

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

André Jacob Reichelt

**AS MUDANÇAS DE ROTINAS ADVOCATÍCIAS COM A
IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL VIRTUAL**

**Porto Alegre
2011**

André Jacob Reichelt

**AS MUDANÇAS DE ROTINAS ADVOCATÍCIAS COM A
IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL VIRTUAL**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Henrique Mello Rodrigues de Freitas

**Porto Alegre
2011**

André Jacob Reichelt

**AS MUDANÇAS DE ROTINAS ADVOCATÍCIAS COM A
IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL VIRTUAL**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Conceito Final _____.

Aprovado em ____ de _____ de 2011.

BANCA EXAMINADORA

Prof.

Prof.

Orientador – Prof. Dr. Henrique Mello Rodrigues de Freitas

Dedico esse trabalho à sociedade, que
anseia por uma Justiça mais célere e
eficiente.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao professor orientador Dr. Henrique Mello Rodrigues de Freitas e ao mestre Ariel Behr pela orientação prestada.

Aos advogados, por disponibilizarem seu precioso tempo para as entrevistas.

À Jéssica, ao Mathias e ao Pedro pelo total suporte na utilização do programa Sphinx.

À minha mãe, pela ajuda na revisão do trabalho e pelas sugestões, sempre bemvindas.

À minha família, pelo total apoio na realização do trabalho.

Aos meus amigos, pela convivência e bons momentos!

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso trata das mudanças de rotinas advocatícias com a implantação do processo virtual no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. A coleta de dados foi realizada a partir de entrevistas em profundidade com advogados. Os dados foram analisados através da análise léxica e de conteúdo, sendo que seus resultados estão apresentados nas sessões Resultado e interpretados na sessão Discussão. Por fim, através de um plano de ação, sugerem-se medidas para minimizar ou mitigar os principais problemas decorrentes da mudança.

Palavras-chave: Virtualização processual, Organizações virtuais, desenvolvimento de sistema participativo.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Palavras agrupadas associadas à Consulta Processual.....	35
Figura 2 - Palavras agrupadas associadas ao Processo Virtual	38
Figura 3 - Palavras agrupadas associadas à Elaboração de Peças	40
Figura 4 - Palavras agrupadas associadas a Gerenciador de Eletrônico de Documentos	42
Figura 5 - Palavras agrupadas associadas às Mudanças de Rotina.....	44
Figura 6 - – Palavras agrupadas associadas a Certificado Digital	49
Figura 7 - Palavras agrupadas associadas à Estrutura do Escritório	52
Figura 8 - Palavras agrupadas associadas às Rotinas do Processo Físico e do Processo Virtual	55
Figura 9 - Palavras agrupadas associadas às Vantagens	58
Figura 10 - Palavras agrupadas associadas às Sugestões.....	60
Figura 11 - Atuação dos Usuários do TJRS no desenvolvimento de sistemas	74

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – A dificuldade de comunicação usuário-projetista	25
Tabela 2 - Características de nove advogados e tempos de duração das entrevistas	34
Tabela 3 - Plano de Ação para desenvolvimento via Prototipagem	75

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	CARACTERIZAÇÃO DA JUSTIÇA ESTADUAL GAÚCHA	12
1.2	DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	12
2	JUSTIFICATIVA	16
3	REFERENCIAL TEÓRICO	17
3.1	HISTÓRICO DA VIRTUALIZAÇÃO NA JUSTIÇA BRASILEIRA	17
3.2	VIRTUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS JUDICIAS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	20
3.3	RESTRICÇÕES E DIFICULDADES NA ADOÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL VIRTUAL	22
3.4	DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E A PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO	23
3.5	O MUNDO VIRTUAL E AS EXPERIÊNCIAS EM OUTROS SETORES	27
4	OBJETIVOS	30
4.1	OBJETIVO GERAL:	30
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	30
5	METODOLOGIA	31
5.1	TIPO E ESTRATÉGIA DE PESQUISA	31
5.2	ESTRATÉGIA PARA A COLETA DE DADOS	31
5.3	TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS	32
6	RESULTADOS	34
6.1	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	34
6.2	BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – CONSULTA PROCESSUAL	35
6.3	BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – PROCESSO VIRTUAL:	37

6.4	BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – ELABORAÇÃO DE PEÇAS 40	
6.5	BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – CONTROLE DE PROCESSOS – GERENCIADOR DE DOCUMENTOS (GED).....	41
6.6	BLOCO 2 - MUDANÇAS DE ROTINA.....	43
6.7	BLOCO 3 - SIMPLIFICAÇÃO DAS ROTINAS:.....	47
6.8	BLOCO 3 - CERTIFICADO DIGITAL	49
6.9	BLOCO 3 - ESTRUTURA DO ESCRITÓRIO	52
6.10	BLOCO 3 - ROTINAS DO PROCESSO FÍSICO E DO PROCESSO VIRTUAL.....	54
6.11	BLOCO 4 - VANTAGENS	57
6.12	BLOCO 4 - SUGESTÕES	59
7	DISCUSSÃO	63
7.1	BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – CONSULTA PROCESSUAL 63	
7.2	BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – PROCESSO VIRTUAL:.....	63
7.3	BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – ELABORAÇÃO DE PEÇAS 64	
7.4	BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – CONTROLE DE PROCESSOS – GERENCIADOR DE DOCUMENTOS (GED).....	64
7.5	BLOCO 2 - MUDANÇAS DE ROTINA.....	65
7.6	BLOCO 3 - CERTIFICADO DIGITAL	67
7.7	BLOCO 3 - ESTRUTURA DO ESCRITÓRIO	68
7.8	BLOCO 4 - VANTAGENS	69
7.9	BLOCO 4 - SUGESTÕES	71
8	PLANO DE AÇÃO.....	74
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	76
	REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA.....	78
	ANEXO A.....	82

ANEXO B – HISTÓRICO ESCOLAR.....	84
ANEXO C – CURRICULUM VITAE	84

1 INTRODUÇÃO

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA JUSTIÇA ESTADUAL GAÚCHA

O estudo avalia as mudanças de rotina, para os advogados, com a implementação do processo judicial virtual no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), que tem alcance jurisdicional em todo o estado do Rio Grande do Sul sendo responsável pela resolução de lides em primeira e segunda instância.

A história do judiciário gaúcho tem início no período monárquico brasileiro em 1874. Nessa data, foi estabelecido o Tribunal de Relação de Porto Alegre com jurisdição sobre as províncias São Pedro do Rio Grande do Sul e Santa Catarina.

Com a transformação do sistema político brasileiro a partir da proclamação da República, os estados ganham o poder de legislar sobre o funcionamento da justiça estadual. Com isso, em 1891, advinda da constituição do estado do Rio Grande do Sul, toma forma a justiça gaúcha, dividida em Superior Tribunal sediado na capital, Juízes de Comarca, Júri e Juízes distritais. Essa configuração, de um tribunal central com comarcas descentralizadas é uma herança perpetuada que possibilita o acesso à justiça pela população.

Atualmente, o Tribunal de Justiça é seccionado em 164 comarcas de 1º instância, nas quais trabalham 5896 servidores. Em nível de 2º instância, trabalham 1213 servidores. Quanto à dimensão no atendimento da sociedade, a justiça gaúcha, apesar de atender à quinta maior população da nação, é a segunda maior em número absoluto de processos entrantes. Em 2009, houve a entrada de mais de um milhão e trezentos mil novos processos de conhecimento nas duas instâncias.

Apesar de todos os dados apontando grande pressão por parte da demanda, o judiciário estadual obtém destaque no país, obtendo uma das maiores produtividades por magistrado entre todos os judiciários estaduais.

1.2 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

O Poder Judiciário brasileiro vem sendo acionado de maneira crescente nos últimos anos. Dados do Conselho Nacional de Justiça demonstram que o número de processos de conhecimento iniciados em primeira instância aumentou em 30% no

período de 2005 a 2008. Ao estratificar-se o dado especificamente para o estado do Rio Grande do Sul, verifica-se um aumento de 45%, ou seja, acima do valor nacional. Analisando-se os dados da segunda instância, a diferença entre o dado consolidado nacional e o dado estratificado para o Rio Grande do Sul é ainda maior. Enquanto, em âmbito nacional, houve um crescimento de 26%, em âmbito estadual o crescimento atingiu 70% no mesmo período.

Esse aumento da procura pela solução judicial de lides gerou forte debate nos órgãos jurisdicionais de como a justiça pode garantir o direito constitucional de acesso à justiça (artigo XXXV) de maneira célere (artigo LXXVIII).

Em torno desse debate, a solução apontada por muitos é a virtualização da organização. Segundo Cano (1999, p.53), uma organização virtual é:

Um arranjo sistêmico de entidades – homens, agentes autônomos, organizações (virtuais ou não), sistemas, bancos de dados, transdutores – que visa a interligar dinamicamente, por meio da Tecnologia de Informação, demandas e recursos para sua satisfação, com regras de atuação estrategicamente definidas.

A solução apresentada insere algumas características importantes dessas organizações conforme cita Cano (1999):

- **possibilidade de existência de funções ativas sem funcionários.** No caso do processo virtual, muitas tarefas que hoje são executadas por servidores poderão ser executadas por sistemas informacionais. Como exemplo, podemos citar o protocolo e juntada de novos documentos;
- **possibilidade de cruzamento entre os fluxos de informação.** Atualmente, somente uma das partes de um processo pode retirar o processo físico do cartório por vez. Com a virtualização, qualquer parte poderá em qualquer momento que lhe caiba visualizar os autos virtuais;
- **processos virtualizados.** Os envolvidos no processo judicial atualmente realizam todos os atos necessários em processos físicos. Com a implantação da organização virtual, todo o fluxo processual acontecerá através de sistemas informacionais, dependendo de participação cada vez maior dos usuários dos serviços judiciais;

- **instalações físicas reduzidas.** Toda a estrutura montada atualmente para o armazenamento de documentos físicos se tornará ociosa. Até mesmo as audiências, mediante estudo legal, podem ser realizadas a distância.

Apresentados os principais aspectos de uma organização virtual, cabe retomar algumas iniciativas do judiciário focadas na virtualização. Um dos primeiros marcos de todo esse processo é a Lei Federal nº 9.800/99, conhecida como a “lei do fax”. Essa lei possibilitou pela primeira vez o uso de tecnologias da informação para a comunicação de atos processuais, principalmente para o recebimento de petições em formato eletrônico.

Dois anos após o marco referido, com a aprovação da Lei 10.259/01 reguladora dos Juizados Federais, houve um forte estímulo ao incipiente uso da tecnologia da informação na justiça. Essa lei autorizou o recebimento de petições eletronicamente, não sendo mais exigida a comprovação dessas em meio físico.

Com o desenvolvimento dos conceitos e ferramentas de virtualização, houve a necessidade de maior regulamentação da virtualização judicial. Atento a esse movimento, o Congresso Nacional, durante todo o ano de 2006, realizou diversas mudanças na legislação, as quais culminaram com a edição da Lei nº 11.419/06, que dispõe sobre a informatização do processo virtual. Tal lei conduziu à aceleração da implantação de organizações judiciais virtuais.

Segundo Cano (1999, p.60), “o processo de virtualização conduz à substituição de entidades materiais por entidades virtuais mantida a essência que as caracteriza.” Com essa transformação em andamento, os usuários da Justiça, principalmente os advogados, terão maior participação e responsabilidade em todo o fluxo processual.

É o cliente quem senta frente ao computador, entra no site da organização, efetua suas pesquisas e analisa os resultados, sem sair do lugar e sem estabelecer qualquer contato humano (CANO, 1999, p.96).

Para uma organização virtual ter sucesso em sua implantação, é preciso, em um primeiro momento, identificar junto aos seus potenciais usuários os requisitos necessários, além de capacitá-los para o seu uso.

