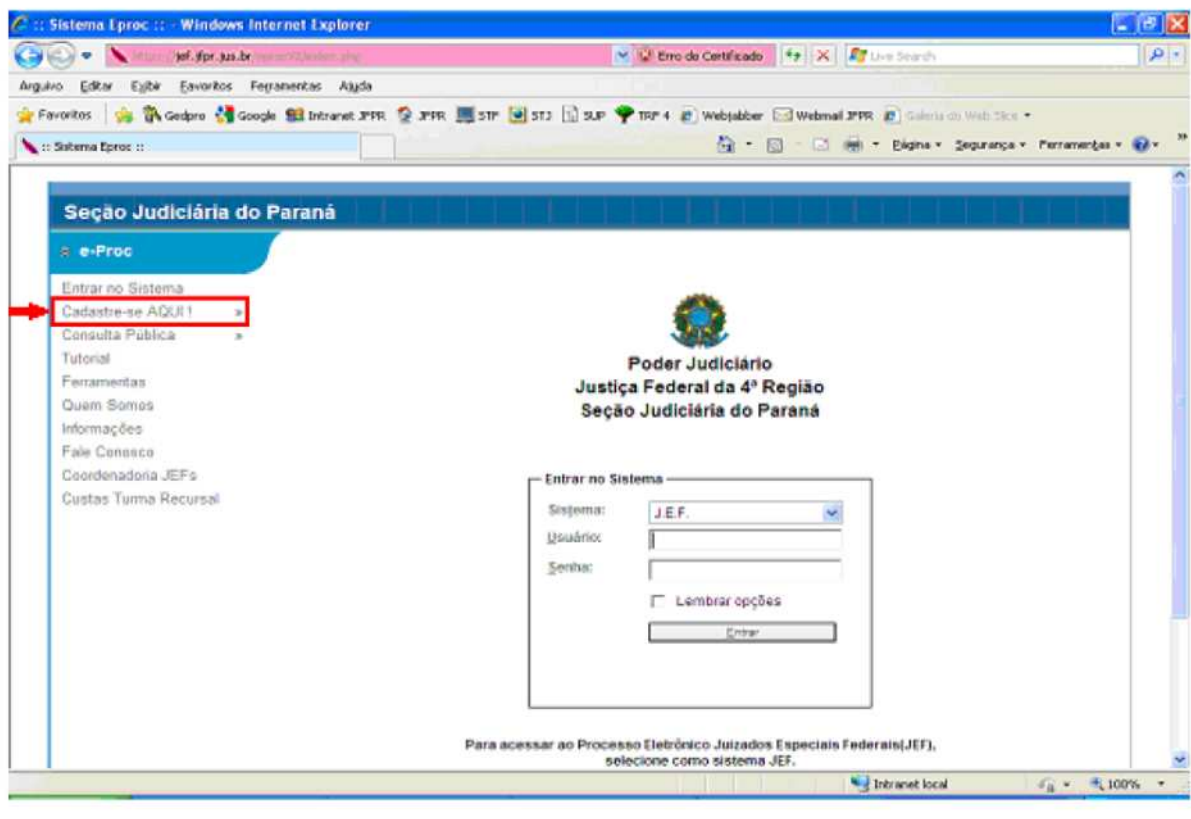
Apresentam-se algumas telas do sistema e-Proc com suas respectivas funcionalidades.

O acesso ao site é realizado através do endereço eletrônico [www.jfrs.jus.br](http://www.jfrs.jus.br), o qual permite acesso ao Processo Eletrônico através do link em destaque da figura 3.



**Figura 3 – Tela de Acesso ao Site**  
 Fonte: Manual e-Proc V2, 2010, p. 3

Na figura 4 temos a tela do menu principal, onde realiza-se o cadastramento de usuários externos (advogados). Na opção “Cadastre-se AQUI!” o usuário realiza o seu cadastro no Sistema.

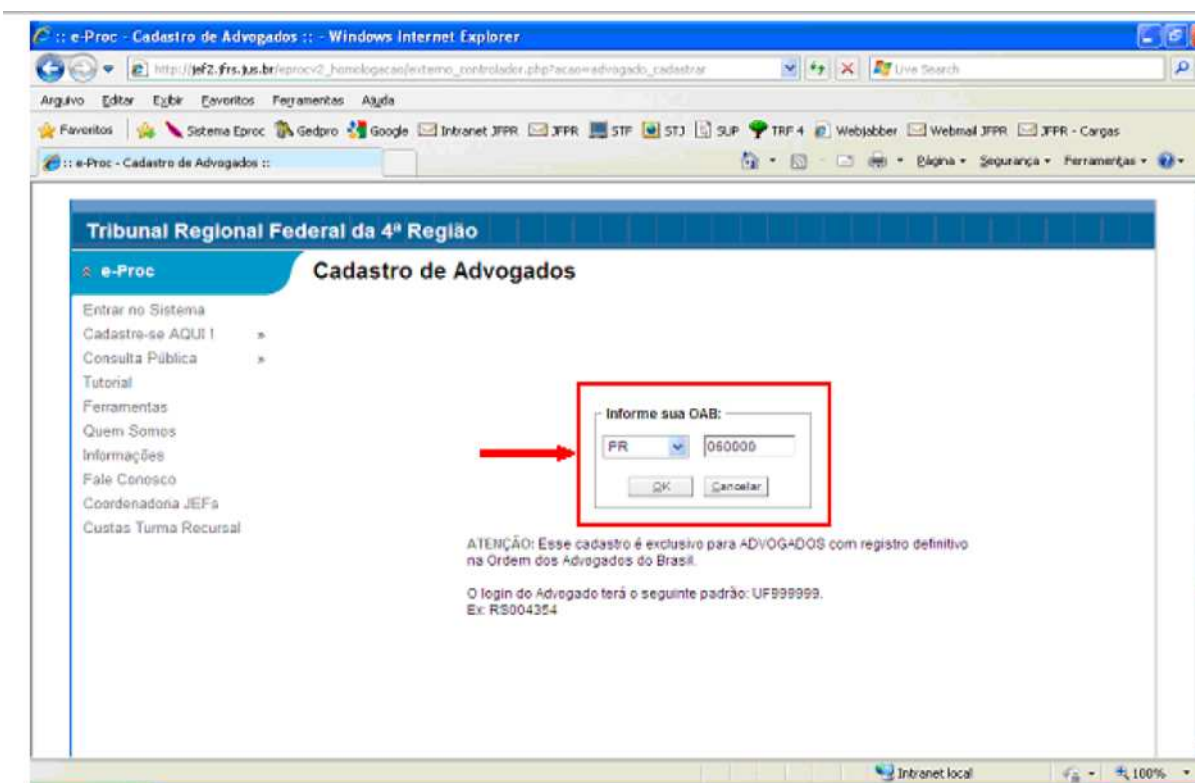


**Figura 4 – Tela de Cadastro no Sistema**

Fonte: Manual e-Proc V2, 2010, p. 4

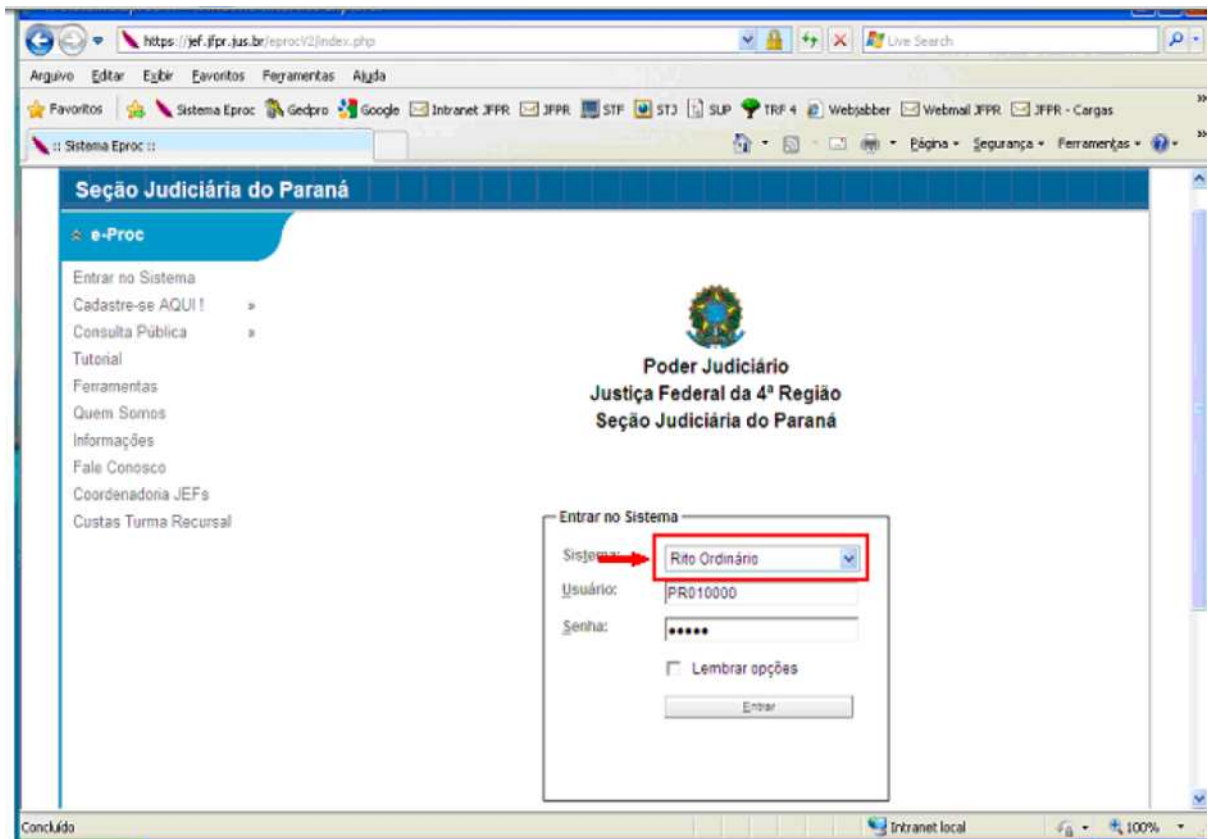
Na sequência da tela de cadastro os advogados devem informar o Estado de origem, o número da OAB com 6 dígitos, complementando com zeros a esquerda se necessário, devendo clicar no botão OK para seguir à próxima tela, conforme mostra a figura 5.

Após o preenchimento do cadastro do advogado, o mesmo deve comparecer pessoalmente ao Núcleo de Apoio Judiciário – NAJ da JFRS, munido da carteira da OAB para validar o cadastro e registrar sua senha.



**Figura 5 - Tela de Cadastro de Advogados**  
Fonte: Manual e-Proc V2, 2010, p. 4

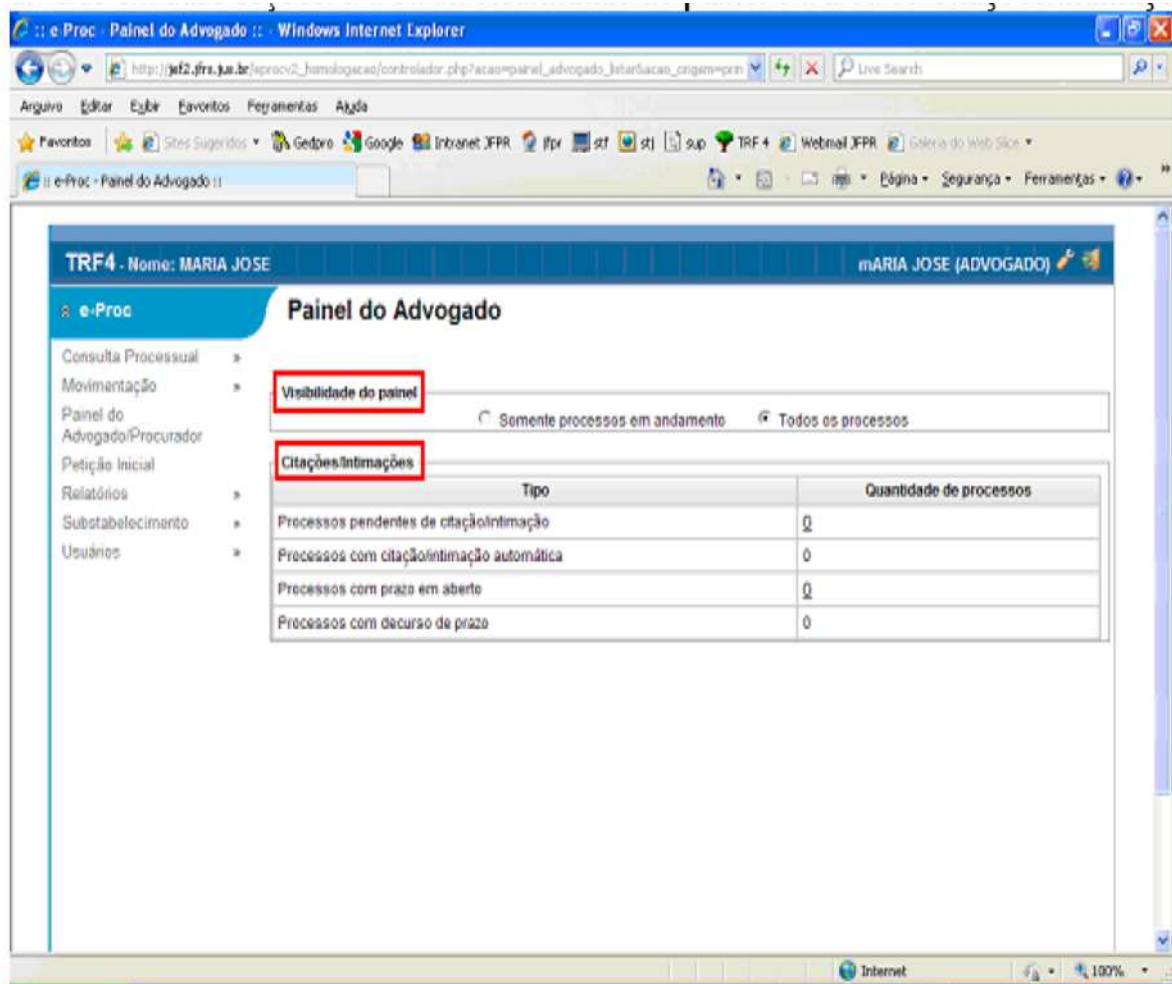
Esta tela (figura 6) permite o acesso a todas as funcionalidades do sistema previstas para o advogado, ou seja, consulta processual, movimentação, painel do advogado/Procurador, petição inicial, relatórios, substabelecimento e usuários.



**Figura 6 - Tela de Acesso ao Sistema**  
Fonte: Manual e-Proc V2, 2010, p. 7



A tela a seguir é o menu principal do advogado – figura 7 –, onde constam as principais funcionalidades. O painel é dividido em duas seções: a área da Visibilidade do painel e a área de Citações/Intimações.



**Figura 7 - Tela de Painel do Advogado**

Fonte: Manual e-Proc V2, 2010, p. 8

A visibilidade do painel pode ser configurada para que o sistema mostre todos os seus processos ou somente aqueles em andamento. Para configurar a visibilidade, o usuário deve clicar na opção desejada na primeira caixa. Na área de Citações/Intimações, o sistema apresenta links para os processos com citação/intimação para o advogado. Eles estão organizados da seguinte maneira:

1. Processos pendentes de citação/intimação: aqueles onde houve citação/intimação eletrônica do advogado e este ainda não se deu por citado/intimado;
2. Processos com citação/intimação automática: aqueles onde houve citação/intimação eletrônica e o sistema lançou automaticamente citado/intimado, pois transcorreram 10 dias

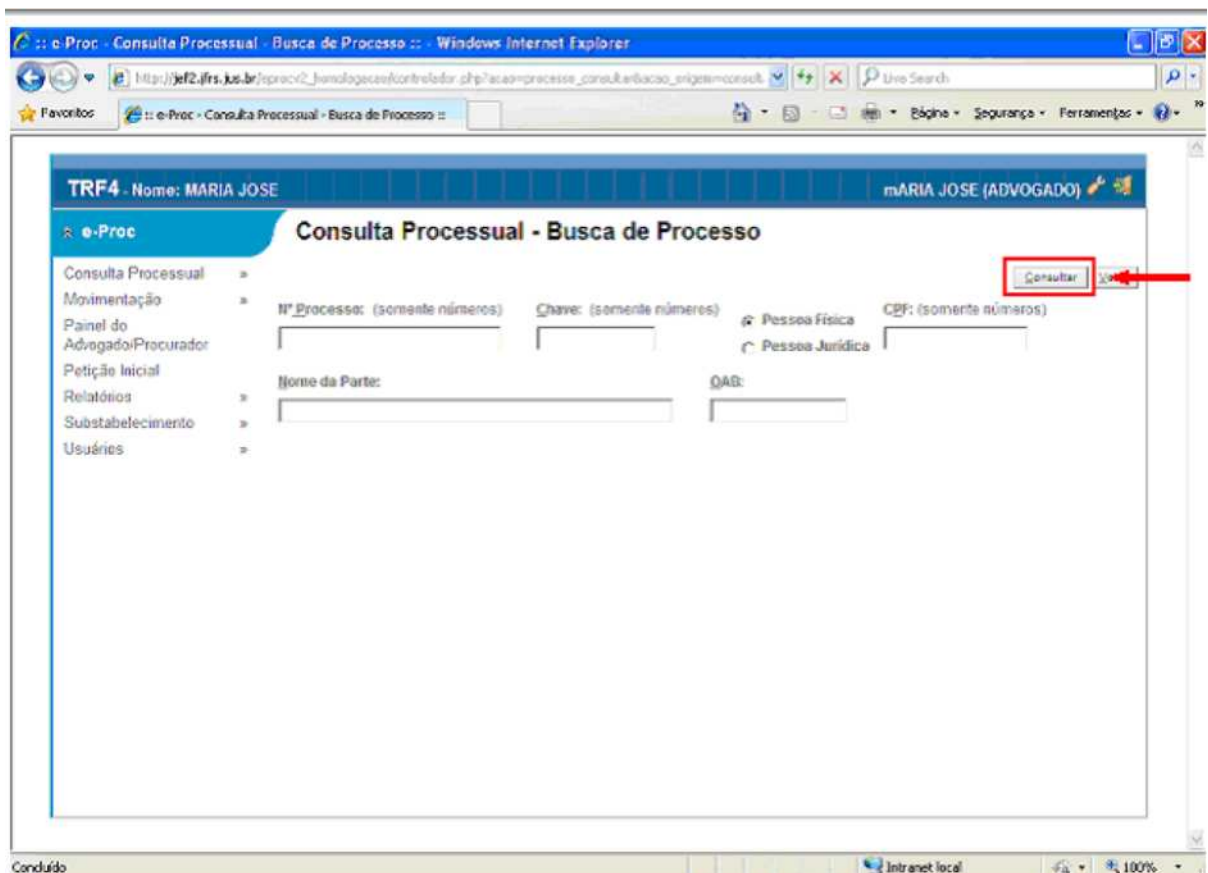
corridos da data do envio da citação/intimação, sem que o advogado tenha se dado por citado/intimado.

3. Processos com prazo em aberto: aqueles em que já foi iniciada a contagem do prazo processual em virtude de citação/intimação automática (após 10 dias corridos), ou por ter o advogado se dado por citado/intimado (obs.: neste caso, a contagem do prazo se inicia no momento em que o advogado se dá por citado/intimado);

4. Processos com decurso de prazo: aqueles em que já decorreu o prazo para o cumprimento da citação/intimação.

Para visualizar uma das listagens de processo, deve o usuário clicar no número que indica a quantidade de processos.

No menu principal (figura 8), o advogado poderá consultar a situação de seus processos, podendo a busca ser realizada por: número do processo, nome da parte, número do CPF, inscrição na OAB. Ao localizar o processo, uma tela é aberta contendo todos os seus atos, possibilitando a sua movimentação processual. A tela de relatório de processos permite ao Advogado/Procurador obter uma listagem de todos os seus processos em movimento, com a indicação de nome das partes, assunto e último evento registrado. Podendo ainda selecionar os processos de acordo com o nível de sigilo.



**Figura 8 - Tela de Consulta Processual**  
Fonte: Manual e-Proc V2, 2010, p. 22

A tela de relatório de processos permite ao Advogado/Procurador obter uma listagem de todos os seus processos em movimento, com a indicação de nome das partes, assunto e último evento registrado, podendo ainda selecionar os processos de acordo com o nível de sigilo. A figura 9 demonstra a referida funcionalidade do sistema e-Proc.

TRF4 - Nome: CARLOS ALBERTO carlos alberto (ADVOGADO)

e-Proc **Relatório de Processos** [Imprimir] [Cancelar]

Situação do processo: **M** Nível de Sigilo do Processo: **Sem Sigilo**

Lista de Processos (3 registros):

<input checked="" type="checkbox"/>	↳ Número ↳ Processo	Autores Principais	↳ Assunto	↳ Último Evento	Data/Hora
<input type="checkbox"/>	<a href="#">5000065-80.2009.404.7101</a> RSRGR02F	MARINA	Aposentadoria Especial (Art. 57/8)	PETIÇÃO PROTOCOLADA JUNTADA	12/02/2010 15:35:22
<input type="checkbox"/>	<a href="#">5000069-20.2009.404.7101</a> RSRGR02S	MARIA MADA	Aposentadoria por Idade (Art. 48/51)	PETIÇÃO PROTOCOLADA JUNTADA	12/02/2010 15:35:22
<input type="checkbox"/>	<a href="#">5000255-09.2010.404.7101</a> RSRGR01S	carlos alberto	Afastamento	PETIÇÃO PROTOCOLADA JUNTADA	12/02/2010 15:30:23

**Figura 9 - Tela de Relatório de Processos**

Fonte: Manual E-proc V2, 2010, p. 28

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Apresenta-se neste capítulo a descrição da metodologia, a qual permite compreender o método e as técnicas utilizadas para execução da pesquisa. A Pesquisa pode ser classificada quanto à natureza como **aplicada**, pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos, caracterizando-se por envolver interesses locais, no presente caso o Sistema e-Proc.

Quanto à abordagem é uma pesquisa **qualitativa** já que busca a compreensão da lógica que permeia a prática que se efetiva na realidade, e desse modo possibilitará alcançar os objetivos propostos no estudo, que por sua vez podem ser classificados como **exploratórios** por que a delimitação do campo de trabalho e o levantamento de informações dentro da JFRS proporcionarão identificar os fatos relevantes à pesquisa, e que assim devem ser investigados.

Já o método de pesquisa utilizado será o **estudo de caso** que permeará a busca e registro das informações coletadas com usuários do sistema e-Proc (procuradores e servidores do judiciário). De acordo com Gil (1999), o estudo de caso é caracterizado pelo estudo exaustivo e em profundidade de um ou de poucos objetos, de forma a permitir conhecimento amplo e também específico do mesmo.

Também serve de fonte referencial a observação, cuja utilização na pesquisa permite captar o contexto do evento, fornecendo assim informações adicionais e pertinentes para o estudo (YIN, 2005).

A pesquisa documental ocorrerá através de análise de registros disponíveis pelos usuários do sistema – com a devida permissão – e material disponível para consulta pública, principalmente através do site da JFRS na internet. Entende-se que a técnica de pesquisa bibliográfica permite: analisar jornais, periódicos, artigos, teorias e obras pertinentes ao tema; organizando assim o material analisado conforme os objetivos em questão.

No entendimento de Gil (1999, p. 26), “para que um conhecimento possa ser considerado científico, torna-se necessário identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação”.

Segundo a definição de Severino sobre entrevista:

ENTREVISTA: Técnica de coleta de informações sobre um determinado assunto, diretamente solicitadas aos sujeitos pesquisados. Trata-se, portanto, de uma interação entre pesquisador e pesquisado. Muito utilizada nas pesquisas da área das Ciências Humanas. O pesquisador visa apreender o que os sujeitos pensam, sabem, representam, fazem e argumentam. (SEVERINO, 2007, p. 124)

Os dados serão coletados utilizando-se como principal instrumento de pesquisa a entrevista, além da observação, análise de *website* e documentos. Cabe salientar que o roteiro de entrevista surgiu com base no referencial teórico deste trabalho de pesquisa, de modo a possibilitar a consecução das informações relevantes para atender aos objetivos do estudo. O resultado da conexão entre os objetivos de pesquisa, a teoria estudada, a especificação das categorias e as perguntas geradas para o questionário estão no quadro 1 a seguir. O roteiro das entrevistas procura oportunizar a busca das informações através de perguntas que permitem ao respondente apresentar a sua opinião de forma espontânea e livre.

Desse modo as entrevistas aplicadas serão específicas para cada grupo de entrevistado (servidor do judiciário e advogados) – constantes nos anexos 1 e 2 –, visando aprofundar-se nos termos pertinentes para buscar responder a questão de pesquisa e atender aos objetivos propostos. Assim, pode haver as mesmas questões para ambos os grupos e também questões direcionadas para apenas um dos grupos em específico.

O estudo de caso ocorreu na JFRS, na subseção de Porto Alegre – RS. Primeiramente buscou-se a opinião dos servidores judiciários sobre expectativas, opiniões e a utilização em si do sistema de virtualização de processos (e-Proc) adotado na organização objeto de estudo.

Em uma segunda etapa procurou-se levantar opiniões sobre o referido sistema com os advogados. Para tanto utilizou-se das dependências da JFRS. Em um primeiro momento foi realizada a coleta de informações com os advogados do setor de Assistência Jurídica Voluntária, a qual fica em sala anexa na sede da JFRS.

Já em outro espaço destinado ao ajuizamento e digitalização de documentos na JFRS, o qual é composto por microcomputadores com acesso a *Internet* e scanner<sup>9</sup> - espaço este disponibilizado e muito utilizado por advogados que necessitam realizar movimentos processuais –, ocorreram as abordagens faltantes para assim permitir a consecução da opinião dos entrevistados restantes, de modo a se chegar ao mesmo número de usuários internos respondentes a pesquisa. Entende-se que o número de usuários entrevistados foi o suficiente

---

<sup>9</sup> É um periférico de entrada responsável por digitalizar imagens, fotos e textos impressos para o computador. Ele faz varreduras na imagem física gerando impulsos elétricos através de um captador de reflexos, resultando então na transferência da imagem ou texto para o computador.

para buscar os resultados, portanto permitindo a análise qualitativa das informações obtidas.