Frente ao exposto, esse trabalho visa responder aos seguintes questionamentos: **Quais as principais mudanças de rotina dos usuários do Poder Judiciário, no caso os advogados, em relação à virtualização? Que resistências essas mudanças podem trazer? Que ações devem ser feitas para mitigar essas resistências?**

2 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho foi realizado em um dos maiores movimentos de mudança da Justiça em mais de 500 anos. Cabe lembrar que a palavra cartório, local onde se guardam os autos judiciais atualmente, tem origem na Idade Média, vinda do latim *chartulatum* - local onde se guardavam as *chartulas* (coleções de documentos notariais).

Desde então, o Poder Judiciário evoluiu, criou os códigos de processo e procedimento e expandiu sua presença a fim de ser, de fato, a balança das relações sociais.

Reconhecendo essa possibilidade de resolução de conflitos, a população busca, cada vez mais, essa solução para dirimir seus problemas, acumulando feitos refletidos em calhamaços de papel.

Essa conjugação de aumento da demanda com obrigação de prestar a solução do conflito levou o Poder Judiciário a empreender a mudança para um ambiente virtual, tirando de jogo a quase inquebrável imagem que todos temos relacionada ao Poder Judiciário, o papel.

Não bastasse esse rico contexto de mudança do papel para o virtual, há o interesse pessoal em aprofundar meus conhecimentos pessoais em virtualização e tecnologia de informação, auxiliando o Tribunal, no que possível for, com valiosas informações e ensinamentos dos advogados para o sucesso nessa importante transição.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 HISTÓRICO DA VIRTUALIZAÇÃO NA JUSTIÇA BRASILEIRA

O legislador brasileiro, atento à mudança que o advento das tecnologias da informação, trouxe principalmente a partir da década de 90, tratou de regular as interações da justiça e sociedade a fim de possibilitar seu uso.

A primeira referência legal ao uso de mecanismos virtuais foi o artigo 58º, inciso IV, da Lei de Locações nº 8.245/91, que assim profere:

Art. 58. Ressalvados os casos previstos no parágrafo único do art. 1º, nas ações de despejo, consignação em pagamento de aluguel e acessório da locação, revisionais de aluguel e renovatórias de locação, observar - se - á o seguinte:

(...).

IV - desde que autorizado no contrato, a citação, intimação ou notificação far - se - á mediante correspondência com aviso de recebimento, ou, tratando - se de pessoa jurídica ou firma individual, também mediante telex ou *fac-símile* , ou, ainda, sendo necessário, pelas demais formas previstas no Código de Processo Civil;

Apesar de parecer ser pequena, essa mudança demonstrou a disposição dos agentes da lei de permitir que um ato de comunicação de feitos judiciais fosse realizado sem a ação do oficial de justiça.

No final da década de 90, outra lei reforçou o uso de fac-símile no âmbito do judiciário. A Lei nº 9.800/99, no seu artigo 1º, enfatiza que “é permitida às partes a utilização de sistema de transmissão de dados e imagens tipo fac-símile ou outro similar, para a prática de atos processuais que dependam de petição escrita”. Essa lei liberou aos Tribunais de Justiça, pela primeira vez, a possibilidade de interação virtual com os advogados. Analisando-se, porém, as restrições que a lei traz, percebe-se que a única vantagem para os advogados foi a de ganho no prazo processual.

Finda a década de 90, com a consolidação da Internet e das tecnologias de interação e troca de dados, houve, em 2001, a aprovação da Lei 10.259/01. Essa lei, que criou os juizados especiais federais, instituiu o uso de tecnologias de virtualização devido às especificidades da Justiça Federal, como o distanciamento físico entre os magistrados. Alguns itens dessa lei que cabem ser citados são os seguintes:

- **“Art.8.§ 2º Os tribunais poderão organizar serviço de intimação das partes e de recepção de petições por meio eletrônico”**. A possibilidade de receber as petições em maneira eletrônica sem apresentação da versão física depois desencadeou o desenvolvimento das primeiras tecnologias de protocolo virtual. Outro ponto importante desse artigo aborda as intimações. Como as partes devem ser intimadas, sempre, de todos os atos do processo que as envolva, com a possibilidade de realizá-las em meio eletrônico, aumenta-se a efetividade desse ato processual.
- **“Art. 14. § 3º A reunião de juízes domiciliados em cidades diversas será feita pela via eletrônica”**. Para evitar o deslocamento desnecessário dos magistrados, a lei possibilitou o uso da tecnologia de teleconferência.
- **“Art. 24. O Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal e as Escolas de Magistratura dos Tribunais Regionais Federais criarão programas de informática necessários para subsidiar a instrução das causas submetidas aos Juizados e promoverão cursos de aperfeiçoamento destinados aos seus magistrados e servidores”**. Sabida a mudança que a lei traria ao Judiciário, o legislador prevê a criação de uma estrutura de apoio a essa mudança.

No sul do Brasil, o Tribunal Regional Federal da 4ª Região estabeleceu a opção do processo virtual para as ações de competência dos Juizados Especiais Federais em 2004, através da Resolução nº 13/2004. O pioneirismo desse ato foi consolidado com a Resolução nº 75/2006 do mesmo Tribunal que instituiu a obrigatoriedade de ingresso em meio eletrônico de todas as ações dos Juizados Especiais.

Com a autorização para os primeiros atos processuais virtuais, muitos tribunais começaram a desenvolver, por conta própria, soluções de tecnologia de informação que possibilitassem que todo o processo fosse resolvido de maneira virtual. Essa pressão exercida, aliada a uma série de desentendimentos quanto ao uso da tecnologia da informação no âmbito do Judiciário, levou o Congresso Nacional a iniciar os trabalhos políticos para normatizar o processo virtual.

O embrião desse movimento foi o Projeto de Lei nº 5828/01 de iniciativa da Associação de Juízes Federais do Brasil (AJUFE). Depois de árduos cinco anos e

de modificações significativas em seu texto, foi publicada, em dezembro de 2006, a Lei nº 11.419, que dispõe sobre a informatização do processo judicial.

Essa lei consolidou uma série de entendimentos sobre os procedimentos judiciais que já vinham sendo praticados nos tribunais que haviam implementado processos virtuais, entre eles:

- **Art. 1º. §1º** “**Aplica-se o disposto nesta Lei, indistintamente, aos processos civil, penal e trabalhista, bem como aos juizados especiais, em qualquer grau de jurisdição.**” Esse parágrafo explicita a legalidade de que todo e qualquer processo judicial fosse virtualizado, não restando qualquer fato impeditivo.
- **Art. 2º** “**O envio de petições, de recursos e a prática de atos processuais em geral por meio eletrônico serão admitidos mediante uso de assinatura eletrônica, na forma do art. 1º desta Lei, sendo obrigatório o credenciamento prévio no Poder Judiciário, conforme disciplinado pelos órgãos respectivos.**” Esse artigo é de suma importância ao normatizar o uso da assinatura eletrônico na prática dos atos processuais, possibilitando o correto reconhecimento do usuário, bem como minimizando o risco de fraudes.
- **Art. 3º Parágrafo único.** “**Quando a petição eletrônica for enviada para atender prazo processual, serão consideradas tempestivas as transmitidas até as 24 (vinte e quatro) horas do seu último dia.**” O artigo concedeu ao advogado uma benéfica dilatação do prazo processual, visto que atualmente a maioria dos Foros judiciais atua até às 19 h.
- **Art. 5º** “**As intimações serão feitas por meio eletrônico em portal próprio aos que se cadastrarem na forma do art. 2º desta Lei, dispensando-se a publicação no órgão oficial, inclusive eletrônico.**” Esse artigo traz vantagens para o tribunal, que poderá diminuir seus serviços de comunicações processuais, como, por exemplo, o Diário da Justiça; e para o advogado que não precisa procurar mais por intimações via nota de expediente: bastará entrar em uma página personalizada para se cientificar de um fato novo.
- **Art. 10.** “**A distribuição da petição inicial e a juntada da contestação, dos recursos e das petições em geral, todos em formato digital, nos autos de**

processo eletrônico, podem ser feitas diretamente pelos advogados públicos e privados, sem necessidade da intervenção do cartório ou secretaria judicial, situação em que a autuação deverá se dar de forma automática, fornecendo-se recibo eletrônico de protocolo.” O presente trecho da lei delega poderes ao advogado, que terá de realizar atos processuais antes feitos por servidores; também evidencia o uso de ferramentas de fluxos automatizados de trabalho (*workflow*) para a execução da tarefa de distribuição, bem como o uso do Gerenciador Eletrônico de Documentos (GED) na juntada de documentos.

3.2 VIRTUALIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS JUDICIAIS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Antes de analisar o modelo de sistema que vem sendo empregado para a virtualização dos procedimentos judiciais, faz-se necessário o esclarecimento sobre diferença entre o processo e o procedimento judicial. Theodoro Jr. (2008, p. 53) assim distingue:

O processo, outrossim, não se submete a uma única forma. Exterioriza-se de várias maneiras diferentes, conforme as particularidades da pretensão do autor e da defesa do réu. [...] O modo próprio de desenvolver-se o processo, conforme as exigências de cada caso é exatamente o procedimento do feito, isto é, seu rito.

Complementando a definição de Humberto Theodoro Jr., Führer(1990, p. 54) define o processo como “uma sequência de atos interdependentes destinados a solucionar um litígio, com a vinculação do juiz e das partes a uma série de direitos e obrigações. Já o procedimento é “o modo pelo qual o processo anda, ou a maneira pela qual se encadeiam os atos do processo. É o rito ou andamento do processo”.

Logo, o conteúdo que será explorado se refere ao procedimento e não ao processo judicial.

O modelo de virtualização que vem sendo adotado pelos órgãos judiciais consiste de três partes interligadas: o *workflow*, o GED e a certificação digital.

Conforme Cruz (2000, p. 75), *workflow* é a “ferramenta que tem por finalidade automatizar processos, racionalizando-os e, conseqüentemente, aumentando sua produtividade por meio de dois componentes implícitos: organização e tecnologia”. Essa ferramenta é a responsável, nos sistema de virtualização dos procedimentos,

por mover o processo entre as etapas necessárias para a resolução da lide proposta. Conjugado fortemente ao *workflow* está o (GED). De acordo com Sprague (1995, p. 4), GED é:

Gerenciamento: criação, armazenamento, organização, transmissão, consultas, manipulação, atualização e eventual disposição de documentos para preencher um propósito organizacional;

Eletrônico: uso de tecnologia de informações;

Documento: um conjunto de informações pertinentes a um tópico, estruturado para compreensão humana, representado por uma variedade de símbolos, armazenado e manuseado como uma unidade.

As vantagens do GED podem ser relacionadas em três grupos: a melhoria do gerenciamento e a comunicação de ideias e conceitos, a potencialização da reestruturação de processos e a elevação da memória organizacional. (SPRAGUE, 1995).

Essas vantagens incorporadas no Poder Judiciário podem auxiliar o magistrado a, por exemplo, tomar decisões embasando-se em decisões similares no passado. Pode, também, auxiliar o Poder Judiciário a reestruturar os procedimentos cartorários.

A conjugação das tecnologias de *workflow* e GED é explicada por Silva (2001, p.34):

No fluxo de trabalho em sistemas de imagem eletrônica, os documentos não são simplesmente armazenados, localizados e manipulados (como os são em sistemas de informação tradicional), mas usados para conduzir etapas de negócio. Quando um documento é transformado numa imagem eletrônica em um sistema de GED, ele poderá ser distribuído instantaneamente para diferentes partes da empresa e/ou organização.

A terceira parte, que legitima os documentos gerados pelos usuários do sistema virtual, é o certificado digital. A Infra Estrutura de Chaves Públicas do Brasil (ICP-Brasil) (2010, p.11) define-o como o:

Conjunto de dados de computador, gerados por uma Autoridade Certificadora, em observância à Recomendação Internacional ITU-T X.509, que se destina a registrar, de forma única, exclusiva e intransferível, a relação existente entre uma chave de criptografia e uma pessoa física, jurídica, máquina ou aplicação.

Os benefícios dessas tecnologias empregadas já são percebidos no poder judiciário. Há uma diminuição radical nos erros materiais, como perda de documentos e páginas; e também, no retrabalho, por exemplo, diminuição da

necessidade de redigitação de dados dos processos. O acesso à informação também é facilitado, o que diminui a necessidade de deslocamento dos advogados até o cartório. Em termos procedimentais, como há a implementação de uma ferramenta de *workflow*, muitas tarefas cartorárias são padronizadas, eliminando as discrepâncias entre cartórios, estabelecendo tratamento justo a todos os demandantes e auxiliando a cumprir preceitos constitucionais básicos processuais como o da celeridade (Art.5º, inciso LXXVIII da Constituição Federal).

Com a eliminação de autos físicos, somem as cargas de papel empilhado e todos os inconvenientes relacionados, como a necessidade de espaço para armazenamento ou o esforço físico para o manuseio.

3.3 RESTRIÇÕES E DIFICULDADES NA ADOÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL VIRTUAL

Os diversos tipos de sistemas de processos virtuais, nos mais diversos eixos de atuação da Justiça, têm sofrido críticas de seus usuários, independentemente de serem advogados ou magistrados.

A primeira dificuldade, segundo a OAB-PR (2011), é justamente a diversidade de sistemas. Hoje, existem cerca de 45 variações diferentes de processos virtuais empregadas no Brasil.

Outra dificuldade que vem sendo apontada é de cunho infraestrutural. O processo virtual necessita de redes com velocidades maiores de transmissão de dados (Banda Larga) para operar, sendo que muitos municípios não dispõem dessa ferramenta.

Associado à dificuldade de acesso por falta de internet adequada, muitos advogados têm reclamado que o princípio da publicidade não está sendo cumprido, pois os processos virtuais estão bloqueados para usuários comuns e advogados não cadastrados ao processo.

Sob a óptica dos magistrados, pesquisas revelam a preocupação desses com a saúde funcional: em estudo sobre o sistema de processo eletrônico (E-proc) realizado entre juízes filiados à Associação dos Juízes Federais do Rio Grande do Sul, 78,89% responderam que sentiram piora em sua saúde e em seu bem-estar no trabalho após a implantação do processo eletrônico; 95,56% acharam que o processo eletrônico poderia piorar sua saúde no futuro. Além disso, 78,21% estão

insatisfeitos quanto às funcionalidades, opções e comandos do E-proc 2 e 82,43% estão insatisfeitos quanto à visualização de documentos e autos eletrônicos no sistema (LEAL, 2011).

3.4 DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E A PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO

Como comentado anteriormente, a virtualização de uma organização passa pelo desenvolvimento de um sistema de informação integrador dos sistemas funcionais legados e que possibilite a automação do fluxo de processo do negócio. Turban e Wetherbe (2004) caracterizam os passos de desenvolvimento de sistemas de informação em um ciclo de vida tradicional em oito etapas:

- início do projeto. Nessa etapa, a necessidade vira um projeto;
- análise de sistema e estudo de viabilidade. Nessa etapa, o problema que se deseja resolver é documentado de maneira sistêmica, buscando conhecer de que forma o sistema irá impactar o ambiente no qual atuará. Além disso, realiza-se o estudo de viabilidade para conhecer os impactos que trará, principalmente o econômico-financeiro, o organizacional e as restrições legais e éticas que deverão ser observadas;
- análise e projeto lógicos. Demonstrado que o sistema é viável, o analista de sistema, junto com o usuário, desenha o projeto lógico - representado através de diagramas - e o projeto físico, que traduz o modelo lógico-abstrato em desenho técnico específico;
- compra ou desenvolvimento. Nessa etapa, a organização programa ou contrata alguma empresa para realizar a programação do sistema especificado;
- implementação. Com o sistema desenvolvido, os usuários devem ser treinados para operá-lo e a sua disponibilização dele é providenciada;
- operação. A partir da consolidação do sistema, os usuários passam a utilizá-lo de forma plena em suas atividades;
- pós-auditoria. Nessa fase, o projeto é avaliado. Os usuários são consultados, o sistema proposto é comparado com o resultado e toda a informação é documentada para auxiliar na aprendizagem organizacional;

- manutenção. Devido à necessidade de execução de novas rotinas ou por problemas na execução de rotinas que eventualmente apareçam durante o uso, o sistema terá de ser constantemente corrigido a fim de que seja garantido seu pleno uso.

Outra abordagem para o desenvolvimento de sistemas é a prototipagem que, permite maior interação do usuário. Seus passos são descritos por Laudon e Laudon (2007):

- identificação dos requisitos. De maneira breve, o analista de sistema define, junto aos usuários, os requisitos do sistema;
- desenvolvimento de um protótipo inicial. Utilizando ferramentas para elaboração de software, o analista rapidamente desenvolve um protótipo;
- utilização do protótipo. O usuário usa o protótipo para avaliar se essa versão atende às suas necessidades;
- revisão e aperfeiçoamento do protótipo. O analista recebe do usuário as anotações sobre o protótipo e faz as alterações necessárias. Essas duas últimas etapas são realizadas até que o usuário esteja satisfeito.

Esses processos são ativados pela necessidade de se resolver um problema. É importante, para o sucesso desses processos, o envolvimento do usuário conforme citam Laudon e Laudon (2007, p.351):

Se os usuários estiverem profundamente envolvidos no desenvolvimento do sistema, terão mais oportunidades de moldá-lo de acordo com suas prioridades e necessidades profissionais, e mais oportunidades para controlar resultado. Também, tenderão a reagir positivamente quando o sistema estiver finalizado, pois terão atuado como participantes ativos no processo de mudança. Incorporar o conhecimento e a perícia técnica dos usuários gera soluções melhores.

Apesar de importante, o envolvimento do usuário é dificultado pelos ruídos de comunicação usuário-projetista. As diferenças de preocupações dos usuários e dos projetistas são descritas abaixo:

Tabela 1 – A dificuldade de comunicação usuário-projetista

Preocupações do usuário	Preocupações do projetista
O sistema fornecerá a informação de que necessito para o meu trabalho	Quanto espaço de disco de armazenagem o arquivo-mestre ocupa?
Com que rapidez posso acessar os dados?	Quantas linhas de programa serão necessárias para executar esse função?
Com que facilidade posso recuperá-los?	Como podemos reduzir tempo de CPU ao rodar o sistema?
Para inserir dados no sistema, quanta burocracia precisarei enfrentar?	Qual é a maneira mais eficiente de armazenar esses dados?
Como o sistema vai se ajustar à minha programação diária?	Que sistema de gerenciamento de banco de dados devemos usar?

Fonte:Laudon e Laudon (2007,p 351.)

Correlacionadas com as duas abordagens de desenvolvimento de sistema apresentadas, estão as duas correntes principais de envolvimento do usuário no desenvolvimento de sistemas de informação, a positivista e a interpretativa. A positivista tem como característica a distinção clara entre o planejamento e a execução (RODRIGUES; BORGES; FERREIRA, 1999). Na primeira fase, o analista de sistemas especifica e valida junto ao cliente os requisitos necessários para o processo de negócio. Depois de firmado o acordo de desenvolvimento, o analista e os programadores partem para a execução desse processo. Devido à pouca interação com o cliente na execução, o programa desenvolvido muitas vezes não atende às necessidades. Ximenes et al. (2007) caracterizam bem esse problema ao afirmar que:

O problema principal é a crença na capacidade dos seres humanos de prever todas as funcionalidades do sistema logo de início; e por isso que se limita a definição dos requisitos a essa fase, tentando explicitar tudo o que o cliente deseja no sistema. Essa crença não condiz com o funcionamento cognitivo dos seres humanos, que é situado e dinâmico, isto é, muda ao longo das interações com o sistema. Assim, não é possível aos futuros usuários ou clientes saberem a priori tudo o que o sistema precisa contemplar, tendo em vista que também desconhecem o funcionamento do software, suas possibilidades e limitações.

Complementando a caracterização do problema do desenvolvimento positivista, Klein e Lyytiene (1985, p. 11) citam:

- a construção de sistemas de informação como artefato técnico, ignorando a dimensão social;
- a definição de informação derivada de um dado objetivo, através de procedimentos formais e impessoais;
- aderência ao modelo burocrático de organização como máquina, cujo racionalismo causa alienação e falhas na implementação dos sistemas de informação;
- interpretação do desenvolvimento de sistemas de informação como um processo de engenharia, evitando a participação do usuário.

Prado (1999, p. 12), apesar de afirmar que essa metodologia não é a mais adequada para o desenvolvimento de software, reconhece que “esta era normatizou e difundiu no ambiente de informática, dois importantes conceitos de gerência de projetos: a divisão do projeto em etapas, com a definição dos processos de cada etapa, e a introdução das reuniões de revisão”.

Percebendo o insucesso que os projetos de desenvolvimento de sistemas vinham tendo, muitos gestores criaram ferramentas para o maior envolvimento dos usuários. Prado (1999, p. 12) assim caracteriza essa iniciativa: “Com o objetivo de atacar o maior entrave no desenvolvimento de aplicativos – a comunicação com o usuário – surgiram diversas ferramentas para conduzir as etapas levantamento de requisitos e design”. Além disso, nesse caminho para a maturidade de desenvolvimento de sistemas, Prado (1999, p.12) lembra que:

Com o surgimento do PC e das novas e poderosas linguagens, surgiram as ferramentas de “prototipação”. Com estas ferramentas e com o poderio do PC, é possível interagir com o usuário de modo a se ter um maior conhecimento de suas necessidades.

Para o uso das ferramentas de aproximação com o usuário, foi proposta uma maneira diferente de interação na qual as correções são feitas à medida que o projeto progride, com constantes conversas entre os clientes e os desenvolvedores. Desta maneira, pequenas alterações de rota põem o projeto na direção certa.

A Ordem dos Advogados do Brasil (apud ATHENIENSE, 2007, p.3), atenta à necessidade de participação dos advogados no desenvolvimento de sistema, afirma a necessidade de que:

Haja um diálogo permanente com gestores de tecnologia da informação dos tribunais estaduais e federais, sob cuja responsabilidade acham-se hoje, em tramitação, milhões de processos que envolvem interessada população, ligados aos amplos os setores da vida civil e submetidos a variedade significativa de ritos procedimentais (direito privado, público, criminal, trabalhista), a fim de que as particularidades regionais e estaduais, e os variados ritos legais processuais, sejam permanente considerados na definição das novas topologias e soluções computacionais telemáticas e não ofereçam riscos de estagnação da prestação jurisdicional, que se exige contínua mesmo quando da implantação de sistemas, evitando-se a adoção unilateral de sistemas-padrão que não assegurem migrações ou adaptações locais ou que não preservem, com razoabilidade e proporcionalidade, dados e andamentos judiciais já atualmente disponíveis no âmbito destes tribunais.

Além disso, a OAB (apud ATHENIENSE, 2007, p.3) acredita que é necessária a simulação do processo virtual antes da efetiva entrada do processo em operação, como afirma abaixo:

Coordenação da implantação do processo eletrônico por fases programáticas, que incluam etapas prévias, a abranger a instalação de projetos piloto, de caráter experimental, no âmbito de cada Poder Judiciário — com a participação da OAB e do MP — a fim de que respectivas experiências, com seus dados de aceitação e eventuais inaptações, possam ser tratadas em debate centralizado, no STF, para depuração conjunta de soluções que assegurem a instalação saudável do sistema;

3.5 O MUNDO VIRTUAL E AS EXPERIÊNCIAS EM OUTROS SETORES

A virtualização organizacional está criando o ciberespaço. Esse processo vem sendo descrito há cerca de 30 anos. Um dos maiores estudiosos do tema define ciberespaço como “o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores”. (LÉVY, 1999, p.92). Lévy (1999,p.93) explora mais o tema ao dizer que “uma das principais funções do ciberespaço é o acesso à distância aos diversos recursos de computador.” Para exemplificar a afirmação, Lévy (1999,p.93) diz que:

Com um terminal convenientemente preparado para esse fim (computador pessoal, televisão avançada, telefone celular especial,PDA, etc.) também me é possível acessar o conteúdo de banco de dados ou, em geral, a memória de um computador distante . Contando que eu disponha do software necessário e de uma taxa de transmissão adequada, tudo acontece como se eu estivesse consultando memória de meu próprio computador.