OBJETIVO	TEORIA	CATEGORIAS	PERGUNTA
Análise de Contexto	Enquadramento do ambiente de pesquisa	1. Análise de contexto	1) Que tipo de usuário o entrevistado é: interno ou externo?
			2) Qual sua faixa etária?
			3) Qual sua função?
			4) Qual o gênero do entrevistado (M ou F)?
			5) Qual o nível de escolaridade do entrevistado?
Compreender como as facilidades proporcionadas pelos sistemas de informação e a tecnologia da informação são percebidas pelos usuários da virtualização de processos	Sistemas de Informação e Tecnologia da informação	2.1. Componentes de T.I.	6) Na sua opinião a JFRS possui os recursos e pessoas necessárias em sua estrutura funcional para atender a demanda emergente do sistema de processo eletrônico? O seu ambiente de trabalho possui a infraestrutura e demais recursos de T.I. necessários para utilização do sistema de processo eletrônico da JFRS?
		2.2. Influência da tecnologia	7) Você possui experiência com outros processos virtuais, tais como comércio eletrônico, acesso a bancos e/ou compras pela Internet? Qual impressão o <i>site</i> do sistema de processo eletrônico da JFRS lhe passou?
		2.3. Mudanças provocadas pelo uso da Internet	8) Você acha que a forma on-line contribui para agilizar a sua forma de atuação no processo de ajuizamento e movimentações processuais?
		2.4. Facilidades, comunicação e colaboração proporcionadas pela Intranet	9) Quais as principais facilidades que a <i>Intranet</i> (rede de dados interna) da JFRS proporciona na sua rotina de trabalho?
		2.5. Conexão de forma segura e íntegra	10) Existe alguma desconfiança por utilizar a <i>Internet</i> , com relação a conexão (demora no tempo de envio da informação ou quedas constantes)? E com relação a integridade da informação que se envia (medo do ataque de crackers)?
		2.6. Integração de ambientes para suportar funções operacionais	11) Como se deu a integração das diferentes estruturas da JFRS para implantação do sistema e-Proc? De que forma ocorreu o treinamento para operação do sistema e-Proc?
Investigar se os envolvidos conhecem os conceitos de virtualização de processos e se estes encontram-se internalizados	Virtualização de processos	3.1. Convergência tecnológica liderada pela T.I.	12) Você lembra de algum exemplo claro de transformação e substituição de procedimentos ou forma de atuar no dia-a-dia, o qual tenha sido proporcionado pela inclusão e/ou utilização de recursos de T.I.?
		3.2. Ausência de Materialidade	13) Em quais sentidos a inexistência de papel e demais documentos impressos podem ser considerados como uma vantagem no atual sistema de processo eletrônico da JFRS?
		3.3. Confiabilidade e Precisão	14) Você percebe algum risco com relação ao sistema de processos eletrônico da JFRS? Quais seus receios?
		3.4. Confiança no processo	15) Você se sente seguro com a utilização do processo eletrônico, ou seja, confia nessa atual maneira de proceder ou preferiria o antigo

			<p>sistema?</p> <p>Você ainda utilizaria o antigo sistema de movimentação processual, com meios físicos e controle presencial via protocolo através dos servidores judiciários?</p> <p>Quais são as suas expectativas com relação ao sistema de processos eletrônico da JFRS?</p>
Investigar se os envolvidos conhecem os conceitos de virtualização de processos e se estes encontram-se internalizados	Virtualização de processos	3.5. Flexibilidade e disponibilidade	16) Com o novo sistema e-Proc há uma maior disponibilidade de horários para praticar atos processuais, isso é considerado uma vantagem importante?
		3.6. Otimização de recursos através da utilização de T.I.	17) Do mesmo modo o sistema e-Proc propicia a substituição do deslocamento físico e também da impressão de atos processuais em papel, pelo documento salvo e o posterior envio através da rede de computadores. Isso é considerado uma vantagem importante?
		3.7. Proximidade entre as partes	18) A redução da necessidade de comparecer fisicamente ao JFRS para proceder e/ou consultar atos processuais, através da utilização do sistema e-Proc, possui uma relevância considerável em sua opinião?
Apontar como se dá o funcionamento do sistema e-Proc e identificar a opinião dos usuários sobre o mesmo	Sistema de processamento eletrônico (e-Proc)	4.1. Tipos de usuários	19) Distinção de usuários internos e externos.
		4.2. Nível de Segurança do Sistema	20) Quais os meios utilizados pela JFRS para garantir a segurança em termos de transmissão, armazenamento e garantia de integridade das informações?
		4.3. Acessibilidade e flexibilidade	21) O sistema pode ser acessado de onde? Por quem? Em que momentos? Existe horário específico? Há indicação de melhor ou pior horário ou datas (sazonalidades)? Existe possibilidade de haver uma saturação do sistema? Com relação ao acesso para o sistema e-Proc, existe alguma dificuldade em determinados momentos para conseguir acesso (sazonalidades)?
		4.4. Automatização de procedimentos	22) A forma de automatização para executar determinados procedimentos no sistema resultam em agilidade e ganho de tempo?
		4.5. Sustentabilidade	23) O fato de não necessitar de meio físico (papel) provoca uma redução em cadeia que vai desde a diminuição no consumo, transporte e produção do papel. Você vê esta atitude sustentável como uma vantagem do novo sistema de processos eletrônico?
		4.6. Cadastramento dos usuários	24) Existem dificuldades com relação ao cadastramento dos usuários? Há muitos contatos de usuários para sanar dúvidas referentes ao cadastramento? Você teve alguma dificuldade com relação ao cadastramento no sistema de processo eletrônico?
		4.7. Impessoalidade	25) A não necessidade de recorrer a um servidor do judiciário para praticar atos processuais pode ser considerada uma vantagem? Existem algumas dificuldades decorrentes desta “independência e empoderamento” do usuário para praticar os atos processuais?

**Quadro 1 – Matriz de consistência**

Fonte: Próprio autor



## 5 RESULTADOS

O presente capítulo tem por objetivo apresentar a análise dos resultados obtidos com o estudo de caso realizado na JFRS.

Primeiramente procura-se mostrar o perfil dos respondentes da pesquisa. Logo em seguida dá-se uma ideia do contexto no qual a pesquisa ocorreu, e por fim a análise qualitativa das informações levantadas em campo e compiladas neste estudo.

### 5.1 Perfil dos respondentes

Os entrevistados totalizaram a quantia de doze pessoas, sendo seis usuários externos (advogados) do sistema de processo eletrônico e seis usuários internos – servidores do judiciário. Cabe nesse instante uma ressalva referente aos usuários internos, uma vez que em um primeiro momento os cinco respondentes do setor de atendimento e suporte ao e-Proc responderiam a todas as questões de pesquisa do Anexo 1; no entanto, por haver questões demasiadamente técnicas, por sugestão dos próprios respondentes, parte da questão 13 (referente a saturação do sistema) e também a questão 18 – e somente essas –, foram encaminhadas para servidor judiciário do Setor de Informática, o qual após consultar outras fontes dentro do seu Setor apresentou as informações pertinentes ao questionamento.

A indicação dos usuários internos respondentes a pesquisa deu-se devido aos mesmos serem considerados os mais indicados, justamente por atuarem diretamente com suporte e atendimento ao sistema de processo eletrônico junto aos usuários externos, sendo mais aprofundada suas respostas e percepções sobre o tema proposto neste estudo.

As entrevistas se deram por dois meios: pessoalmente e por e-mail. A opção por e-mail foi escolhida, por opção de três dos respondentes, sendo dois usuários internos, um destes o responsável pelo Setor de Informática, e outro usuário externo. Apesar da interação maior e da possibilidade de utilizar-se da observação quando da opção de entrevista pessoal, a opção ora escolhida por estes entrevistados não trouxe maiores dificuldades para a pesquisa, já que suas colocações corroboram em muito com os fatos e entendimentos que se pode observar na maioria das entrevistas pessoais.

Segue abaixo quadro que sintetiza o perfil dos respondentes:

Perfil dos respondentes Servidores Judiciário			Perfil dos respondentes Advogados		
<b>Sexo</b>	Masculino	<b>3</b>	<b>Sexo</b>	Masculino	<b>3</b>
	Feminino	<b>3</b>		Feminino	<b>3</b>
<b>Idade</b>	De 31 a 35 anos	<b>1</b>	<b>Idade</b>	De 26 a 30 anos	<b>2</b>
	De 41 a 50 anos	<b>5</b>		De 31 a 35 anos	<b>3</b>
	----	----		Mais de 50 anos	<b>1</b>
<b>Escolaridade</b>	3º Grau completo	<b>4</b>	<b>Escolaridade</b>	Graduação em Direito	<b>3</b>
	3º Grau incompleto	<b>1</b>		Pós-graduação	<b>1</b>
	2º Grau completo	<b>1</b>		Mestrado	<b>2</b>
<b>Tempo de atuação na Instituição</b>	Menos de 2 anos	<b>1</b>	<b>Tempo de atuação como advogado</b>	De 3 a 5 anos	<b>2</b>
	Mais de 10 anos	<b>5</b>		De 6 a 10 anos	<b>2</b>
	----	----		Mais de 10 anos	<b>2</b>
<b>Função que exerce</b>	Supervisora Atendimento e-Proc	<b>1</b>	<b>Função que exerce</b>	Advogado	<b>4</b>
	Analista Judiciário Atendimento	<b>3</b>		Advogado e Docente	<b>2</b>
	Auxiliar Judiciário Atendimento	<b>1</b>		----	----
	Técnico em Informática	<b>1</b>		----	----
<b>Total de Entrevistados</b>		<b>6</b>	<b>Total de Entrevistados</b>		<b>6</b>

**Quadro 2 – Perfil dos respondentes**

Fonte: Próprio autor

Percebe-se pelo perfil dos respondentes que dentre os usuários internos há uma predominância de pessoas com vasta experiência na instituição, tanto pelo tempo de vivência como pelo tempo de atuação que possuem no que se refere a tarefas pertinentes ao judiciário.

Já com relação aos usuários externos houve uma melhor distribuição na amostragem, já que há uma maior variedade quanto à idade dos entrevistados, no nível de escolaridade e no tempo de atuação na área do Direito. Já com relação ao gênero dos pesquisados houve um equilíbrio tanto nas entrevistas dos usuários internos como externos (6 mulheres e 6 homens).

## 5.2 Contexto de pesquisa

A pesquisa ocorreu na sede da JFRS na cidade de Porto Alegre, sendo que

primeiramente houve a solicitação de autorização para realizar a pesquisa e o estudo de caso na Instituição, o que culminou com a posterior concessão pela Direção do Foro. Com isso agendou-se para 18 de novembro de 2010 a visita do pesquisador para que se pudesse então efetivar o levantamento das informações pertinentes ao estudo.

No local foram então coletados os dados através de entrevistas e observação, já que o pesquisador pôde frequentar o ambiente e isto permitiu realizar observações e confirmações sobre fatos e práticas relevantes para a pesquisa. Uma delas foi o fato de que em uma das prateleiras do setor de distribuição haver armários e prateleiras com “caixas” com materiais provenientes de movimentações processuais. Do mesmo modo foi possível perceber que havia prateleiras já vazias, o que supostamente poderia vir a ser uma consequência do novo sistema de processo eletrônico que não necessita mais de meios físicos (papel).

Após questionamento ao servidor do judiciário houve a informação de que o espaço verificado contempla “guias de remessa”, as quais não tem relação com o novo sistema. No entanto a observação foi pertinente, pois o servidor informou que especificamente nas Varas ocorre justamente o fenômeno ao qual o pesquisador referia-se, ou seja, claramente há uma redução da necessidade de espaço físico em decorrência da não utilização de papéis e documentos.

Desta observação pôde-se verificar que o “alerta” do *site* da JFRS (<http://www.jfrs.jus.br>) confirma e comprova a consequência deste fato na rotina da seção judiciária, já que após a data de agosto de 2010 todos os processos deverão ser convertidos em meio eletrônico, e desta forma passam a inexistir em papel. A seguir mostra-se o referido alerta que o do *site* da JFRS disponibiliza logo ao ser acessado:

Conversão de processos para o meio eletrônico. A partir de 1º de agosto de 2010, todos os processos que estejam tramitando em meio físico na Justiça Federal da 4ª Região e que forem remetidos ao Tribunal Regional Federal da 4ª Região – TRF4 em razão de recurso em sentido estrito, apelação ou reexame necessário cível ou criminal, serão convertidos para o meio eletrônico passando a tramitar exclusivamente no sistema de processo eletrônico da Justiça Federal da 4ª Região - e-Proc. Do mesmo modo, a partir de 1º de setembro, os processos em razão de apelação ou reexame necessário remetidos pelas comarcas (competência delegada) serão convertidos para o meio eletrônico. Para atuar no processo eletrônico o advogado deve fazer seu cadastro no sistema e-Proc.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Fonte: <http://www.jfrs.jus.br/>

### 5.3 Análise de resultados

Esta seção tem por objetivo apresentar a análise dos resultados obtidos com o estudo de caso realizado na JFRS. Conforme apresentado no capítulo 3 – A INSTITUIÇÃO: A JUSTIÇA FEDERAL da 4ª REGIÃO – SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO GRANDE DO SUL –, em um passado recente a forma de atuação, tanto de usuários internos como externos, nos processos judiciais que transcorrem na instância da JFRS mudou de forma abrupta.