Sobre a tendência do ciberespaço, o mesmo autor demonstra o seu determinismo quanto à perpetuação dessa tendência ao prever que todos os elementos do ciberespaço continuarão progredindo rumo à integração, à interconexão, ao estabelecimento de sistemas cada vez mais interdependentes, universais e transparentes (LÉVY, 1999).

Diversos setores da sociedade já estão parcialmente ligados ao mundo virtual. Como referência em relação a esse tema, cita-se o setor bancário. Por ser um dos setores que, mundialmente, mais investe em tecnologia da informação, a virtualização bancária se encontra em níveis avançados.

Essa história remonta a 1970, quando os primeiros serviços não materiais foram ofertados. Exemplo disso é dado por Castro e Gouvêa (2011, p. 3):

internetbanking, também conhecido como *cyberbanking*, banco eletrônico, *homebanking* ou *on-line banking*, surgiu, nos Estados Unidos, por volta de 1970, baseando-se, no início, em um serviço de pagamento de conta por telefone (*Telephone Bill Payment – TBP*), que permitia ao cliente autorizar o seu banco a transferir fundos de sua conta para a conta de qualquer credor que o mesmo especificasse. No Brasil, essa aplicação iniciou-se com o Bradesco, em 1983, através de um serviço chamado Telebradesco-Empresa.

Já os primeiros serviços ofertados via internet são explorados por Diniz (2000, p.31):

De 1989 a 1995 o banco californiano *Wells Fargo* manteve um total de 20.000 clientes do seu *software de home banking*; entretanto, em apenas um dia de maio de 1995, o *Wells Fargo* recebeu um total de 1.500 inscrições para utilização de serviços bancários por meio da Web. Era o primeiro dia de abertura do serviço naquele que foi um dos primeiros bancos a oferecer um *site* na Web com possibilidade de realização de transações bancárias.

Com o pioneirismo, os bancos estão avançados na curva de aprendizado da utilização de serviços virtuais. Os benefícios apontados pela utilização do *internet banking* são, segundo Estrada (apud OLIVEIRA, 2008, p.15):

- a) diminuição dos custos fixos de manutenção de uma agência bancária, especificamente nas despesas de pessoa;
- b) desburocratização de serviços, facilitando a vida do cliente, dispensando sua presença física no estabelecimento, evitando filas e perda de tempo realizando operações bancárias;
- c) o alcance geográfico, pelo fato da internet atingir o mundo todo, podendo fornecer serviços em grande escala;

d) diminuição de riscos de assaltos, porque há um menor movimento de pessoas, moeda e serviços na agência bancárias.

No complemento dessas vantagens, os clientes apontam os principais atributos dos serviços de internet banking: a comodidade, praticidade, flexibilidade, eficiência, segurança e a confiabilidade (OLIVEIRA, 2000).

Apesar das vantagens apresentadas, muitos estudos têm relatado a não adesão dos clientes aos serviços de *internet banking*. Os principais motivos que afastam usuários da utilização desses serviços são a segurança e a confiabilidade. Dentro do item segurança, aparecem o receio da violação da conta e o roubo de dados do cliente. Já no item confiabilidade, aparece a questão do imaterial dos procedimentos bancários entre eles: a não emissão de comprovantes físicos e o receio de que as operações não tenham sido processadas (OLIVEIRA, 2000).

4 OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GERAL:

- Identificar as mudanças de rotina do advogado em consequência da implementação do processo virtual.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Descrever as mudanças de rotina do advogado em consequência da implementação do processo virtual.
- Identificar as resistências dos advogados em relação à do processo virtual.
- Colher sugestões dos advogados para o auxílio da implantação pelo TJRS.
- Elaborar um plano de ação contendo recomendações para o desenvolvimento do sistema de processo virtual, atuando como mediador de relações entre o advogado e a equipe de informática.

5 METODOLOGIA

5.1 TIPO E ESTRATÉGIA DE PESQUISA

A presente pesquisa tem caráter qualitativo. Segundo Roesch (2006, p. 154), a pesquisa qualitativa é apropriada para:

(...) avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa, ou plano, ou mesmo quando é o caso da proposição de planos, ou seja, quando se trata de selecionar as metas de um programa e construir uma intervenção, mas não é adequada para avaliar resultados de programas e planos.

A escolha dessa característica de pesquisa se deu justamente pela possibilidade de se elaborar um plano com sugestões, sob a ótica do usuário da justiça estadual, para a implantação do programa de virtualização processual.

Quanto à estratégia de pesquisa, trata-se de um estudo de caso. Segundo Yin (2005, p.20), “utiliza-se o estudo de caso em muitas situações, para contribuir com o conhecimento que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais, políticos e de grupo, além de outros fenômenos relacionados”.

O fenômeno estudado nessa pesquisa é de extrema complexidade, pois trata de uma mudança de paradigma na relação advogado-justiça. Essa condição de complexidade do estudo é trazida à tona por Yin (2005, p. 20) quando afirma que “a clara necessidade pelos estudos de caso surge do desejo de se compreender fenômenos sociais complexos”.

5.2 ESTRATÉGIA PARA A COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi feita em duas etapas. A primeira etapa visa entender o que muda na rotina do advogado com a virtualização processual e quais são as principais resistências que essa classe pode apresentar à mudança. Para isso, foi utilizada a entrevista em profundidade. Segundo Roesch (2006, p.159), “seu objetivo primário é entender o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações em contextos que não foram estruturados anteriormente a partir de suposições do pesquisador”. Para as entrevistas, foram escolhidos advogados por

meio de amostra não probabilística por tipicidade. De acordo com Vergara(2006,p.51), “a amostra por tipicidade é constituída pela seleção de elementos que o pesquisador considere representativos da população-alvo.”

O questionário empregado para a realização da entrevista está apresentado no Anexo I. As entrevistas foram gravadas e seu conteúdo foi transcrito integralmente para arquivos virtuais para possibilitar as análises (documentos não anexados).

Para complementar as sugestões apresentadas pelos advogados, foi utilizada a pesquisa documental. Como já há processos judiciais virtuais implementados, em muito se pode basear nos aprendizados já relatados para elaborar o plano de sugestões. De acordo com Flick (2009, p.231), “pode-se utilizar os documentos e a análise de documentos como uma estratégia complementar para outros métodos como entrevista ou a etnografia”. Yin (2005, p.112) compartilha a mesma opinião que Flick ao afirmar que para os estudos de caso, “o uso mais importante de documentos é corroborar e valorizar as evidências oriundas de outras fontes”.

5.3 TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

Os dados coletados pelos três instrumentos foram analisados através das técnicas de análise léxica e de análise de conteúdo. Segundo Bardin (apud FREITAS e JANISSEK, 2000, p.32), “pode-se dizer que a análise léxica é o estudo científico do vocabulário, com aplicações de métodos estatísticos para a descrição do vocabulário: ela permite identificar com maior detalhe as citações dos participantes, utilizando indicadores que relacionam aspectos relativos às citações e às palavras”.

Já a análise de conteúdo é uma técnica de pesquisa para tornar replicáveis e validar inferências de dados de um contexto que envolve procedimentos especializados para processamento de dados de forma científica (KRIPPENDORFF, apud FREITAS e JANISSEK, 2000, p 41).

Para a análise lexical de dados, utilizou-se o programa Sphinx Léxica versão 5®. Foram analisadas todas as respostas de todos os advogados, sendo a seleção de palavras feita a partir de um grupo temático. Por exemplo, ao questionamento

sobre certificação digital, foram agrupadas todas as palavras relevantes por blocos de significados: poder econômico, necessidade de uso, vantagens etc.

A análise de conteúdo foi realizada a partir de trechos integrais de resposta a cada pergunta. Foram inseridas apenas as respostas que traziam um fato novo para a discussão.

A partir da análise das entrevistas, foi elaborado um plano de ação. Segundo Campos (2004, p.96), “os planos de ação colocam o gerenciamento em movimento”. Na continuidade de seu pensamento, Campos (2004, p.117) afirma que “precisamos aprender a pensar segundo o método PDCA. Sempre tomando ações preventivas, todos os níveis de empresa, o mais rápido possível”. A partir da análise do problema e de suas causas, parte-se para a elaboração do plano de ação. O resultado esperado é um plano que contenha o que será feito, em que prazo, por quem, onde será feito, por que será feito, quanto custará e como será medido o progresso das ações e de seus resultados (CAMPOS, 2004). Para o sucesso do plano de ação, Campos (2004, p.219) pontua as seguintes observações:

- certifique-se de que as ações serão tomadas sobre as causas fundamentais e não sobre seus efeitos;
- certifique-se de que as ações propostas não produzam efeitos colaterais. Se ocorrerem, adote ações contra elas;
- proponha diferentes soluções. Analise a eficácia e custo de cada uma. Escolha a melhor.

6 RESULTADOS

6.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Foram realizadas nove entrevistas com advogados que utilizam os serviços do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. As características da amostra estudada estão descritas na Tabela 1. Foram entrevistados 6 homens e 3 mulheres; a idade variou de 22 a 37 anos, embora dois não tenham declarado sua idade; em média, os advogados atuam com o direito há 9,8 anos, mas devido à intenção de selecionar tanto advogados experientes quanto iniciantes, a dispersão foi alta, com desvio padrão de 11 anos. As entrevistas duraram em média 48 ± 9 minutos.

Quanto à atuação profissional dos advogados, a única restrição é que ele atuasse no ramo cível, que será o primeiro a aderir ao sistema de processo judicial virtual. Quanto à área de atuação, foi dada a preferência para os advogados que já tivessem tido contato com o processo virtual da Justiça Federal ou dos Tribunais Superiores. Como boa parte das causas nesses órgãos são de empresas, cinco advogados entrevistados atuam em escritórios especializados em direito empresarial.

Tabela 2 - Características de nove advogados e tempos de duração das entrevistas

Advogado	Idade (anos)	Sexo [‡]	Anos [#]	Área atuação	Duração* (min)
1	30	M	10	Cível	54
2	29	F	9	Empresarial	43
3	22	F	< 1	Empresarial	61
4	37	M	ND	Empresarial	57
5	ND	M	21	Trabalhista e familiar	38
6	25	M	1	Ambiental	44
7	23	M	2	Empresarial	46
8	ND	M	31	Empresarial, administrativo, trabalhista	33
9	25	F	4	Tributário	56

ND: não disponível; ‡ M: masculino; F: feminino; # Tempo de exercício do Direito; *Tempo de duração da entrevista.

Fonte: Elaboração do autor

Os resultados estão apresentados a seguir e foram divididos em quatro blocos: o primeiro diz respeito às tecnologias da informação já utilizadas pelos advogados; o segundo bloco apresenta a avaliação das mudanças de rotinas; o terceiro, as resistências às mudanças e o quarto, as vantagens e sugestões feitas pelos entrevistados.

6.2 BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – CONSULTA PROCESSUAL

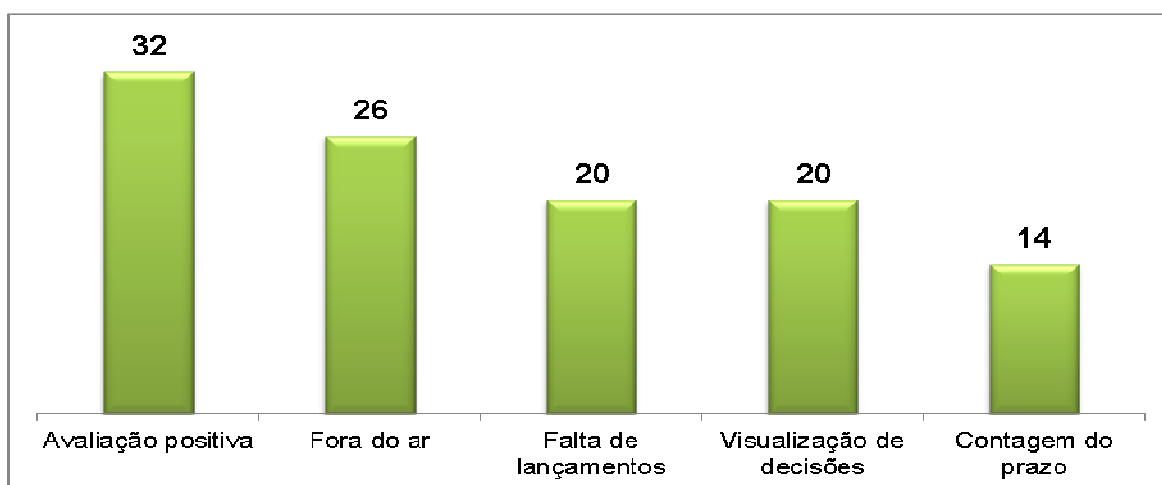
Essa pergunta teve como objetivo avaliar como os advogados se relacionam com os serviços já ofertados em termos de tecnologia pelo TJRS .

6.2.1 Análise Léxica:

O gráfico 1 apresenta o agrupamento por temática das palavras associadas à consulta processual a partir dos questionamentos:

1. Quais as tecnologias ofertadas pelo TJRS que o Sr. Utiliza? (Consulta processual, petionamento eletrônico)
2. O que você acha desses serviços?

Figura 1 - Palavras agrupadas associadas à Consulta Processual



Fonte: Elaboração do autor

Verifica-se que as palavras mais frequentes foram a respeito da “Avaliação Positiva”. Nesse grupo, foram ditas palavras como: “Bom”, “Muito bom”, “Melhor do Brasil”. Para o segundo grupo, aparecem palavras como: “Frequentemente”; “Dificuldade” e “Cai”. No terceiro grupo, verificam-se palavras como: “Lançamento”;

”Movimentações” e “Andamento”. Para o quatro grupo, encontram-se palavras como: “Despachos”; “Vantagem” e “Disponibilizadas”.

No quinto grupo, surgem palavras como: “Começa”; “Carta AR” e “Prazo”.

6.2.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.2.1, direcionados a partir da análise léxica. Foram inseridos apenas os trechos que continham fatos novos. O entrevistado 1 introduziu a necessidade de complementação de dados, porém acha a pesquisa boa. O entrevistado 2 comentou sobre a falta de lançamentos adequados, principalmente no primeiro grau. O entrevistado 3 introduziu o problema da queda do sistema. Fortalecendo a qualidade da consulta processual, o entrevistado 4 afirmou que ela é a melhor do Brasil, inclusive pelo fato de disponibilizar as decisões dos magistrados. O entrevistado 7 demonstrou a preocupação do TJRS com o advogado ao melhorar o serviço de consulta. Por fim, a entrevista 9, além de reforçar que o sistema está frequentemente fora do ar, afirmou que esse será o único meio de consulta com o processo virtual, ou seja, ela não poderá estar fora do ar.

Entrevistado 1: Acho boa. Uma coisa mais específica tem que buscar no processo.

Entrevistado 2: Ah, isso é muito bom. Agora no 1º grau, deixava a desejar. Às vezes, a cópia da liminar não estava disponível. Aí tem que ir até o foro. Então, como sugestão, seria bom que todo o despacho está disponível.

Entrevistado 3: Quando o sistema não cai, ele é relativamente bom, porque como eu até tenho trabalhado com sites de outros tribunais, eu tenho um projeto pra vocês iniciarem: A unificação dos sites dos Tribunais.

Entrevistado 4: Com relação a consulta processual, sem sombra de dúvidas, é a melhor consulta processual do Brasil...Ela é melhor por várias razões, pela própria visualização, pelo acesso aos links no próprio site sobretudo porque as decisões são disponibilizadas. Essa é grande vantagem. Não só decisões, mas sentenças. Há uma dificuldade, acho que física, de falta de lançamentos de movimentações. O cartório de Cruz Alta, não necessariamente o cartório de Cruz Alta, não lança um andamento processual, daí eu vou aqui, se eu confiar, por exemplo, meu cliente recebe uma ação contrária... Aqui em Porto Alegre, 100% das varas cíveis lançam

logo: Carta Ar enviada e depois carta AR juntada. Aqui começa a contar meu prazo. Houve inclusive colegas que perderam prazo confiando na informação processual. Aí o cartório juntou o AR e não lançou lá. Aí a pessoa fica aguardando,aguardando,aguardando, bom não foi juntado o AR não começou a contar meus 15 dias. Daqui a pouco tomava uma revelia. Aí agravava pro Tribunal e não isso é um recurso colocado pelo TJRS para auxiliar, mas ele não tem cunho tampouco caráter oficial. Não cuidou, azar é o teu. Essa é uma das dificuldades, como eu dizia, visualização é a melhor, até mesmo a consulta das decisões.

Entrevistado 7: Consulta processual, eu utilizo bastante, é básico, até estava diferente, agora está melhor em termos de pesquisa, não faz muito tempo, eu percebi que foi modificada.

Entrevistado 9: A consulta processual está frequentemente fora do ar... Esses dias, estava até engraçado... Estava assim, 99 % das comarcas pra consulta estavam fora do ar. Isso é uma falha que eu acho que não pode ter. Não pode não poder consultar um processo teu. É inadmissível isso! Eles têm que se cercar de todos os recursos possíveis pra isso não acontecer, porque agora que eles vão se aproximar cada vez mais do processo eletrônico, a gente só vai ter esse meio pra consulta.

6.3 BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – PROCESSO VIRTUAL:

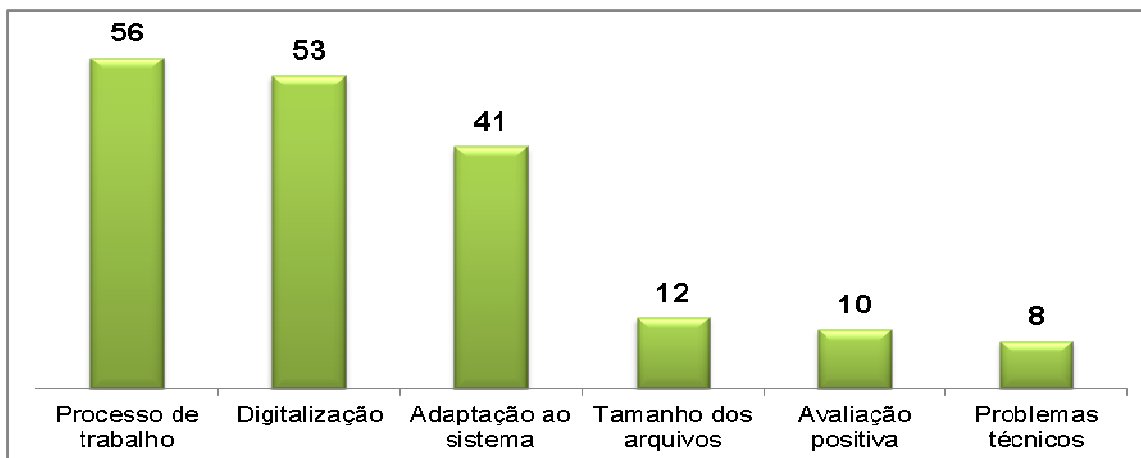
A pergunta referente à utilização do processo virtual em outros tribunais teve como objetivo conhecer o envolvimento do advogado com outras tecnologias virtuais, principalmente suas impressões positivas e negativas, além de mudanças de rotina que eles haviam experimentado.

6.3.1 Análise Léxica:

O gráfico 2 apresenta o agrupamento por temática das palavras associadas aos sistemas de processo virtual já utilizados processual a partir dos questionamentos :

3. Já teve contato com alguma tecnologia de Processo virtual?
4. Como avalia esses serviços?

Figura 2 - Palavras agrupadas associadas ao Processo Virtual



Fonte: Elaboração do autor

O grupo com maior número de palavras significantes é o de processo de trabalho, no qual os advogados relatam situações de uso do sistema. Nesse grupo, encontram-se palavras como: “Senha de acesso”; “Informatizou” e “Remoto”. Foi dada ênfase pelos advogados para o segundo grupo que apareceu: “Digitalização”. Nesse agrupamento, aparecem palavras como: “Scanner”; “Necessidade”; “Documentos” e “digitalização disponível”. No terceiro grupo, aparecem, por exemplo, os seguintes vocábulos: “Complicado”; “Assustadora”; “Inseguros”; “Aprendes” e “Dificuldade”. No quarto grupo, acham-se palavras do tipo: “Tamanho”; “Admitidos” e “Original”. Para o quinto grupo, temos palavras como: “Desburocratizou”; “Detalhado” e “Autoexplicativo”. No último grupo, encontram-se, por exemplo: “Emitia” e “Problemas”.

6.3.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.3.1, direcionados a partir da análise léxica. O entrevistado 1 comentou acerca das complicações na adaptação do novo sistema. O entrevistado 2 corrobora com a opinião do primeiro entrevistado e acrescentou a questão da dificuldade de digitalização do autos. O entrevistado 4 demonstrou facilidade na utilização do sistema e na comunicação da Justiça Federal com o usuário a partir do surgimento de um problema. Como fato novo, o entrevistado 7,

afirmou que o sistema é bem autoexplicativo e que desburocratizou o acesso à justiça.

Entrevistado 1: É complicado, mas depois tu vai se adaptando, como tudo na vida. Tu aprendes que tem que tem entrar uma vez na semana na senha. Ver se o processo sai alguma movimentação. Eu tenho três processos digitais na JF. São processos que eu já estou com um pouco de dificuldade. Até senti um pouco de dificuldade de fazer o protocolo porque eu ainda, pela estrutura do escritório, eu tenho que, pra fazer a petição digital, a gente tem um digitalizador de documento, só que esse scanner eu não consigo digitalizar um documento de várias folhas. Tenho que digitalizar uma por uma. Daí eu tenho que fazer vários protocolos. Então, tem a necessidade de ter aquele scanner de bandeja da JF. Coloca e vai puxando. Digitalizou tudo, eu protocolo.

Entrevistado 2: Olha, a recepção de início ela é assustadora, tu ficas muito inseguro. A gente viu muita dificuldade dos advogados mais velhos. Na JF, quem atua na JF normalmente é quem atua em processos maiores, com grau de importância um pouco maior. Tu não pega aqueles casos de indenização, briga de vizinhos, batida de carro do civil comum que pega os advogados mais humildes. Existe uma dificuldade de, principalmente, do scanner dos documentos. Eles têm que ser escaneados contínuos. E um scanner desses custa 500 reais. Ele está disponível na JF. Só que tu tem que ir até lá, tá aberto só de tarde, tem gente esperando, tem que ter alguém auxiliando, então e lá quem atua na JF são mais os escritórios grandes.

Entrevistado 4: Meu parâmetro é a JF. A JF é muito fácil. Então, eu comecei quando eu comecei a ver o processo da JERS, eu fiz uma comparação com a JF. A JF é mais fácil, tanto no Juizado Especial quanto o E-proc 2. Na JF, tem dois E-procs que foram criados em momentos distintos. O E-proc-1 foi criado exclusivamente por juizado cível e depois houve a criação do E-proc 2 que é ação normal, mas hoje tu pode usar o E-proc 2 até mesmo pros juizados especiais. Desde que a pessoa tenha o mínimo de conhecimento em informática, se ela tiver calma e ela ler, ela faz. Houve até mesmo um dia que no ajuizamento, deu um probleminha, não sei se foi no sistema. O sistema emitia um comunicado, mais ou menos, que nem os caixas eletrônicos fazem. “Sua transação não foi efetuada”; “Sua petição

inicial não foi protocolada em razão de problemas técnicos”. Claro, eu não tenho como ter essa informação completa no passo a passo, mas me pareceu confuso.