O antigo manejo de papéis e documentos em meios físicos deixou de existir, o contato com o servidor judiciário tornou-se meramente instrutivo para auxílio em eventuais dúvidas em que concerne a dificuldades de utilização do Sistema e-Proc. Ainda há o fato de uma possível inversão de papéis, já que com a nova sistemática implantada a distribuição e movimentações processuais ficam a cargo do próprio advogado, função esta que no antigo modo de atuação era realizado pelo servidor judiciário. A consequência desse fato pode ser vista por uns como maior agilidade e controle por parte dos advogados, no entanto a maior carga de responsabilidade e trabalho pode ser vista como dispendiosa também.

Diante do apresentado procura-se exibir a seguir uma análise qualitativa dos resultados obtidos com o estudo de caso realizado na JFRS. Para tanto será tomada como base para análise as categorias que estão inclusas no Quadro 1 – MATRIZ DE CONSISTÊNCIA –, as quais deram origem ao questionário de pesquisa deste estudo. Para cada categoria será apresentada um síntese dos fatos e observações mais relevantes e que foram apontados pelos usuários do Sistema e-Proc.

- **Componentes de T.I.**

Com o objetivo de verificar se ambos os usuários possuem Infraestrutura, pessoas e demais recursos de T.I. necessários para a devida utilização do sistema de processo eletrônico da JFRS, foram os entrevistados questionados sobre os termos supracitados.

Os usuários internos em geral concordam que possuem, no setor de atendimento e suporte, os Componentes de T.I. necessários para atender a demanda que se faz emergir do sistema e-Proc, a despeito de logo no início ter sido um tanto conturbada a mudança, fato que gradativamente foi sendo contornado com a adequação progressiva dos envolvidos.

Uma ressalva feita por um dos entrevistados aponta que especificamente nas “Varas” – setor esse que efetivamente recebe, encaminha e/ou realiza o devido andamento das ações processuais –, o item pessoas apresenta certa incompatibilidade com a necessidade imposta pelo sistema de processo eletrônico. Segue comentário:

*“...tudo é mais prático... Só o que eu tenho visto assim é que, mais pelas “partes” (advogados) ... quando eu olho a movimentação... Vejo que falta efetivo, falta mais gente... porque não está mais rápido![...]Pelo que observa-se aqui ... que não é na Vara, não gerou celeridade no andamento do processo... porque falta mais gente!”*

A percepção que se obteve é de que, apesar do processo eletrônico agilizar e automatizar o processo, quando chega determinado momento em que não se depende mais do sistema e sim de pessoas (servidores judiciários) na Vara onde corre o processo, acaba ocorrendo uma morosidade devido à falta de efetivo.

Quanto aos usuários externos procurou-se averiguar o ambiente de trabalho dos mesmos, para saber se Componentes de T.I. necessários para a utilização do sistema e-Proc estão contemplados.

Neste quesito pode-se verificar que a maioria dos advogados entrevistados possui em seu local de trabalho os Componentes de T.I. necessários para utilização do sistema de processos eletrônico, o que compreende basicamente computador, software editor de texto, acesso a internet e periféricos (impressora e *scanner*).

Aqui também se procurou observar se a atual infraestrutura que possuem foi uma adequação à nova sistemática para ajuizamento de processos judiciais, ou se já possuíam esses recursos antes mesmo do sistema e-Proc. O fato é que a maioria teve que adequar-se à atual realidade, principalmente no que concerne à necessidade de digitalização de documentos, o que fez com que tivessem que adquirir um equipamento que permitisse tal resultado, ou seja, a aquisição de um *Scanner* foi inevitável.

Aliás a digitalização de documentos é um dos fatos que despendem maior trabalho por parte dos usuários externos e que também provoca reações adversas. Para processos onde são necessários um grande número de documentos para anexar à ação, além de ser trabalhoso efetuar o processo de digitalização tem-se que ter cuidado com a resolução do arquivo resultante, pois caso resulte em visualização com baixa qualidade, fatalmente o decorrer do processo será prejudicado e o Juiz poderá no futuro requerer nova juntada dos referidos documentos com melhor resolução.

O detalhe é que existe uma limitação nos arquivos que podem ser anexados no sistema e-Proc, o que inviabiliza digitalizar documentos em resolução muito alta e de forma exacerbada, principalmente se houver muitos documentos a serem digitalizados. Porque fatalmente resultará em um arquivo excessivamente grande e pode ser maior que o permitido pelo sistema – tamanho máximo por arquivo deve ser 1 Mb.

Apesar de ser uma das dificuldades apontadas pelos advogados, observa-se que o Manual e-Proc V2 para advogados aponta algumas dicas para – através do melhor uso dos recursos de T.I. –, conseguir uma digitalização de forma eficiente para o sistema de processos eletrônico. Seguem orientações:

a) Sugestão de que o scanner seja configurado com uma resolução de 120dpi e com profundidade de 256 tons de cinza, ou preto e branco - 1 bit. O valor de 120 dpi é um valor médio. Dependendo do fabricante do scanner ou do tipo de documento a ser escaneado, pode ser necessário utilizar um valor um pouco menor ou um pouco maior do que isso (BRASIL, 2010);

b) As petições iniciais não precisam de assinatura de próprio punho, ou seja, não é necessário digitar, imprimir, assinar e escanear o documento. O melhor procedimento é digitar normalmente a petição no Editor de textos de sua preferência (Word, Open Office, etc...) e converter o documento .DOC para documento .PDF e enviar o arquivo convertido para o e-Proc. Lembre-se de que a assinatura é eletrônica, através do login e senha do usuário no sistema. A procuração que lhe for outorgada deve ser escaneada com a assinatura do cliente (BRASIL, 2010);

c) Se ao colocar toda a petição inicial ou qualquer outro documento dentro de um só arquivo, o limite de 1MB for excedido, o usuário pode dividir o documento em várias partes. Lembre-se de que o limite de 1MB é por arquivo, mas o usuário pode enviar quantos arquivos de 1MB ele precisar. Por exemplo, se o Advogado precisa escanear um contrato com 60 páginas e após o escaneamento o arquivo ficou com mais de 1MB, então é necessário escanear as 30 primeiras páginas em um arquivo e as 30 últimas em um outro arquivo, anexando ambos na petição. Lembramos também de que o sistema admite arquivos com até 2MB quando o usuário seleciona o tipo de documento PROCESSO ADMINISTRATIVO, salientando, porém, que o seu uso é **específico** e a adoção equivocada desta nomenclatura pode ensejar determinação de emenda à inicial (BRASIL, 2010);

d) Se não for possível escanear novamente o arquivo JPG, utilize o redutor de JPG chamado de DCJPG. Trata-se de um software gratuito que pode ser obtido diretamente na Internet. Ele abre duas janelas uma com o arquivo original e outra com o novo tamanho do arquivo. A redução que esse software consegue obter é bastante grande e sem perda da qualidade do documento escaneado (BRASIL, 2010).

#### • **Influência da tecnologia**

A intenção deste item foi buscar junto aos usuários do sistema de processo eletrônico se há ocorrência do uso da tecnologia, mais precisamente a *Internet*, para concretização de outras atividades cotidianas e de forma virtual, além das já propiciadas pelas suas atividades profissionais.

Dentre os usuários internos ocorrem alguns casos que não utilizam esse meio para interagir com processos virtuais fora de seu ambiente de trabalho. O motivo apresentado é o desinteresse e falta de motivação, uma vez que não afirmam que desconfiança ou questão de segurança possam ser a causa. Dentre a maioria percebe-se que a *Internet* faz parte do dia-a-dia e se sentem confortáveis em realizar transações através da rede de computadores (compras, acesso a bancos, comércio eletrônico). Apesar de um destes ainda ser cético e não confiar totalmente a ponto de efetuar transações bancárias, abaixo segue afirmação feita:

*“Pouco mas utilizo ...Com a exceção de banco! Banco ainda tenho uma certa restrição.... Ainda não acho tão confiável!”*

Já no que concerne aos usuários externos não existe qualquer aversão ao risco na utilização da *Internet* como meio para concretização das mais diversas transações. Esta confirmação ocorreu pela afirmação absoluta de sua utilização para as mais diversas opções: compras, acesso a bancos e comércio eletrônico. Destaca-se aqui a colocação de um dos respondentes que ressaltou inclusive a utilização da *Internet* como meio para utilização de outra ferramenta de virtualização de processos – *e-doc* –, conforme segue:

*“Eventualmente utilizo processos virtuais no comércio eletrônico, bem como peticionamento eletrônico na **Justiça do Trabalho**, chamado ‘e-doc’”.*

Neste mesmo enquadramento foi solicitado aos advogados a sua opinião sobre o que pensavam sobre o sistema e-Proc da JFRS. A aprovação foi unânime sendo os principais atributos apontados: a facilidade de acessar; praticidade; agilidade proporcionada e interface

de fácil entendimento. Corrobora para esse fato a afirmação feita por um dos advogados entrevistados:

*“Um dos melhores que eu já usei... Muito bom!”*

#### • **Mudanças provocadas pelo uso da *Internet***

A meta aqui estabelecida foi verificar quais as mudanças que a utilização da *Internet* como ferramenta trouxe para a realidade dos entrevistados. Para tanto se solicitou a ambos os grupos de usuários, a opinião referente a afirmação que a forma on-line contribui para agilizar a sua forma de atuação nas ações processuais da JFRS.

Primeiramente os servidores do judiciário em sua totalidade concorda com a premissa, sendo os atributos principais o fato de trazer comodidade, o que, por conseguinte, leva a um melhor aproveitamento para pratica de suas atribuições. Também o ganho de tempo com a distribuição, intermediação de consulta a processos e ajuizamento de demandas foi apontado. Na atual sistemática a distribuição ocorre de forma instantânea. Em uma comparação com o sistema antigo de protocolo de atos processuais, em papel e com intermédio de servidores, somente a distribuição tinha até duas semanas para ocorrer, o que atualmente acontece assim que o advogado faz o devido peticionamento e ajuizamento da demanda. Segue afirmação de um dos respondentes que confirmam o exposto:

*“Totalmente... totalmente![...] Eu sei que advogado chegava com a petição, [...] ganhava um protocolo, dali ia para um setor chamado cadastro! [...] Então ia para montagem de processos [...] Pra depois subir para a Vara. [...] Recebido o processo outro funcionário analisava para depois ir concluso para o Juiz! [...] Dava em média umas duas semanas. [...] e agora não é na hora. Distribuição imediata!”*

Para os advogados percebeu-se também que a maioria dos entrevistados concorda que o sistema de processo eletrônico traz agilidade na sua forma de atuar, sendo a confirmação o fato dos entrevistados considerarem “certamente”, ou “contribui consideravelmente” ou ainda “agiliza e muito”. A despeito de uma opinião adversa, que aponta o fato de a demanda de “serviço de protocolo”, o qual passou da alçada do servidor judiciário para o advogado, trazer um grande dispêndio de tempo, principalmente em ações que precisam de uma grande quantidade de documentos a serem anexados.



Nesse sentido, o entrevistado preferiria o antigo sistema de ajuizamento, pois este tempo necessário para preparar a digitalização e a correta colocação no processo eletrônico passariam para o servidor do judiciário. Seguem suas palavras a respeito:

*“O processo com muitos documentos é um problema [...] ou o processo com muitos autores! [...] Tem que cadastrar autor por autor, tem que ter todos os dados ali! [...] A gente faz o trabalho da secretaria. [...] Quando eu distribuo um processo ... eu distribuo aqui (JFRS) e a secretaria cadastra. Agora não! Com o processo eletrônico eu tenho que fazer este trabalho também então é dispendioso!”*

- **Facilidades, comunicação e colaboração proporcionadas pela *Intranet***

Com relação à rede corporativa interna da JFRS procurou-se observar de que modo este recurso de T.I. auxilia na comunicação e colaboração nas rotinas profissionais do dia-a-dia dos servidores do judiciário.

Após melhor elucidar a intenção do questionamento e também o termo *Intranet*, houve diversas facilidades apontadas pelos usuários internos da JFRS. Dentre as quais se destaca o compartilhamento de informações jurisdicionais e operacionais através de ferramenta denominada *Wiki*, a qual proporciona – aos moldes da ferramenta de pesquisa Wikipédia na *Internet* – um instrumento para busca de informações relevantes que auxiliam no cotidiano profissional dos servidores judiciários. Salienta-se apenas que esta ferramenta, assim como o e-Proc, também permite acesso através da *Internet*.

Outras facilidades apresentadas são a utilização para ver comunicados; acessar e-mail; registro de ponto eletrônico; acesso ao holerite e para abertura de incidentes ao setor de Informática; já que quando da necessidade de solicitação para verificação de problemas com Componentes de T.I. este é o meio para efetiva abertura de chamados. Abaixo segue depoimento onde se contatou tal fato:

*“Para tudo agora a gente usa a Intranet. [...] para se comunicar com a informática, para abrir chamados. [...] Tudo tem que ser através da intranet! [...] Não se liga mais e chama. [...] é tudo através da Intranet!”*

- **Conexão de forma segura e íntegra**

Esta categoria visa apresentar a percepção dos usuários externos quanto à segurança e integridade das informações. Haja vista que informações importantes necessariamente têm de ser trocadas com o sistema de processos eletrônico da JFRS.