Entrevistado 7: É tudo feito remoto, no caso tu só precisa de um computador com acesso a internet e o cadastro junto a JFRS. Desburocratizou muito,muito,muito, porque antes tu pegava um processo físico pra distribuir, pagamento de custas... tu tinhas que comprovar o pagamento, cópias pra outra parte, era mais gasto...impressões de documentos... Hoje em dia, tu pega, digitaliza tudo, tu não precisa ter cópia pra outra parte, tá tudo ali... Quando tu ganhas a intimação, a outra parte ganha uma chave de consulta...

Na JFRS, eu acredito que o sistema deles é bem detalhado por isso que é muito bom. Principalmente, autoexplicativo.

6.4 BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – ELABORAÇÃO DE PEÇAS

A pergunta acerca de como os advogados redigem suas peças visava avaliar a hipótese da existência de advogados que ainda utilizam máquina de escrever para elaboração de documentos.

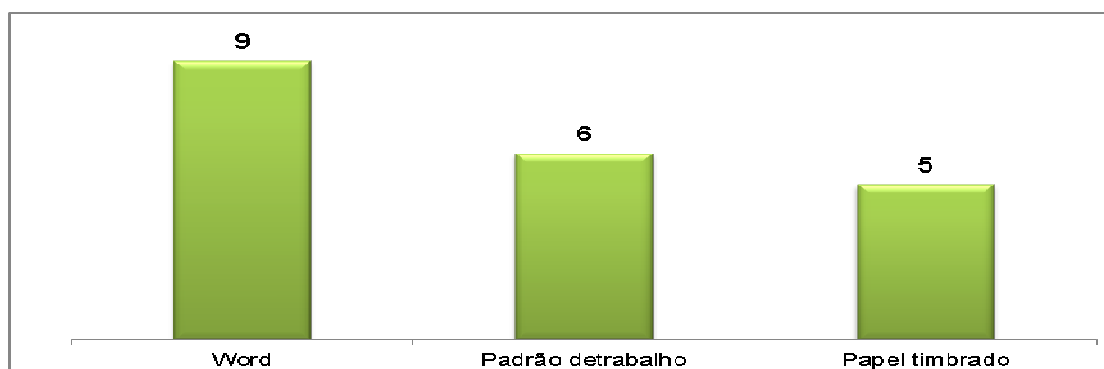
6.4.1 Análise Léxica:

O gráfico 3 apresenta o agrupamento por temática das palavras associadas à Elaboração de Peças processual a partir dos questionamentos:

5. Como o senhor elabora as peças processuais?

6. Que ferramentas utiliza?

Figura 3 - Palavras agrupadas associadas à Elaboração de Peças



Fonte: Elaboração do autor

No bloco 1, estão agrupados vocábulos como “Word” e “Constrói”

Para o bloco 2, temos palavras como: “Estilos” e “Padrão”

Já no bloco 3, visualizam-se palavras do tipo: “Imprime” e “monta”

6.4.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.4.1, direcionados a partir da análise léxica. O primeiro entrevistado referiu-se a elaboração de peças com um programa redator de texto e o segundo acrescentou o fato de utilizar papel timbrado padrão na hora da impressão.

Entrevistado 1: Em Word.

Entrevistado 2: – Em Word, num padrão, papel timbrado, imprime e protocola e arquiva.

6.5 BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – CONTROLE DE PROCESSOS – GERENCIADOR DE DOCUMENTOS (GED)

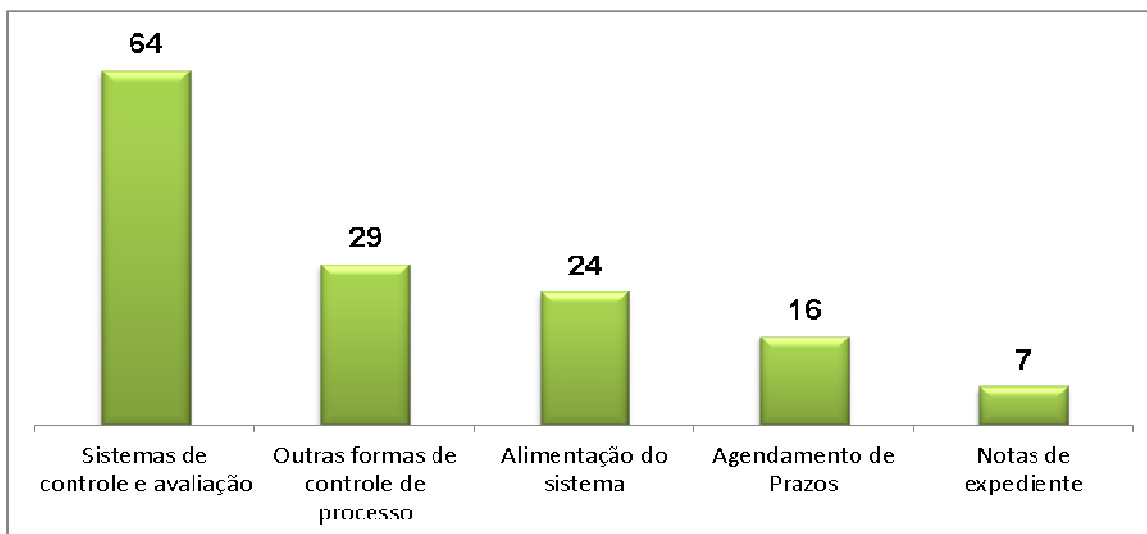
Para o funcionamento de um processo virtual, é importante a organização dos documentos de forma que o conteúdo gere valor. Esse questionamento tinha por objetivo avaliar a gestão de documentos virtuais pelos advogados e os pontos desses sistemas que eles acreditam serem mais críticos.

6.5.1 Análise Léxica:

O gráfico 4 apresenta o agrupamento por temática das palavras associadas à Gerenciador Eletrônico de Documentos:

7. Como é feito o armazenamento e o controle das peças elaboradas?
8. O senhor utiliza alguma plataforma de gerenciamento de documentos?

Figura 4 - Palavras agrupadas associadas a Gerenciador de Eletrônico de Documentos



Fonte: Elaboração do autor

No grupo 1, os advogados ponderam sobre os sistemas que utilizam de GED. Palavras como “Burocratizado”, “Relatórios” e “Gestão” foram mencionadas. Para o grupo dois, temos: “Rede”; “Pastas” e “Excel”. No grupo 3, encontram-se as palavras como: “Manual”; “ Lançamentos” e “ Cadastro”. Para o grupo 4, tem-se por exemplo: “Agendo”; “Agenda” e “Prazos”. Por fim, no grupo 5, temos as seguintes palavras: “ Marco”; “Interessante” e “Notas”.

6.5.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.5.1, direcionados a partir da análise léxica. O entrevistado 1 relatou como controla o prazo de maneira manual. O entrevistado 2 introduziu o assunto “servidor interno”. O entrevistado 3 afirmou que toda a sua comunicação é por e-mail. O entrevistado 4 foi o primeiro a referir que utiliza um programa de controle de processos, apesar de os advogados entrevistados anteriormente terem se referido, também, a sistemas de controle. O entrevistado 7 ilustrou diversos usos para o sistema dentro do escritório.

Entrevistado 1: Tudo é manual. Eu tiro todas as notas no site da OAB, marco, separo as minhas notas. Depois, passo para o Marco que registra os prazos.

Entrevistado 2: A gente tem servidor, então está tudo no servidor e tu salva tudo na pasta do cliente.

Entrevistado 3: Nós trabalhamos basicamente por e-mail. Se eu quisesse não ver a minha chefe, eu não a veria.

Entrevistado 4: Temos, temos sim. Nós temos um programa de controle de processos. Nós temos outro processo no escritório, outra forma de controle dentro do escritório. É um programa. Eu alimento ele da mesma forma que o sistema. Eu tive certa facilidade, porque eu já fazia isso há um bom tempo dentro do escritório. Nós tínhamos a opção de lançar prazos e até mesmo as petições nesse programa pra disponibilizar para os clientes.

Entrevistado 7: O escritório tem um programa de...que eles utilizam que é próprio, que tem o cadastro de todos os processos... Administrativos, eletrônicos, físicos. Todos. É a base de dados do escritório. Aí, a partir desse programa... intimações de processo, modificações, todas as informações referentes ao processo, tudo tem lá.

6.6 BLOCO 2 - MUDANÇAS DE ROTINA

A partir de um levantamento realizado das leis do processo virtual e de experiências de processo virtual de outros tribunais, apresentaram-se, aos advogados entrevistados, mudanças de rotinas possíveis após implementação. Essa pergunta almejava detectar possíveis pontos de melhorias para o sistema do TJRS além de coletar resistências a qualquer mudança mais significativa de rotina.

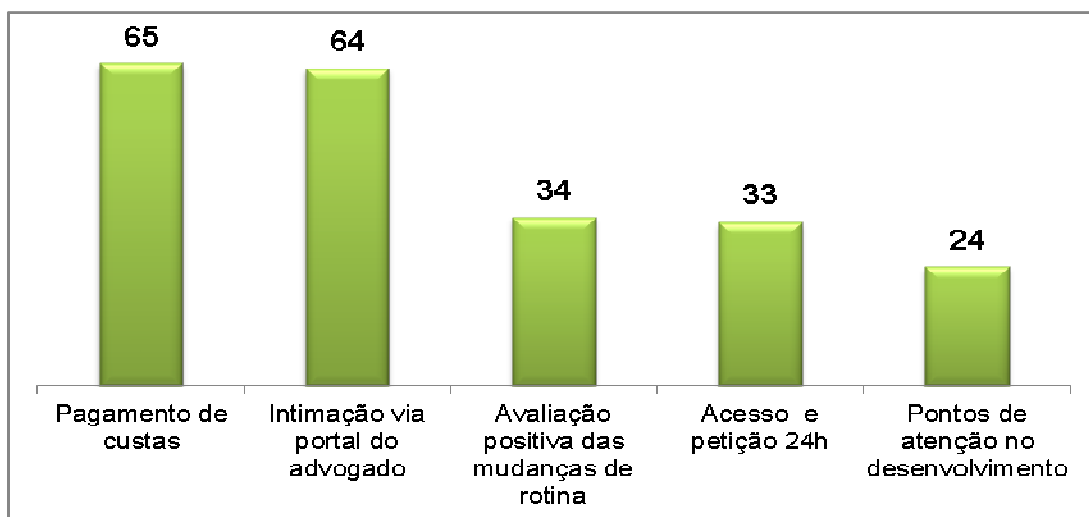
6.6.1 Análise Léxica:

O gráfico 5 apresenta o agrupamento por temática das palavras associadas às mudanças de rotina a partir do questionamento:

9. Considerando as mudanças nos seguintes procedimentos judiciais, que alterações acontecerão na sua rotina?

- Petição virtual para todos os atos do processo durante 24h (Inicial,defesa,instrução,requerimentos variados,etc) **Art. 3^o Parágrafo único,lei 11 419**;
- Pagamento de custas virtuais;
- Possibilidade de consulta de todo o processo a qualquer momento;
- Classificação de petição para distribuição **Art. 10, lei 11 419** ;
- Intimações ao Advogado diretamente no via Portal do Advogado **Art. 5^o, lei 11 419**.

Figura 5 - Palavras agrupadas associadas às Mudanças de Rotina



Fonte: Elaboração do autor

O grupo mais citado foi o referente ao pagamento de custas. Nesse grupo, foram incluídas palavras e expressões como: “Banrisul”; “Absurdo não aceitarem” e “Pagar”. Quase tão referido como o grupo 1, encontra-se o grupo 2, que contém palavras como: “Abre”; “Prazo”, “Emitir” e “Sinal”. No grupo de Avaliações positivas, os advogados citaram palavras como: “Ótimo”, “Redução”, “Custos” e “Facilitar”. Para o grupo 4, temos vocábulos como: “Enviar”; “perder” e “Consegue”. Por último no agrupamento 5, são lembrados pontos que os desenvolvedores do TJRS têm que atentar como: “Operacionalizar”; “Prática”; “Sobrecarregado” e “Reticência”.