Os advogados entrevistados, de forma absoluta, afirmaram não ter problema ou dificuldades com relação ao meio de conexão que cada um utiliza para acessar o sistema e-Proc. Em relação à integridade das informações, observou-se que alguns afirmam existir o risco, como qualquer transação virtual, tal qual acesso a bancos ou comércio eletrônico. No entanto compreendem ser pequena a possibilidade de ataques de intrusos ocorrerem. Sendo assim, não deixariam de utilizar o sistema e-Proc por aversão ao evento incerto destes ataques. Abaixo segue citação de um advogado sobre esse assunto:

*“Desconfiança média pra baixa![...] Igual como qualquer outra coisa da internet... como acesso a bancos... o risco natural do sistema eletrônico! [...] Não deixaria de utilizar ... Jamais!”*

- **Integração de ambientes para suportar funções operacionais**

Com a intenção de evidenciar a integração entre as estruturas da instituição, principalmente durante a fase inicial de implantação, questionaram-se os servidores do judiciário da JFRS para saber se de fato ocorreu esta integração. De forma mais específica, entre o setor de atendimento e suporte ao usuário externo e o setor de Informática. Também se procurou averiguar se houve treinamento sobre o sistema de processos eletrônico, de modo a melhor preparar as novas demandas que emergiriam.

Observou-se que a decisão administrativa de estender o e-Proc a todas as demandas processuais fez com que houvesse uma sinergia entre servidores judiciários da instância da JFRS com corpo técnico da instância superior, ou seja, do TRF – Tribunal Regional Federal da 4<sup>o</sup> Região –. Vemos na afirmação abaixo a confirmação do exposto:

*“A partir da decisão administrativa de estender o processo eletrônico a todas as demandas do rito ordinário [...] servidores que armazenam os dados do e-Proc foram disponibilizados pelo Tribunal Regional Federal da 4<sup>o</sup> Região, bem como a força de trabalho responsável pela programação e desenvolvimento do sistema, tarefas estas que contaram,*

*também, com a participação de quadros funcionais e cessão de equipamentos pela Justiça Federal de primeiro grau desta 4ª região.”*

A afirmativa dos servidores do judiciário foi que não houve um planejamento prévio para implantação do sistema, ou seja, o cronograma para instalação e posterior utilização ocorreu em um curto espaço de tempo, não privilegiando assim uma melhor preparação dos mesmos. A consequência desta situação foi que a adequação se deu com o sistema já implantado. No entanto dificuldades maiores não foram observadas devido aos servidores conhecerem o funcionamento da versão anterior do e-Proc, a qual contemplava somente os Juizados Especiais Federais, e assim tinham conhecimento das nuances do sistema, fato que permitiu um impacto menos tenaz para implantação da versão atualizada do novo processo eletrônico.

A participação em treinamentos sobre operação no sistema de processos eletrônico veio a ocorrer depois, quando foi ofertada a apresentação e treinamento aos advogados, em evento na JFRS e outros que contaram com apoio da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB. Também foi apontado o fato de existir um tutorial no site e-Proc, o qual contém de uma forma didática, um passo-a-passo sobre como fazer a correta utilização do sistema e-Proc. Isto é considerado importante e auxilia na preparação tanto de servidores como de advogados para operar o sistema de maneira adequada. Segue citação com estas referências:

*“Tem o tutorial do Juizado especial que tem umas aulas de áudio e vídeo de uns 10 a 15 minutos [...] e o outro é um Manual elaborado pela Justiça Federal do Paraná!”*

- **Convergência tecnológica liderada pela T.I.**

As transformações provenientes do uso de recursos de T.I. que substituem antigos procedimentos ou forma de atuação são a primeira etapa para que a virtualização de processos possa ser implementada. Com base nisso procurou-se descobrir se os usuários possuem esta ideia de forma clara e percebem essas transformações no seu dia-a-dia.

Praticamente todos os entrevistados conseguiram salientar algum exemplo de transformação em decorrência da utilização de recursos de T.I., como, por exemplo, a substituição da máquina de escrever pelo uso do computador e impressora, inexistência de papel nos atos processuais e a substituição da assinatura pela senha no sistema e-Proc. No entanto o recurso de T.I. mais citado foi a *Internet*, que passou de um simples luxo para uma

necessidade nas atuais circunstâncias, pois serve de meio para inúmeras situações conforme pode-se observar:

*“ [...] com o computador veio a inclusão da Internet no nosso dia-a-dia, por que antes não tinha essa necessidade, hoje em dia ... por exemplo se se tem um wi fone vai pro e-mail, pro twitter [...] Essa comodidade permite saber o que acontece no mundo!”*

- **Ausência de materialidade**

Outro ponto focal que representa uma vantagem e caracteriza a virtualização de processos é a ausência de materialidade, ou seja, a forma usual de representação (meio físico) do processo acaba inexistindo e é substituída por novas formas (com a manutenção da essência) através do uso de tecnologias tanto de comunicação como de informação.

Neste quesito todos os entrevistados concordaram com a afirmação de que esta é uma das vantagens do sistema de processo eletrônico. Os sentidos observados e que por consequência são oriundos da vantagem obtida desta imaterialidade são: melhor manuseio do processo, menor necessidade de espaço físico para armazenamento, menor probabilidade de perda de documentos, ação sustentável (economia no consumo de folhas de papel) e economia financeira. Segue palavras de entrevistado que corrobora com a afirmação:

*“Primeiro o ambiental sem sombra de dúvida.[...] Diminui o uso do papel... Financeiramente falando também porque não depende de impressões ... da aquisição de papel! E também na questão do volume [...] não há necessidade de um arquivo físico. [...] Isso possibilita um outro tipo de organização no escritório!”*

- **Confiabilidade e precisão**

O embasamento da confiança nas transações proporcionadas pela virtualização de processos e a virtude de provocar os efeitos desejados também são alguns dos atributos inerentes ao tema em questão. Para confirmar tal axioma foi questionado junto aos entrevistados se os mesmos veem algum risco no sistema de processo eletrônico ou se possuem algum receio.

A ampla maioria dos usuários afirmou não perceber risco algum ou receio quanto à sistemática da virtualização de processos, mormente porque até o presente momento o sistema

e-Proc não apresenta histórico de problemas ou consequências danosas – interessante salientar que esta colocação ocorreu em várias citações, ou seja, como o sistema é recente e ainda não apresentou problema não há receios ou riscos inerentes percebidos pelos usuários.

. Exceção se deu para uma suposição colocada por um dos entrevistados, o qual apontou que “talvez” exista o risco ergonômico devido ao uso excessivo do computador, uma vez que a forma de atuação passa a ser essencialmente através do uso do computador. Outra exceção no que concerne a receio foi apresentada por um advogado, que salienta necessitar de maior atenção a esta sistemática no quesito prazos:

*“O receio existente é quanto à extinção das publicações no Diário Oficial das antigas notas de expediente, que intimava o advogado de determinado ato processual a ser procedido. Agora o advogado militante na Justiça Federal terá de acessar habitualmente o sistema e-Proc para verificar a existência de prazos pendentes, considerando-se citado/intimado após 10 dias da disponibilização da informação, mesmo que ainda não tenha sido acessada, o que poderá causar alguns problemas, como perda de prazo!”*

#### • **Confiança no processo**

Como meta estabelecida verificar se os usuários confiam e sentem-se seguros com este novo processo, o qual essencialmente utiliza recursos informacionais, questionou-se então os respondentes internos sobre a preferência dentre as formas atual e o antigo sistema de protocolo de atos processuais – em papel e com intermédio de servidores.

Seguindo a mesma linha de raciocínio procurou-se saber dos usuários externos se os mesmos ainda utilizariam o sistema antigo se fosse disponibilizada opção de escolha entre ambos. Complementando ainda o questionamento foi feita uma pergunta para saber sobre as expectativas destes usuários com relação à virtualização de processos ora implementada na JFRS.

Com relação aos usuários internos a ampla maioria afirmou confiar e preferir o novo sistema de processo eletrônico, haja vista todas as vantagens resultantes de sua utilização, tais como agilidade e a facilidade no manuseio e busca das informações pelos servidores do judiciário. Com relação à segurança mais uma vez foi salientado o fato de até o momento o sistema estar sendo capaz de garantir um bom funcionamento, conforme declaração expressa:

*“Até o presente momento a segurança oferecida pela Administração do sistema de processo eletrônico tem sido capaz de garantir o bom funcionamento, a integridade e o sigilo das informações e procedimentos veiculados através da Internet, bem como de seu armazenamento.”*

Já para os advogados obteve-se como resultado uma absoluta confiança e segurança em relação ao sistema e-Proc, sendo que destes a maioria julga ser desnecessário manter em paralelo o antigo sistema, conforme observa-se em uma das citações a seguir:

*“As evoluções tecnológicas nos disponibilizam instrumentos cada vez mais eficazes e seguros, por isso, minha posição é sempre favorável ao que vem para melhor. Esse é o caso do processo eletrônico, um instrumento que representa agilidade e eficiência para a resolução dos conflitos na esfera federal.”*

No que concerne à preferência de utilização, houve somente uma opinião em discordância com a maioria e que prefere o antigo sistema. Seguem os argumentos defendidos e que justificariam esta posição:

*“Sinto segura (com relação ao sistema e-Proc)... mas não prefiro (sistema e-Proc)! Acho que acaba gerando uma maior dependência e também uma maior quantidade de trabalho para o advogado.”*

Citação ainda da mesma entrevistada em pergunta anterior, mas que corrobora para o seu posicionamento aqui firmado:

*“[...] todo escritório possui a mínima estrutura de alguém que faça o serviço de protocolo, e no momento em que tu tens que escanear documentos, tem muitos documentos, [...] tem que ter uma pessoa para escanear documento por documento, depois fazer todo o cadastro do autor, depois fazer todo cadastro do réu, isso é muito mais tedioso que ter a minha funcionária que junta um monte de processo e vem até aqui para distribuir, tempo que ela leva distribuindo aqui, parece mentira mais é bem menor que o tem que uma pessoa leva para distribuir um processo, principalmente quando é um processo grande, então esse hoje é dos problemas que eu vejo no processo eletrônico [...] quando o processo é muito grande, são vários volumes de documentos, ou quando tem muitos autores, tem que cadastrar autor por autor...tem que ter todos os dados ali [...] então o que a gente faz [...] ter que fazer esse trabalho também então é dispendioso.”*

No tocante à expectativa que os usuários têm em relação ao sistema de processo eletrônico, todos afirmam ser as melhores, pois já aprovam a iniciativa, a despeito de

verificarem que ajustes podem ser feitos para melhorar o processo. Agilidade, facilidade no ajuizamento e acompanhamento, redução da morosidade e expansão do modelo para todo Poder Judiciário são algumas das expectativas apontadas. Segue afirmativa que apoia o contexto descrito:

*“Pela minha experiência até aqui, as melhores possíveis [...] Aprovo o sistema e acho de fácil utilização [...] agiliza, é público, inclusive facilita para a parte acompanhar o processo e dá transparência!”*

- **Flexibilidade e disponibilidade**

O fato de poder acessar o sistema de processo eletrônico a qualquer momento e sem restrição de horário é considerada uma vantagem importante para os usuários da virtualização de processos da JFRS. Isso pode ser observado através da ampla concordância com essa afirmativa por parte dos usuários do sistema e-Proc.

Como opinião adversa coube a indicação de um dos entrevistados, que aponta esta possibilidade de ampliação do tempo útil de trabalho dos advogados como nociva, pois o profissional acaba trabalhando mais devido a essa “janela” maior para prática de atos processuais, não sendo então considerada, em sua opinião, uma vantagem.

Para demonstrar a opinião da maioria segue argumento de um entrevistado que condiz com a dos demais:

*“Sim é uma vantagem importante... principalmente em relação a prazos que tu podes protocolar até a noite![...] e em meio físico tu tens aquele horário de expediente que tu tens que obedecer!”*

- **Otimização de recursos através da utilização de T.I.**

Procurou-se demonstrar aos usuários do Sistema e-Proc a relação existente entre o ganho obtido através da utilização de recursos de T.I. e o comparativo com ação correspondente através da forma tradicional. Para isso foi feita uma afirmativa, a qual expressa ser uma vantagem importante o fato de o sistema de processo eletrônico propiciar a substituição da necessidade de deslocamento físico até a JFRS e também a necessidade de impressão de atos processuais em papel, pela simples edição do documento em um

computador, gravação e posterior envio através da *Internet* – pressupondo que o usuário tenha cumprido devidamente todas as fases anteriores de cadastro no Sistema e-Proc.

Ocorreu a concordância da maioria dos respondentes, exceção deu-se porque um dos entrevistados não vê vantagem nesse contexto, pois prefere o deslocamento, já que julga ser mais dispendioso, em relação a tempo, a preparação dos documentos para envio através do sistema e-Proc do que deslocar-se até a sede da JFRS e protocolar os mesmos.

As principais vantagens percebidas pelos usuários com relação à otimização de recursos através da utilização de recursos de T.I. foram: redução do número de deslocamentos e conseqüente economia com combustível, financeira e com estacionamento; ganho de tempo para praticar outras atividades; ação sustentável, na medida em que evita o uso do papel e de deslocamentos (queima de combustível); além de não precisar enfrentar as condições desfavoráveis de tempo. Segue afirmação de entrevistado que concorda com as colocações:

*“Sim, é uma vantagem importante na medida em que representa ganho de tempo com a agilidade do procedimento on-line, bem como a eliminação do papel repercute na preservação ambiental.”*

#### • Proximidade entre as partes

A utilização do sistema de processo eletrônico traz uma maior proximidade entre os envolvidos, caso que se comprova através da diminuição da necessidade de os usuários externos estarem dirigindo-se até a o Foro para praticar atos processuais. Assim sendo, procurou-se saber se esta conseqüência da virtualização de processos possui uma relevância considerável para o usuário.

A maioria dos usuários novamente concordou com a afirmação, ficando a exceção por conta do entrevistado que defende o posicionamento já firmado anteriormente, ou seja, não acha relevante esta conseqüência porque acredita que o tempo gasto na preparação de documentos para uso no sistema e-Proc ser mais custoso que ir até o Foro da JFRS.

Já entre os que concordam com a afirmativa os motivos elencados foram: menor movimento de pessoas no Foro e melhoria do trabalho interno; necessidade de comparecer fisicamente no Foro limita-se a audiências praticamente; menor necessidade de deslocamento e melhor distribuição do tempo para outras atividades. Abaixo afirmação de advogado que corrobora com a situação:



*“Muito (relevante)[...] principalmente, para quem advoga na grande Porto Alegre, onde tu passas a maior parte do tempo se deslocando para processos... buscar documento, (proximidade) é uma facilidade que dá um ganho de tempo muito considerável.”*

#### • Tipos de usuários

Adentrando nas categorias provenientes do sistema de processo eletrônico, busca-se definir os tipos de usuários, ou seja, internos (usuários lotados na Justiça Federal, como Magistrados, Servidores, Estagiários e Voluntários) e externos (advogados). Para o presente estudo foram entrevistados 6 servidores do judiciário e 6 advogados.

#### • Nível de Segurança do Sistema

Para verificar como o sistema de processo eletrônico (e-Proc) pode garantir a segurança da informação em relação a armazenamento, transmissão e integridade das informações, procurou-se questionar junto a um servidor judiciário do setor de Informática o referido assunto.

Como resposta obteve-se a informação que primeiramente os dados gerados pelo sistema são criptografados, pois desde a origem no acesso do usuário através da *Internet*, isso é feito através de site seguro (protocolo https), de modo a manter as condições e o perfeito estado da informação.

Quanto à integridade, o controle realizado pela equipe técnica é feito através de sistema de protocolo que permite a visualização de qualquer tentativa de violação de processos ou documentos.

Existe sistema de backup e espelhamento, ou seja, há servidores de rede localizados em ambientes distintos são interligados e com troca constante de informações, de modo a criar-se um sistema de redundância, para que, na iminência de falha em um dos equipamentos, o outro assuma as tarefas pertinentes de todo o sistema, de modo que o usuário do sistema e-Proc não sofra maiores dificuldades para utilização do sistema de processo eletrônico.

Afirma ainda que há possibilidade de rastreamento de movimentações realizadas no sistema, de maneira que possam ser identificadas possíveis tentativas de fraude.

- **Acessibilidade e flexibilidade**

Com o objetivo de verificar como está o atual nível de funcionamento do sistema de processo eletrônico, buscou-se através de pergunta específica para usuários internos e outra para usuários externos, melhor entender os quesitos acessibilidade e flexibilidade.

Com relação aos usuários internos procurou-se saber a respeito das características básicas que o sistema apresenta, tais como quem pode acessar, em que horário, se existem sazonalidades e também se há possibilidade de ocorrer uma saturação do sistema.

A afirmativa de todos os servidores judiciários é que o sistema pode ser acessado externamente de duas formas: uma para consulta, onde qualquer pessoa pode, de posse do número do processo, verificar como está a situação da ação judicial; ou para movimentação, somente pelo advogado devidamente cadastrado no sistema e-Proc.

Para conseguir acesso ao sistema e-Proc basta o usuário possuir um computador conectado a *Internet* e conseguirá acesso de qualquer lugar do mundo.

O sistema está disponível durante os 365 dias do ano, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os usuários podem movimentar o processo a qualquer momento e os prazos podem ser cumpridos até o último minuto do dia. Quanto a sazonalidades, foi indicado que os horários compreendidos entre 13:30 às 18:00 podem apresentar uma pequena lentidão, já que dentro desta faixa de horário administrativo a maioria dos advogados tende a utilizar o sistema para movimentações, o que pode causar um pequeno congestionamento.

Percebe-se na citação abaixo a confirmação do que foi exposto anteriormente:

*“É (disponível) 24 horas ... depende só da internet! O acesso do advogado depende de login e senha. Qualquer um pode consultar para ver o andamento, não os documentos! [...] A noite é bem mais tranquilo!”*

Quanto à saturação do sistema é vista como uma possibilidade pequena de ocorrer, visto que o atual sistema é recente e deve estar devidamente dimensionado para atender a demanda provisionada, conforme exposto por servidor judiciário:

*“A possibilidade da saturação do sistema é a mesma de qualquer serviço disponibilizado pela Internet, desde que haja uma demanda superior à logística do sistema, o que até agora não tem ocorrido.”*

De outro lado, para os usuários externos procurou-se indagar se há alguma dificuldade de acesso ao sistema e-Proc, seja por indisponibilidade causada por alguma circunstância ou devido a sazonalidades que ocorrem por motivo de muitos acessos em determinados momentos.

Dentre as repostas destacam-se dois detalhes apresentados pelos advogados. A primeira corrobora para a afirmação do servidor do judiciário que afirma haver um certo congestionamento no horário compreendido entre 13:30 às 18:00. O segundo detalhe no que concerne a dificuldades é o fato de problemas ocorrerem quando o navegador utilizado é o *Google Chrome*.

De fato, após confirmação com o servidor do judiciário e posterior verificação no manual do sistema e-Proc para advogados, existe a indicação de ser o *Mozilla Firefox* o navegador oficial para garantia do perfeito funcionamento. Esse fato confirma também a premissa de que o sistema e-Proc foi elaborado para utilização com *softwares* de uso público e gratuitos.

Segue citação que faz uma síntese das possíveis causas de dificuldades, apesar de particularmente o mesmo nunca ter tido problemas:

*“Na minha experiência profissional nunca tive dificuldade, talvez dependendo do tipo de navegador que tu tenhas, ou do serviço que te oferecem... Já protocolei em diversos horários e nunca tive dificuldade, está vinculado ao tipo de equipamentos que tu tens!”*

#### • **Automatização de procedimentos**

Procurou-se verificar junto aos usuários do sistema e-Proc se a forma de automatização de determinados procedimentos significa agilidade e ganho de tempo. O significado de automatização é a possibilidade da realização de determinada movimentação processual, sendo este evento idêntico para mais de um processo, para todos eles ao mesmo tempo. Como exemplo realizar a juntada de uma mesma petição para processos em que o advogado possui vários clientes com a mesma ação judicial.

A concordância neste quesito obteve o aval da maioria dos entrevistados, a despeito de muitos já ligarem o termo automatização com o fato de não mais necessitarem de meio físico para as movimentações processuais – situação esta que acaba mudando o sentido imaginado pelo pesquisador em um primeiro momento, como definido anteriormente.

Isso pode ser observado pela colocação de um dos entrevistados:

*“ Com certeza, a virtualização das atividades procedimentais dos processos judiciais além de facilitar o trabalho dos operadores do direito, resulta na celeridade e na economia de tempo.”*

Já em opinião que não concorda com o fato da “pseudo” automatização resultar em agilidade e ganho de tempo tem-se:

*“ Na maioria das vezes não![...] Porque você tem que escanear documento por documento, acaba utilizando muito tempo, ele não é tão ágil assim. Ele acaba sendo vantajoso porque você não se desloca, mais ele não é ágil. Na verdade o problema é no envio dos documentos! [...] Inclusive ele tem uma limitação do número de Kbytes para envio dos documentos que é de 350 KB... qualquer coisa que tu escaneie e fique um pouco maior, ou você utiliza um artifício que é colocar com o nome de procedimento administrativo que é até 4 MB, ou você não coloca... e tem que fazer o escaner novamente! O problema é que até 350 KB fica uma resolução do documento muito ruim, então depois o Juiz afirma que não ficou legível e pede fazer novamente, ocasionando muitos despachos pedindo para juntar novamente os documentos! ”*

Referente a esta última colocação observa-se que pelo conteúdo do Manual do Sistema e-Proc para advogados, e também conforme já salientado nesta pesquisa na categoria Componentes de T.I., as limitações referentes a arquivos são de 1 MB. Já com relação ao recurso Procedimento Administrativo, que tem seu uso específico, o limite do arquivo são 2 MB.

#### • **Sustentabilidade**

Este item tem o intuito de descobrir se o fato da inexistência de meio físico (papel) e todas as reduções em consequência do não uso do papel passam ao usuário uma atitude de sustentabilidade e representa, em seu ponto de vista, uma vantagem do novo sistema de processo eletrônico.

Absolutamente todos os usuários concordam com a prerrogativa, já que consentem que a partir do momento que há uma redução no uso do papel, dá-se uma redução em cadeia também na produção, escoamento da produção (transporte) e na necessidade de utilizar a impressora, a qual também consome insumos (tonner e/ou tinta) e energia elétrica.

A conscientização ambiental ficou evidente com a expressão: “*A Natureza agradece!*” sendo feita por vários entrevistados. Cabe aqui salientar as palavras de um dos servidores, onde este afirma que esta atitude sustentável começou tempos atrás e teve sua efetiva participação na implementação do modelo:

*“Sim, eu participei alguns anos atrás da primeira fase denominada gestão documental! [...] Começou com o trabalho do pessoal do Tribunal, depois foi estendido até nós, e acho que o que suscitou a implementação disto foi a saturação de processos baixados e armazenados em arquivos, uma imensidão de papel e aí começou a se definir o que seria prioritário se guardar, então para alguns ficou determinado que não seriam eliminados nunca, outros periodicamente e outro permanentemente mediante alguns critérios que não sei determinar agora no momento... Esse papel começou a ser reciclado e aí começou o processo de se repensar o uso do papel no Judiciário! [...] Esse foi o primeiro passo para se pensar em uma economia em papel!”*

#### • **Cadastramento dos usuários**

Referente ao cadastramento dos usuários do sistema de processo eletrônico, buscou-se informações sobre a existência de possíveis dificuldades ou dúvidas em relação à esta etapa, a qual é vital para que o usuário, mormente o externo, possa trabalhar de modo adequado na nova sistemática.

Em que diz respeito a dificuldades de cadastramento houve uma negativa generalizada pelos advogados, sendo colocado que a interface do sistema e-Proc é de fácil compreensão e auxilia esta etapa, não tendo nenhum mistério. Quanto ao efetivo cadastramento, o qual consiste em comparecer a sede da JFRS e cadastrar senha de acesso, foi unânime também a afirmação de que o procedimento é tranquilo e acontece de forma rápida. Contempla o exposto a citação de um dos advogados:

*“Não (dificuldades no cadastramento)... bem rápido!”*

Para os servidores do judiciário, a afirmação foi que logo no início de utilização do novo sistema havia muitas dificuldades, inclusive exigindo paciência para acompanhar tela a tela e passar os detalhes aos advogados. Atualmente esse procedimento de acesso passou por mudanças e apresenta melhoras nesse sentido, contando ainda com a adaptação dos

advogados, que ocorre na medida em que trabalham mais com o novo sistema e-Proc as dúvidas vão diminuindo proporcionalmente.

Cabe ressaltar que os servidores apontam que os meios para suporte ao uso do e-Proc são vários e vão desde: informações disponíveis no site; comparecimento a qualquer subseção judiciária; contato por telefone ou por e-mail. Conforme expresse abaixo:

*“Há informações no site do e-Proc sobre como se cadastrar, o usuário pode preencher seu cadastro pela internet e comparecer a qualquer subseção judiciária para ativar sua senha e, se houver necessidade, o usuário pode contactar qualquer unidade da Justiça Federal, por e-mail ou telefone, para esclarecer qualquer dúvida a respeito.”*

Hoje as principais dúvidas que ocorrem em relação a acesso ao sistema e-Proc não estão na etapa de cadastramento, mas sim após o efetivo cadastramento dos usuários externos. As principais são o fato dos advogados esquecerem o usuário e senha. Lembra-se que o registro de usuário padronizado é composto pelo número da OAB do advogado com 6 dígitos, precedido de zeros a esquerda caso necessário. Outro detalhe importante é informar o estado de origem, pois o sistema e-Proc é utilizado nos três estados do Sul do país.

Basicamente as principais dúvidas com relação à dificuldade de acesso são o esquecimento da maneira de se informar o usuário, a não informação ou indicação de forma incorreta do estado de origem e o esquecimento da senha. De todas essas circunstâncias, a única que exige a presença do advogado na JFRS para sanar o problema é o cadastramento de nova senha, já as demais podem, por telefone ou e-mail, serem atendidas pela equipe de atendimento e suporte ao sistema e-Proc. Abaixo citação de servidor sobre dificuldades e dúvidas de usuários externos:

*“Sim (dificuldades)... no começo sim! Cada vez para ativar a senha, explicar o que é login, havia discussões sobre não conseguir acessar, também em relação ao rito, se era Juizado Especial ou Ordinário, detalhes de acesso, nos quais tinham dificuldade e a gente tinha que ir acompanhando com eles tela a tela![...] Agora também foi melhorado alguns procedimentos para facilitar a adaptação dos advogados, por exemplo, foi colocado “Selecione uma opção”, agora ele é obrigado a selecionar!”*

## • Impessoalidade

Visando buscar a opinião dos usuários sobre a não necessidade de contato entre ambos, formulou-se questionamento referente a este fato, procurando saber se concordam que isto representa uma vantagem do novo sistema de processo eletrônico. Também se procurou observar se os usuários percebem alguma consequência desta independência e empoderamento dos usuários externos. Observa-se neste item o mais “polêmico” dentre todos, uma vez que ambos os tipos de usuários reconhecem tanto uma vantagem quanto percebem também que há dificuldades resultantes da nova sistemática.