6.6.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.6.1, direcionados a partir da análise léxica. O entrevistado 2 vislumbrou boas perspectivas com o sistema, afirmou eu seria interessante o envio de e-mails para acompanhamento dos prazos em aberto e o aceite, por parte do Tribunal de Justiça, do pagamento de custas virtuais. O entrevistado 3 referiu-se ao aumento do prazo para envio como maravilhosa e exemplificou o que acontece atualmente quando da perda de um prazo. O entrevistado 4, além de referir-se aos temas já apresentados, trouxe à tona o questionamento de o porquê da não existência de um sistema de processo virtual único para toda justiça. Já o entrevistado 5 demonstrou certo receio quanto à execução do projeto por parte do Tribunal de Justiça. Para o entrevistado 7, as mudanças de rotina obrigarão os advogados a se adaptarem. O entrevistado 8 demonstrou otimismo com o processo virtual como acelerador da justiça. Por fim, o entrevistado 9 exemplificou uma das vantagens do peticionamento à distância: não pegar trânsito.

Entrevistado 2: É incrível, tudo ótimo. Porque com essa intimação, acaba o problema de perder prazo. Oh... tu tens cinco prazos em abertos... Foi o que funcionou na JF. Isso é ótimo Tu só tem que lembrar uma vez por semana de entrar no site. Se puder mandar um e-mail, melhor ainda. É um absurdo não aceitaram. Porque teve uma época que, agora, a jurisprudência disse que não aceitava, só aceitava autenticação bancária. É o mantenho uma conta no Banrisul só pra pagar taxas. É absurdo não aceitarem, tanto que reverteu a jurisprudência.

Entrevistado 3: A do prazo é simplesmente maravilhosa por que ontem por exemplo. Eu tive que enviar uma petição por fax que o prazo era amanhã. Só que eu enviei o fax três vezes e o fax não chegou. E aí chegou as 18h30 e o fax não chegou e o meu prazo era pra ontem... Daqui a pouco alguém tá querendo a minha cabeça aqui. Porque aconteceu justamente isso. Eu tive que ligar: Chefe querida, tivemos problemas.

Entrevistado 4: Eu te confesso que de prejuízo eu não vejo nenhum, bem pelo contrário, é redução de custos, ampliação de prazos pra eu fazer o meu trabalho de prazo, o único senão que eu vejo nisso é organização. Eu, hoje, por exemplo, embora o processo eletrônico seja um via sem volta, eu não consigo imaginar como

eu vou me organizar depois. Como eu te disse, na JF eu estou usando o método “miguelão”. Eu imprimo e deixo na minha mesa. Como nós fazíamos antes com papel. Eu to um pouquinho de reticência com a questão de organização de prazo. Eu acredito que no TJRS eu vou ter a mesma dificuldade, ou seja, dentro do portal tem... O portal vai me intimar, mas o que ele vai fazer... Ele vai emitir um sinal, ele vai emitir uma marcação... Perfeito. Hoje... Aí entra a minha ressalva o porquê de não criar um sistema único. Se o CNJ é o grande incentivador do processo eletrônico, porque não fazer o seguinte.... Gente: O RS é o melhor, vai todo mundo seguir o sistema dele. O que acontece, eu tenho no RS, custas da JFRS... Só Bannrisul? Por que só Bannrisul? JF só Caixa ou BB... JESC o BESC... Onde é que eu vou pagar o BESC? Agora o BESC foi comprado pelo BB, mas ainda assim eu solicito a guia e eu tenho que procurar uma agência do BESC ou até mesmo onerar o meu processo, fazer um DOC e o meu cliente não me ressarce o DOC... Então, vamos fazer assim, BB... Em qualquer lugar do planeta, tem uma agência do BB... eu não preciso ir mais no foro nem no banco. Hoje, eu pago... Hoje no Paraná, eu tenho que gerar a guia ITAÚ, tirar o dinheiro da nossa conta jurídica do BB e ir lá ao ITAÚ pagar.

Entrevistado 5: Eu diria que tudo que tu falou, vai facilitar bastante. Só que eu quero a minha curiosidade é como que vai operacionalizar isso, porque a JF que é eletrônico, às vezes, o sistema está sobrecarregado e tu não consegues enviar a petição... Então se tu deixar pra enviar na última e hora e de repente tu perdes o prazo e não consegue enviar... Ou dá um problema no sistema. Então, essas mudanças, pelas ideias apresentadas, vão facilitar pro advogado, só que tem que ver como elas vão se dar na prática.

Entrevistado 7: Olha, as mudanças, eu acredito que sejam válidas porque no caso do processo eletrônico obrigatoriamente a tua rotina vai mudar. Hoje em dia, tu tens uma rotina em relação aos processos. Eu tenho o costume de acessar uma vez ao dia o painel do advogado, que eles chamam, que vai constar todas as tuas intimações. Isso é uma coisa que muda. Eu tenho amigos advogados que não tem o costume e acabam esquecendo. É bem complicado, isso. Tem pessoas que perdem prazos e não tem. Uma coisa que eles implementaram no sistema que é bom na JF, tu recebes a tua intimação já com o prazo... 10 dias. Tu sabes é 10 dias... Se tu não abriste em 10 dias, tu não se destes por intimado... Ela abre automaticamente após 10 dias. Então, em todas as intimações da JF, tu ganha 10 dias de prazo. Tu tens

conhecimento do que é, tu tem a opção de não abrir o teu prazo. Simplesmente, aguardar e protelar quanto tu quiseres... Isso eu acho uma coisa boa. Se fizerem um link no sistema entre o sistema do TJRS e o Banrisul que realmente seja válido, bom... No sentido que vai poder acessar a internet do Banrisul, efetuar o pagamento, imprimir, imprimir não, tu vais só digitalizar, copiar é válido. Hoje em dia, dá uma visitada na agência no foro do Banrisul de tarde, tu vai ter que está sempre muita gente só efetuando pagamento de custas e mais, se eles conseguiram fazer essa interligação, linkando um sistema com o outro, até vai desafogar um pouco, porque hoje em dia é muita gente, tu acaba perdendo muito tempo esperando.

Entrevistado 8: Eu acho que eu, eu acredito que todas elas e acho que vai efetivamente acelerar, desburocratizar reduzir o entrave do nosso judiciário em termos de agilidade, não tenha dúvida nenhuma quanto a isso. Eu vejo isso sempre em termos de... Eu visualizo isso como uma possibilidade que isso vai trazer pro serviço do advogado, não tenha dúvida.

Entrevistado 9: Resistência nenhuma para falar a verdade. Até acho que só benefícios. 24 horas que tu podes peticionar é ótimo, porque não ter que depender de trânsito pra chegar ao foro, tu pode peticionar de qualquer computador, de qualquer lugar que tu tá. Esse pagamento de custas virtuais até é uma facilidade, mas até não influencia. Normalmente, a gente prefere pagar no banco.

6.7 BLOCO 3 - SIMPLIFICAÇÃO DAS ROTINAS:

Esse bloco visava verificar se a expectativa dos advogados é ter a sua vida simplificada com a entrada do processo virtual.

6.7.1 Análise Léxica:

Devido à simplicidade das respostas a pergunta: O senhor acredita que suas rotinas ficarão mais simples de serem executadas com o processo eletrônico? Por quê?, não houve a possibilidade de realizar agrupamento para análise.

6.7.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.7.1. O entrevistado 1 afirmou que suas rotinas vão ficar mais simples por não ter que sair mais do escritório. O entrevistado 2 complementou a fala do entrevistado 1 ao dizer que o custo de deslocamento será evitado com o processo virtual. O entrevistado 3 não acredita que as rotinas ficarão mais simples, mas mais práticas. Já o entrevistado 5, além de se referir da questão do custo, já sugere a audiência virtual, como forma de evitar por completo o deslocamento. O entrevistado 6, além de se referir sobre o deslocamento, aponta outro problema que a demorar pelo atendimento nos cartórios judiciais. Para o entrevistado 7, por fim, demonstra a preocupação com a correta implantação do sistema virtual, para que o resultado para o usuário apareça.

Entrevistado 1: Acho que sim, principalmente, por todo esse fato de não ter que sair do escritório. Acho que em termos de rotina é a grande vantagem.

Entrevistado 2: Muito mais fáceis. Imagina tu ter que ir até o foro regional do Sarandi pra tirar uma cópia. Os foros regionais nos matam. E o custo pra ir até lá pra tirar uma cópia de uma petição que o cara diz ser certidão do OJ que diz “NÃO ENCONTREI”. Tu só sabes que ele disse “Não encontrei” quando tu vais lá e tira a cópia

Entrevistado 3: Mais práticas, eu diria. Acho que fácil ou difícil não são as palavras certas. Mais práticas com certeza.

Entrevistado 5: É, eu acredito que tu vai deixar de ir no foro, bastante, tipo a exemplo da JF, eu vou no foro se tiver audiência ou no dia de pagamento. Se, caso a JERS implantar a audiência virtual vai facilitar, porque daí eu vou... Quando é que eu vou ao foro? Daí, eu vou trabalhar até de casa.

Entrevistado 6: Olha, eu acredito que vai facilitar, toda aquela questão que eu te falei. Transporte... Acho que o transporte é o principal. O segundo é tempo em cartório. Tu vais numa vara da fazenda, tu demora 40 min pra pegar um processo... E até pra perda de documentos... Daqui a pouco tu chegas lá e pede um processo e ahhh não achei... E aí eu posso te dar uma certidão, pode ser?!

Entrevistado 7: Como eu te disse, se conseguirem implementar de uma forma organizada, segura e claro eventualmente pode acontecer alguma coisa que tu não tem como controlar, sei lá, teve um rompimento de um cabo que não foi culpa de

ninguém, sei lá...se eles conseguirem implementar de uma forma segura, eu acho que é muito bom.

6.8 BLOCO 3 - CERTIFICADO DIGITAL

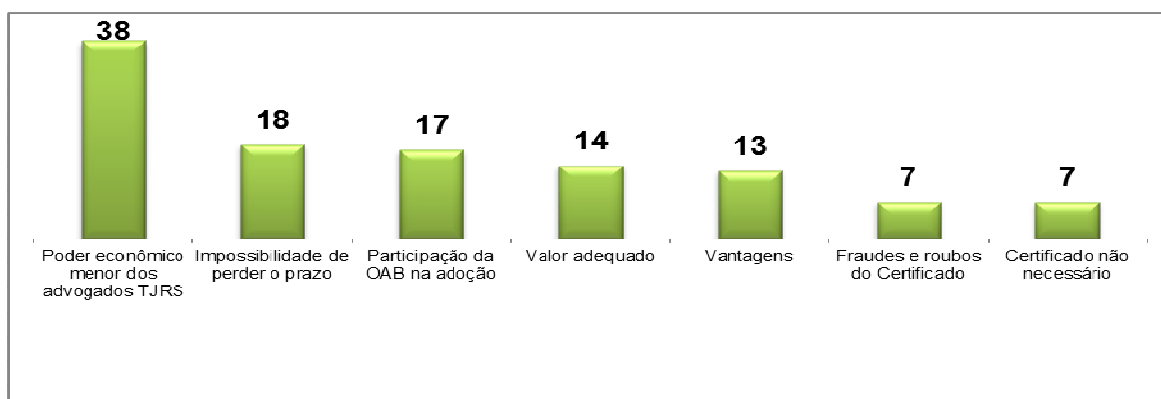
Em processos virtuais, como o da Justiça Federal, não há necessidade de utilização do certificado digital para identificação. Como o TJRS irá exigir a sua utilização e isso implica um investimento, essa pergunta tinha por finalidade avaliar se poderia haver resistência dos advogados quanto à sua adoção.

6.8.1 Análise Léxica:

O gráfico 6 apresenta o agrupamento por temática das palavras associadas ao Certificado Digital a partir do questionamento:

10. O que senhor acha da utilização de certificação digital?

Figura 6 - - Palavras agrupadas associadas a Certificado Digital



Fonte: Elaboração do autor

Os advogados ressaltaram o poder econômico menor dos advogados do TJRS através de palavras como: “Prejudicar”; “Obrigar” e “Condição”. No grupo 2, encontram-se palavras do tipo: “Cerceamento”; “Defesa” e “Alternativa”. No grupo 3, foram agregados vocábulos como: “Oferecer”; “Assinaturas” e “Razoável”. No grupo 4, tem-se palavras como: “Compensa” e “Investimento”. Para o grupo 5, encontram-se palavras como: “Certeza”; “Excelente” e “Benefício”. Quanto à fraude e roubos do

certificado, foram citadas palavras como: “Acontecer” e “Cuidar”. No último grupo, estão vocábulos como: “Empecilho” e “Atuar”.