Na opinião dos usuários internos, apesar de ser considerada uma vantagem pela maioria – principalmente no que concerne ao conseqüente aumento na disponibilidade de tempo para o servidor judiciário realizar outras atividades relevantes a seu dia-a-dia –, algumas dificuldades emergem desta impessoalidade proporcionada pelo sistema e-Proc.

Atividades que antes eram do servidor judiciário passaram para alçada do advogado. As principais que foram relacionadas são: alguns equívocos no enquadramento das ações; Ao anexar documentos, principalmente com relação ao tamanho do arquivo gerado; Inversão em relação ao rito, se é Ordinário ou Juizado Especial; Formato dos arquivos incompatíveis com o sistema.

Vale a exposição das citações abaixo, as quais corroboram com o exposto:

*“Sim (referente a vantagem)![...] Existe (dificuldade) porque o que era feito pelo servidor, agora é feito pelo advogado. Até o ramo do Direito eles erram muito, e tem que colocar para cair na Vara correta, se ele cadastrar o assunto errado ele vai cair na Vara errada.[...] O processo eletrônico pode ter um ganho se houver mais pessoas trabalhando nisso, para dar orientação!”*

*“Num primeiro momento os advogados até cometem alguns equívocos em relação ao sistema, ...então eu falo que deve ter um enquadramento de ações, ou seja, ramo do Direito e ações! [...] Quando os advogados recorrem a gente, são erros mais justificados! [...] Mais na ânsia de distribuir o processo, pois chegam numa ansiedade extrema aqui, até porque tem algumas limitações quanto a tamanho de arquivo reduzido em outros ampliados, então a gente procura orientar da melhor forma possível para que não cometam erro! [...] Alguns erram porque não perguntam ou dizem que já sabem usar o sistema, e aí ocorrem problemas até na forma de digitalização, que deve ser mantida na máxima resolução!”*

*“ Se por um lado o “ ônus” da distribuição e movimentação processual foi transferido aos advogados, por outro, na medida em que tenham o domínio teórico e prático da utilização do sistema, estes profissionais terão vantagem de controlar o momento e a velocidade em que e com que estes atos serão praticados, por exemplo: o advogado hoje é quem tem que distribuir o processo, mas não corre o risco de entregar a inicial na seção de distribuição e esperar que o seu processo seja distribuído somente depois dos que foram protocolados anteriormente ao seu, a distribuição é imediata.”*

Do lado dos usuários externos temos afirmações como:

*“ É quase que uma necessidade essa ausência de contato físico. Como a tendência é a informatização de tudo automaticamente vai sumir esse contato![...] Vantagens para todos! Você vai poder se dedicar a mais tarefas, o advogado (usuário) vai ter mais independência. Eu sou do tempo que se brigava muito com funcionário de cartórios, e agora se faz a petição e não tem que depender de ninguém![...] E qualquer erro você pode corrigir, antes você tinha que solicitar que segurassem o processo para fazer a correção.”*

*“ Acho que é ruim não é uma vantagem, porque está tudo sobre o encargo do advogado![...] Controlar nota de expediente através do sistema, sob pena de perder um prazo!”*

Pelos comentários acima expostos podemos verificar que há uma divisão quanto ao ponto de vista em relação à impessoalidade. Pelo lado dos que acreditam ser uma vantagem o “empoderamento” proveniente do sistema de processo eletrônico, os atributos apontados são: a facilidade de acesso aos autos processuais; inexistência de deslocamento; inexistência de intermediário e consequentes “conflitos” para realizar movimentações processuais e melhor utilização do tempo disponível para demais atividades.

De outra forma, para os que acreditam que a impessoalidade não representa um ponto relevante, tem-se que a principal dificuldade relacionada foi justamente o fato de o advogado desempenhar função que até então era do servidor judiciário. Essa circunstância de certa maneira onera as suas atividades, tornando mais dispendioso o tempo necessário para preparar o ajuizamento de ações processuais, sobretudo as que possuem muitos documentos a serem juntados.

Outro fator apontado é com relação a prazos processuais, os quais se tornaram automáticos e independem da ação efetiva do advogado, já que a partir do momento que é enviada intimação para manifestarem-se o prazo já começa a decrementar. Em comparação à



antiga sistemática é considerado um ponto negativo, pois nela o prazo começaria a contar somente após o efetivo recebimento formal pelo advogado.

Agora o hábito de acessar habitualmente o sistema e-Proc para verificar a existência de prazos pendentes terá que transformar-se em rotina, sob pena de mediante a disponibilização da informação, mesmo que ainda não tenha sido acessada, o advogado ser citado/intimado automaticamente, o que poderá causar alguns problemas como perda de prazo. Segue opinião de entrevistado sobre o tema em questão:

*“[...] Agora o advogado militante na Justiça Federal, terá de acessar habitualmente o sistema e-Proc para verificar a existência de prazos pendentes, considerando-se citado/intimado após 10 dias da disponibilização da informação, mesmo que ainda não tenha sido acessada, o que poderá causar alguns problemas, como perda de prazo!”*

Por fim, neste mesmo item pesquisado referente à impessoalidade, ocorreu um depoimento relevante, que será apresentado no capítulo final, o qual sintetiza que o novo processo eletrônico será um marco de transição, já que tem a característica de ser excludente, ou seja, advogados que não se adaptarem ao novo sistema de processo eletrônico serão excluídos.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho permitiu verificar os atributos que a virtualização de processos apresenta, além de observar a transformação que esta nova tecnologia traz nos ambientes onde é implantada. Obteve-se na teoria aqui apresentada a base para fazer a abrangência de definições como sistema, tecnologia da informação (T.I.), sistemas de informação e virtualização de processos, e desta forma ligar os objetivos propostos até as informações relevantes e necessárias que deveriam ser pesquisadas em campo.

Para consecução desta observação referente à transformação, realizou-se um estudo de caso na Justiça Federal, subseção do Rio Grande do Sul, onde recentemente foi implantado o sistema de processos eletrônico (e-Proc), o qual possui os conceitos de virtualização de processos inerentes em seu ideal e no seu funcionamento.

Para dar sustentação ao estudo foram traçados objetivos, os quais se buscou alcançar através da coleta de informações com usuários diretos do sistema de processos eletrônico, observações do ambiente estudado e também com fontes secundárias de dados, tais como documentos, manuais e o *website* do sistema e-Proc.

O Poder Judiciário, por ser uma instituição complexa e tradicional, traz na implantação da virtualização de processos uma mudança um tanto abrupta, que por consequência apresentará reações adversas nos envolvidos. Pois os mesmos necessitam se adaptar a uma nova realidade, tanto em relação às rotinas de trabalho, como na utilização de novas tecnologias, as quais se processam em grande parte pela *Internet*.

O objetivo geral do trabalho visou identificar as características, efeitos e implicações da implementação da virtualização de processos na JFRS, pelo ponto de vista dos envolvidos. Acredita-se ter sido atingido, uma vez que as características do sistema e-Proc puderam ser apresentadas na fundamentação teórica – Capítulo 3 –, e o resultado da pesquisa em campo mostrou os efeitos e consequências disto através da análise das entrevistas com servidores do judiciário e advogados.

Percebeu-se a aprovação da ampla maioria dos usuários com relação à atual sistemática de ajuizamento de ações processuais através do sistema de processo eletrônico da JFRS. Entretanto, ainda há uma certa resistência e dependência dos advogados decorrente da falta de conhecimento técnico sobre sistemas virtuais.

As características expostas e que confirmam a preferência pela forma virtual centram-se na rapidez e na agilidade proporcionada pela forma imediata que as demandas são atendidas. Inerentemente o sistema de processo eletrônico proporciona flexibilidade e maior disponibilidade de horário para práticas processuais; economia em relação a custos financeiros, com menos deslocamentos, inexistência de meio físico (papel) e, por conseguinte, também com espaço físico para armazenamento; mobilidade – principalmente em relação ao usuário externo, o que não exclui o usuário interno também. Verificou-se que há uma consciência em relação à sustentabilidade e conseqüente diminuição do impacto ambiental, derivada da virtualização de processos.

A preferência pelo novo sistema entre os usuários internos foi unânime, fato que amplia a confiabilidade nos termos aqui apresentados. Já entre os advogados entrevistados, a despeito de opiniões que apóiam a antiga sistemática, a maioria não usaria mais o sistema antigo de protocolo de atos processuais – em papel e com intermédio de servidores –, citando inclusive ser dispensável esta prática.

Situação que corrobora com o objetivo geral exposto é a citação de um dos usuários externos entrevistados, afirmação esta que condiz com o objetivo geral proposto quanto a efeitos e implicações conseqüentes da implantação do Sistema e-Proc na JFRS. Segue o comentário:

*“Eu acho que o processo eletrônico é excludente em alguns sentidos.. Por quê? Porque os que não têm, pegando os mais ‘antigos’ por exemplo, que não tiveram acesso a Internet como os advogados da geração Y, por exemplo, que nasceram dentro da internet. [...] Ele é excludente [...] Uma escala de advogados vai ficar muito feliz com ela, outra vai ser excluída do sistema! Então às vezes recorrer ao servidor era importante porque trocava uma ideia e tinha que formalizar o protocolo!”*

Desta forma, com a impessoalidade proporcionada pelo processo eletrônico, a realidade virtual fará com que ocorra a adaptação necessária por parte dos envolvidos ou do contrário ocorrerá a exclusão destes, caso fiquem “amarrados” ao passado.

Quanto às ações específicas de pesquisa que abrangeram compreender como as facilidades proporcionadas pelos sistemas de informação e a tecnologia da informação são percebidas pelos usuários da virtualização de processos, pode-se inferir que foi atingido através do referencial teórico e com a pesquisa realizada em campo.

Investigou-se os envolvidos quanto ao conhecimento dos conceitos de virtualização de processos, e se estes se encontram internalizados, contatou-se através da entrevista realizada junto aos usuários do sistema de processos eletrônico que há informações suficientes e meios para buscá-las, por meio de instrumentos eficazes e também dos próprios servidores judiciários que colocam-se à disposição para auxiliar na solução de problemas e viabilizar o conhecimento sobre o sistema de processo eletrônico.

Buscou-se apontar como se dá o funcionamento do sistema e-Proc e identificar a opinião dos usuários sobre o mesmo; e como forma de cumprir essa ação, fundamentou-se no capítulo 3, apresentando-se o funcionamento do sistema e-Proc. Além do capítulo também contextualizar o objeto de estudo e o levantamento do ponto de vista dos usuários implícito nas respostas ao questionário de pesquisa.

Deixa-se como sugestão para futuras pesquisas na temática de virtualização de processos no Poder Judiciário, a possibilidade de expandir a amostragem dos entrevistados. Isso poderia ocorrer através de uma pesquisa quantitativa, desta feita com um número maior de servidores do judiciário que estejam envolvidos diretamente com o sistema e-Proc, contemplando inclusive outras varas do interior do estado.

Com a intenção de atingir um maior público em termos de usuários externos, poder-se-ia solicitar apoio às secretárias da OAB no estado do Rio Grande do Sul. Com isso a instituição intermediaria e/ou indicaria aos advogados que respondessem a determinado instrumento de pesquisa, o qual seria formulado objetivando-se levantar informações quantitativas relevantes sobre o tema virtualização de processos.

## **6.1 Limitações do trabalho**

Em relação às limitações, aponta-se como principal para estruturar o presente trabalho de pesquisa, o tempo para realização, coleta e análise das informações ter sido efêmero, uma vez que entre a idealização da pesquisa e efetivamente o emprego e dedicação necessários para empreender o trabalho passaram-se aproximadamente dois meses, o que por conseguinte fez o pesquisador optar por um estudo de caso que viesse a ser essencialmente pelo método qualitativo de análise de resultado. Outro fato que merece ser destacado é a disponibilidade do pesquisador, pois como há a necessidade de dividir o tempo para pesquisa com sua atividade profissional e pessoal, a escassez de tempo acaba sendo inevitável.

Corroborando ainda o fato de o pesquisador não residir na mesma cidade da instituição objeto de estudo, sendo necessários vários deslocamentos de aproximadamente 150 km – cada trecho –, para a consecução de apoio à pesquisa, entrega da carta de apresentação da instituição de ensino do pesquisador, à Direção do Foro, autorização e efetiva coleta das informações.

## **6.2 Implicações organizacionais**

Como observado, a pesquisa revelou que a ambição do poder judiciário em procurar a excelência no atendimento jurisdicional através da utilização da tecnologia e seus respectivos recursos é válida e acertada. Os próprios usuários apoiam a iniciativa e verifica-se que essa é atualmente a principal ferramenta para se enfrentar a demora no tempo de resposta até então existente na JFRS. Ajustes como efetivo e/ou realocação de pessoas para permitir uma efetividade ainda maior, principalmente nas Varas da JFRS parecem ser alternativas condizentes dentro da realidade apresentada. Os benefícios proporcionados ficaram evidentes, já que as opiniões confirmam a agilidade que o sistema de processo eletrônico propicia; além de disponibilidade, mobilidade e economia em vários aspectos, sendo estas as afirmações da grande maioria dos pesquisados.

Como em todo período de transição, faz-se necessária a adaptação, principalmente dos usuários externos, que por sua vez vêm fazendo sua parte para se enquadrarem no novo sistema. Por tratar-se de uma mudança recente, ainda traz algum ceticismo e/ou receio, mas que com a devida orientação por parte da área de apoio ao sistema e-Proc, de modo que possam mostrar-lhes as benéficas e a correta forma de utilização, mudará a estigma contrária e qualquer resistência que ainda possa existir.

Por fim, deduz-se que a evolução tecnológica proporcionada pela utilização dos sistemas de informação e recursos de T.I. corrobora para trazer efetividade das atividades no Poder Judiciário. A expectativa que se apresenta através da virtualização de processos é a redução da morosidade, a qual tem sido a realidade na Justiça do país já há muito tempo. Apesar de ainda estar engatinhando e necessitar de ajustes, um alento surge na busca por celeridade e efetividade na prestação jurisdicional. A alocação de pessoas para eliminar o gargalo existente entre a rapidez proporcionada pelo sistema de processos eletrônico e a falta de efetivo necessário na JFRS – quando da iminência da ação humana –, para dar prosseguimento às ações judiciais fica como sugestão para o alcance de maior efetividade do

sistema. Pelas informações coletadas em campo, pode-se propor ainda que o modelo pesquisado possa servir como modelo eficaz para todo o judiciário, enfim um instrumento para trazer a agilidade que toda a sociedade espera da Justiça no Brasil.

## REFERÊNCIAS

- AGNES, Diego Pereira. **A virtualização de processos em organizações públicas: um estudo de caso na Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul**. TCC (Graduação em Administração) – Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 2007. Disponível em <http://hdl.handle.net/10183/24295>.
- ALBERTIN, Alberto Luiz. Valor estratégico dos projetos de tecnologia da informação. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 3, p. 42-50, Jul./Set. São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.cefetrn.br/~valentim/disciplinas/gti/977.pdf>. Acessado em 30 out., 2010.
- BRASIL. Justiça Federal do Rio Grande do Sul. **Manual do e-Proc v2 para Advogados**. Fevereiro de 2010. Material disponível em <[http://www.jfsc.gov.br/ead/curso\\_eproc.htm](http://www.jfsc.gov.br/ead/curso_eproc.htm)>. Acesso em 10/10/2010.
- CAMPOS, Edna; TEIXEIRA, Francisco Lima C. Adotando a Tecnologia de Informação: análise da implementação de sistemas de “*Groupware*”. **RAE-eletrônica**, v. 3, n. 1, jan-jun/2004. Disponível em: [www.rae.com.br/electronica](http://www.rae.com.br/electronica) Acessado em: 13 out., 2010.
- CANO, Carlos Baldessani; BECKER, João Luiz; FREITAS, Henrique Mello Rodrigues de. **A organização virtual no espaço cibernético**. Porto Alegre: UFRGS, 2004.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
- CINTRA, Erickson Brener de Carvalho. **A Informatização do processo judicial e seus reflexos no Superior Tribunal de Justiça**. Monografia (Especialização em Gestão Judiciária) – Departamento de Administração, UnB, Brasília, 2009. Disponível em [http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/bitstream/handle/2011/22800/Informatiza%C3%A7%C3%A3o\\_Pr ocesso\\_Erickson%20Brener.pdf](http://bdjur.stj.jus.br/xmlui/bitstream/handle/2011/22800/Informatiza%C3%A7%C3%A3o_Pr ocesso_Erickson%20Brener.pdf).
- DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 2000.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GRANADO, Fernanda Oliveira. **Componentes de um modelo virtual de baixo custo para a realização de atividades e a gestão de pequenas empresas**. Dissertação de mestrado – PPGA, UFRGS, 2010. Disponível em <http://hdl.handle.net/10183/21336>.
- KONTZER, Tony. **Virtualization as a tool for agile I.T.**, 2010. Artigo disponível em <http://apps.isiknowledge.com>, acessado em 26/10/2010.
- KRAUT, Robert; STEINFELD, Charles; CHAN, Alice P.; BUTLER, Brian; HOAG, Anne. **Coordination and virtualization: the role of electronic networks and personal relationships**, 1999. Artigo disponível em <http://search.ebscohost.com>, acessado em 25/10/2010.

LAUDON, Kenneth C. e LAUDON, Jane P. **Sistemas de informações gerenciais: administrando a empresa digital**. (Tradução Arlete Simille Marques). São Paulo: Prentice Hall, 2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistema de informações gerenciais: estratégica, táticas e operacionais**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

OVERBY, Eric. **Process virtualization theory and the impact of information technology**, 2008. Artigo disponível em <http://apps.isiknowledge.com>, acessado em 25/10/2010.

SANDI, André Quiroga. **Comunicação digital, uma mídia recente, a intranet: sua formação e configuração na comunicação e informação**, 2004. Artigo disponível em <http://www.versoereverso.unisinos.br/index.php?e=2&s=9&a=13>, acessado em 08/10/2010.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Perspectiva Prática: implantando a Gestão do Conhecimento**. In: NEVES, A; SILVA, R. V. **Gestão de empresas na era do conhecimento**. Portugal: Silabo, 2003.

TURBAN, Efraim; RAINER, Kelly; POTTER, Richard. **Introdução a sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007, 364 pgs.

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

#### **Sites**

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm); acessado em 03/10/2010 às 19:50.

<https://jef.jfrs.jus.br/eprocV2/>; acessado em 06/10/2010 às 20:00.

<http://ead.jfsc.jus.br/p24986723/>; acessado em 06/10/2010 às 20:03.

<http://www.jfrs.gov.br/>; acessado em 06/10/2010 às 20:05.

<http://www.enm.org.br/?secao=portugues&top=7>; acessado em 07/10/2010 às 16:25.

<http://www.cnj.jus.br/>; acessado em 09/10/2010 às 11:15.

<http://www.jfrs.gov.br/pagina.php?no=390>; acessado em 10/10/2010 às 08:45.

<http://www.conjur.com.br/2010-jun-27/enrevista-alexandre-atheniense-especialista-direito-informatico>; acessado em 10/10/2010 às 10:05.

<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/126896/lei-do-fax-lei-9800-99>; acessado em 02/11/2010 às 16:25.



## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Instrumento de Pesquisa – Roteiro entrevista Servidor Judiciário

Prezado Colaborador:

*Esta pesquisa destina-se a trabalho a ser desenvolvido em ambiente acadêmico. A entrevista não é identificada e as respostas individuais serão de acesso exclusivo do pesquisador e do seu orientador.*

#### Caracterização dos entrevistados

Sexo:  Masculino  Feminino

Idade:  18 a 25 anos  26 a 30 anos  31 a 35 anos

36 a 40 anos  41 a 50 anos  Mais de 50 anos

Escolaridade:  2º grau completo  3º grau incompleto

3º grau completo  Pós-graduação

Tempo de atuação na Organização:  menos de 2 anos  3 a 5 anos

6 a 10 anos  mais de 10 anos

- Função que exerce na instituição: \_\_\_\_\_

#### QUESTÕES DE PESQUISA

1 – Na sua opinião a JFRS possui os recursos e pessoas necessárias em sua estrutura funcional para atender a demanda emergente do sistema de processo eletrônico?

2 – Você possui experiência com outros processos virtuais, tais como comércio eletrônico, acesso a bancos e/ou compras pela Internet?

3 – Você acha que a forma on-line contribui para agilizar a sua forma de atuação no processo de ajuizamento e movimentações processuais?

4 – Quais as principais facilidades que a Intranet (rede de dados interna) da JFRS proporciona na sua rotina de trabalho?

5 – Como se deu a integração das diferentes estruturas da JFRS para implantação do sistema e-Proc? De que forma ocorreu o treinamento para operação do sistema e-Proc?

6 – Você recorda de algum exemplo claro de transformação e substituição de procedimentos ou forma de atuar no dia-a-dia, o qual tenha sido proporcionado pela inclusão e/ou utilização de recursos de T.I.?

7 – Em quais sentidos a inexistência de papel e demais documentos impressos podem ser considerados como uma vantagem no atual sistema de processo eletrônico da JFRS?

8 – Você percebe algum risco com relação ao sistema de processos eletrônico da JFRS? Quais seus receios?

9 – Você se sente seguro com a utilização do processo eletrônico, ou seja, confia nessa atual maneira de proceder ou preferiria o antigo sistema?

10 – Com o novo sistema e-Proc há uma maior disponibilidade de horários para praticar atos processuais, isso é considerado uma vantagem importante?

11 – Do mesmo modo o sistema e-Proc propicia a substituição do deslocamento físico e também da impressão de atos processuais em papel, pelo documento salvo e o posterior envio através da rede de computadores. Isso é considerado uma vantagem importante?

12 – A redução da necessidade de comparecer fisicamente ao JFRS para proceder e/ou consultar atos processuais, através da utilização do sistema e-Proc, possui uma relevância considerável em sua opinião?

13 – O sistema pode ser acessado de onde? Por quem? Em que momentos? Existe horário específico? Há indicação de melhor ou pior horário ou datas (sazonalidades)? Existe possibilidade de haver uma saturação do sistema?

14 – A forma de automatização para executar determinados procedimentos no sistema e-Proc resultam em agilidade e ganho de tempo?

15 – O fato de não necessitar de meio físico (papel) provoca uma redução em cadeia que vai desde a diminuição no consumo, transporte e na produção do papel. Você vê esta atitude sustentável como uma vantagem do novo sistema de processo eletrônico?

16 – Existem dificuldades com relação ao cadastramento dos usuários? Há muitos contatos de usuários para sanar dúvidas referentes ao cadastramento?

17 – A não necessidade de recorrer a um servidor do judiciário para praticar atos processuais pode ser considerada uma vantagem? Existem algumas dificuldades decorrentes desta “independência e empoderamento” do usuário para praticar os atos processuais?

18 – Quais os meios utilizados pela JFRS para garantir a segurança em termos de transmissão, armazenamento e garantia de integridade das informações?

## ANEXO 2

### Instrumento de Pesquisa – Roteiro entrevista Advogados

Prezado Colaborador:

*Esta pesquisa destina-se a trabalho a ser desenvolvido em ambiente acadêmico. A entrevista não é identificada e as respostas individuais serão de acesso exclusivo do pesquisador e do seu orientador.*

#### Caracterização dos entrevistados

Sexo:  Masculino  Feminino

Idade:  18 a 25 anos  26 a 30 anos  31 a 35 anos

36 a 40 anos  41 a 50 anos  Mais de 50 anos

Nível de Graduação:  Graduação em Direito  Pós-graduação

Mestrado  Doutorado

Tempo de atuação como advogado:  menos de 2 anos  3 a 5 anos

6 a 10 anos  mais de 10 anos

- Função que exerce na empresa em que atua: \_\_\_\_\_

#### QUESTÕES DE PESQUISA

1 – O seu ambiente de trabalho possui a infraestrutura e demais recursos de T.I. necessários para utilização do sistema de processo eletrônico da JFRS?

2 – Você possui experiência com outros processos virtuais, tais como comércio eletrônico, acesso a bancos e/ou compras pela Internet? Qual impressão o site do sistema de processo eletrônico da JFRS lhe passou?

3 – Você acha que a forma on-line contribui para agilizar a sua forma de atuação no processo de ajuizamento e movimentações processuais?

4 – Existe alguma desconfiança por utilizar a internet, com relação a conexão (demora no tempo de envio da informação ou quedas constantes)? E com relação a integridade da informação que se envia (medo do ataque de crackers)?

5 – Você recorda de algum exemplo claro de transformação e substituição de procedimentos ou forma de atuar no dia-a-dia, o qual tenha sido proporcionado pela inclusão e/ou utilização de recursos de T.I.?

6 – Em quais sentidos a inexistência de papel e demais documentos impressos podem ser considerados como uma vantagem no atual sistema de processo eletrônico da JFRS?

7 – Você percebe algum risco com relação ao sistema de processos eletrônico da JFRS? Quais seus receios?

8 – Você se sente seguro com a utilização do processo eletrônico, ou seja, confia nessa atual maneira de proceder ou preferiria o antigo sistema?

9 – Você ainda utilizaria o antigo sistema de movimentação processual, com meios físicos e controle presencial via protocolo através dos servidores judiciários?

10 – Quais são as suas expectativas com relação ao sistema de processos eletrônico da JFRS?

11 – Com o novo sistema e-Proc há uma maior disponibilidade de horários para praticar atos processuais, isso é considerado uma vantagem importante?

12 – Do mesmo modo o sistema e-Proc propicia a substituição do deslocamento físico e também da impressão de atos processuais em papel, pelo documento salvo e o posterior envio através da rede de computadores. Isso é considerado uma vantagem importante?

13 – A redução da necessidade de comparecer fisicamente ao JFRS para proceder e/ou consultar atos processuais, através da utilização do sistema e-Proc, possui uma relevância considerável em sua opinião?

14 – Com relação ao acesso para o sistema e-Proc, existe alguma dificuldade em determinados momentos para conseguir acesso (sazonalidades)?

15 – A forma de automatização para executar determinados procedimentos no sistema resultam em agilidade e ganho de tempo?

16 – O fato de não necessitar de meio físico (papel) provoca uma redução em cadeia que vai desde a diminuição no consumo, transporte e na produção do papel. Você vê esta atitude sustentável como uma vantagem do novo sistema de processo eletrônico?

17 – Você teve alguma dificuldade com relação ao cadastramento no sistema de processo eletrônico?

18 – A não necessidade de recorrer a um servidor do judiciário para praticar atos processuais pode ser considerada uma vantagem? Existem algumas dificuldades decorrentes desta “independência e empoderamento” do usuário para praticar os atos processuais?