6.8.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.8.1, direcionados a partir da análise léxica. O entrevistado 1 vê vantagens no uso do certificado digital na medida em que essa ferramenta garante o aumento do prazo processual. O entrevistado 2 ressaltou a preocupação de se poder realizar ações no sistema caso o certificado digital seja roubado. O entrevistado 3 alertou para a possibilidade de ocorrência de fraudes com o certificado a partir de sua cedência pelo advogado para outros usuários. O entrevistado 4 acredita que o investimento trará retorno ao acabar com a necessidade de pagamento de diligências para realização de serviços como o de cópias. O entrevistado 5 sugere a intervenção da OAB na compra do certificado digital e alerta para o menor poder aquisitivo dos advogados que atuam na Justiça estadual. Para o entrevistado 7, não há a necessidade de se implantar o certificado digital, principalmente pelo seu custo. Já para o entrevistado 9, há problemas da utilização do certificado digital com produtos da linha Apple.

Entrevistado 1: Eu acho excelente. Teu dia de trabalho fica maior. Se tu for ao foro e não protocolar tudo até as 18h30, tu perdeu teu prazo. Se tu tiveres essa senha digital, tu tens até às 24h para protocolar. Nesse caso, não tem desvantagem nenhuma.

Entrevistado 2: Não, eu já uso. O que você tem cuidar é questão do roubo, né. É uma coisa que pode acontecer. Tem que dar uma alternativa de fazer sem, porque vai que roubam. Eu tenho que poder não perder o prazo, porque isso é cerceamento de defesa, e isso é inconstitucional. Tá é por aí, mais querendo pode ir lá e peticionar sem certificado digital. Tem que dar a alternativa.

Entrevistado 3: Eu tenho ele não como advogado. Tenho em bancos. O Banrisul, pra tu poderes acessar a internet, agora resolveu exigir que tu coloques o teu cartãozinho pra realizar certas operações. Eu acho uma vantagem boa só que eu acho que abre muito pra fraude... Porque, uma, o advogado não é onipresente. Só o

advogado em tese assina as petições entendeu... Então, ele vai ter que ceder a assinatura digital dele.

Entrevistado 4: Acho que o benefício compensa o custo. Pelo o que vi, são 150-200 reais. É um investimento, porque...eu vou pagar certificado digital 150-200 reais e que algumas diligências eu paga por uma vez só.

Entrevistado 5: Eu não sei como a OAB vai operacionalizar isso, porque, na verdade, eu sou de SP e lá eles fizeram uma oferta até três assinaturas digitais bem razoável. Então, eu não sei como vai ser na OAB, porque se obrigar a ter assinatura digital de início ao invés de, de repente, um número... O advogado ter login e uma senha... Uma assinatura digital em número que nem a CEF tem. Uma assinatura eletrônica que a tua agência dá pra ti poder operar na Internet. Já o Banrisul tem com chip. Então, eu acho que num primeiro eu acho que seria interessante disponibilizar para o advogado os dois tipos, porque se não, vai prejudicar muito os advogados. Até porque tem advogado que tá iniciando que não tem, sozinho, a condição de pagar uma assinatura.

Entrevistado 7:Eu vou ser bem sincero... Eu não gosto do certificado digital por experiências do tribunal, do STJ. Eu acho primeiro uma coisa. Na JF, se tu queres atuar nos processos eletrônicos, tu vai lá, tu vai te cadastrar e terminou... Tu tens o teu login, tua senha, tu podes acessar a hora que tu quiseres. Certificado digital, tu vai ter um gasto. E hoje em dia, se eu não me engano, quando eu vi, era uns 400,600 reais. Entre a confecção da carteira, entre o suportezinho aquele... Então eu considero isso mais um gasto, mas eu acredito que a JERS não é a JF. E nos tribunais superiores, presume-se que o poder econômico é maior. Para tu implementar na JERS, tu vai ter que dar um prazo elástico pra que todos os advogados que atuem na JERS tenham certificado digital para terem como atuar. E hoje em dia, não são todos os advogados que tem condição de fazer isso. Então, eu acho que ficaria bem complicado. Eu, sinceramente, de primeira implementar um certificado digital, em termos de segurança pra tu peticionar é único. Tu vais ter o teu cartão, tu vais ter a tua senha, tu vai ter o teu login, é teu, salvo se roubarem, mas fora isso, com certeza a segurança é maior até do que a JF, mas a implementação na JERS, tem que pensar muito bem porque o poder econômico é muito menor. Tu vai ter um advogado que trabalha todos os dias, que vai ter que pagar 400 reais...

Entrevistado 9: Quem tem no escritório é o Fábio, eu não fiz e não sei se vou fazer, é um empecilho, eu acho(...) É, mas aí também tem o empecilho do MAC. Tanto que

o STJ e o STF que funcionam com certificado digital só com Windows. É tudo muito trabalhoso com esse certificado digital. É super simples o sistema do STJ e do STF. Até é bem mais simples que o sistema do JF.

6.9 BLOCO 3 - ESTRUTURA DO ESCRITÓRIO

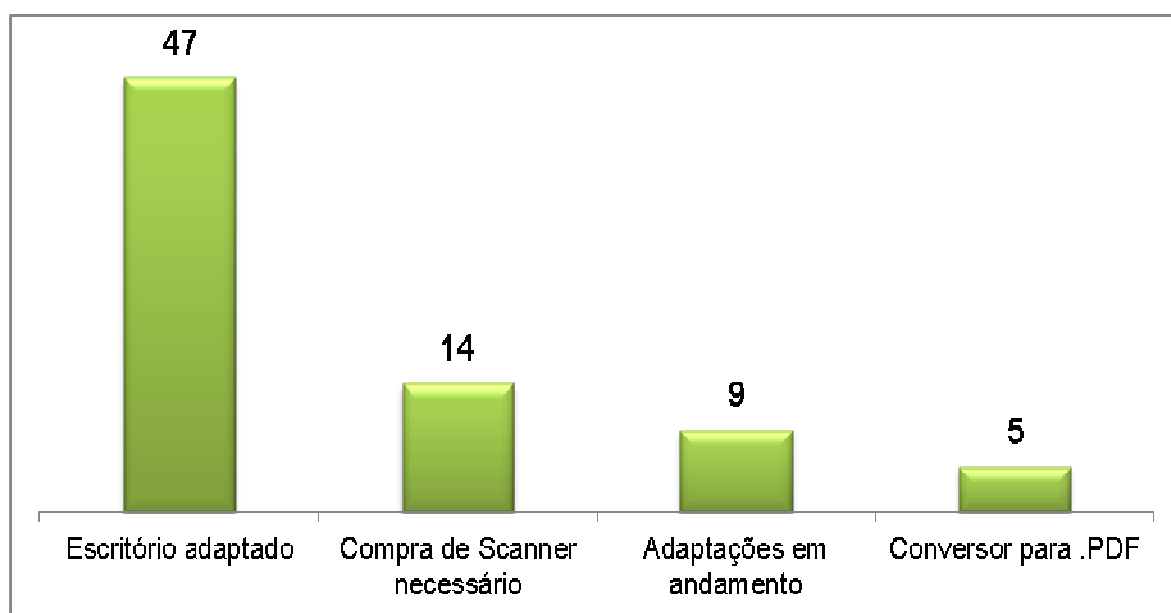
O processo virtual exige adaptação dos escritórios de advocacia que podem resultar em investimentos. Por isso, foi questionado aos advogados se eles acreditavam que seus escritórios, a partir de experiências com outros processos virtuais, já estava adaptado para receber o processo virtual do TJRS.

6.9.1 Análise Léxica:

O gráfico 7 apresenta o agrupamento por temática das palavras associadas à Estrutura Física do escritório a partir dos questionamentos:

11. Como está a estrutura do seu escritório para operar em um ambiente virtual?
12. O seu escritório possui estrutura compatível? (internet rápida, computadores adequados, etc)

Figura 7 - Palavras agrupadas associadas à Estrutura do Escritório



Fonte: Elaboração do autor

47 palavras com significado remetem ao grupo “Escritório Adaptado”. Nesse grupo, encontram-se palavras como: “Preparado”, “Estrutura”, “Adequada” e “infraestrutura”. O segundo grupo conta com palavras do tipo: “Comprar”, “Agilidade” e “Máquina”. Para o terceiro grupo, temos: “Preciso”; “Pesquisando” e “Optar”. Já no último grupo, temos: “Programa” e “Altere”.

6.9.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.9.1, direcionados a partir da análise léxica. Para essa questão, o entrevistado 1 afirmou que o escritório está preparado, necessitando talvez de um scanner mais adequado e de um programa conversor de word em pdf. O entrevistado 3 preconizou que há de se ter cuidado com os escritórios pequenos que podem vir a não ter a estrutura adequada. Já para o entrevistado 4, a Internet é um ponto vital para a garantia da utilização do sistema. O entrevistado 8 demonstrou a preocupação com o processo virtual, ao afirmar que está investindo em seu escritório para quando o processo entrar em funcionamento. O entrevistado 9 afirmou que todos os documentos do escritório serão digitalizados a fim de facilitar a utilização do processo virtual quando da implantação.

Entrevistado 1: Não, acho que tá preparado. Talvez, alguma coisa de tecnologia... Talvez algum scanner “puxa folha”. Algum programa que altere documentos de Word para pdf, mas está preparado até porque não mexemos muito com o processo fisicamente.

Entrevistado 3 : Por ser um escritório grande, acho que tem uma boa infraestrutura. De repente teriam que optar por mais uma máquina dessas de digitalizar porque é uma das únicas maneiras de inserir um documento no processo... Digitalizando... Se tiver que fazer alguma adaptação não vai ser muito grande. Mas por ser um escritório grande! Acho que se pegar um escritório de médio pequeno prazo, a coisa muda.

Entrevistado 4: Eu creio que sim. Embora nós sejamos hoje um escritório reduzido, nós temos um pessoal que presta serviço de informática que como eu te comentava, nós temos um sistema interno. O sistema interno não funciona sem internet. Então,

eu preciso necessariamente ter uma internet boa. Se falha, e, às vezes falha por problemas bobos, mas eu sou advogado e não lido com informática, o pessoal da empresa se desloca até o escritório... Então acredito que não vai haver maiores dificuldades...

Entrevistado 8: A gente tem uma preocupação, tanto que a gente fez um investimento total muito grande na área da informática em termos de cabo, de rede, adequação com vistas a preparação do processo eletrônico, ou seja, aumentamos a capacidade pra quando precisarmos ter isso aí. Adequação ao processo eletrônico. Isso tá sendo feito. Estamos pesquisando, não sei o que tá vindo, pra saber qual é a máquina, qual o scanner que se adequa a essa agilidade porque esse que tem na minha mesa, eu passo ali e tiro, poh... Sei escanear, sei mandar o documento, mas acho que ser for assim, não tem como começar.

Entrevistado 9: A gente tem um bom scanner, até tá comprando outro, quer comprar outro grande, amanhã vem o rapaz do MAC aqui nos oferecer um outro, só que acho que é pequeno pra que a gente tava querendo. E como eu te falei, a gente quer digitalizar tudo, sabendo dessa digitalização do TJRS também, já ficar mais adaptado também.

6.10 BLOCO 3 - ROTINAS DO PROCESSO FÍSICO E DO PROCESSO VIRTUAL

O processo judicial em formato físico existe há pelo menos 500 anos, tempo suficiente para que rotinas realizadas em papel se consolidassem. Por isso, foi questionado aos advogados se eles acreditavam que haveria alguma rotina existente em papel que seria de difícil replicação no processo virtual.

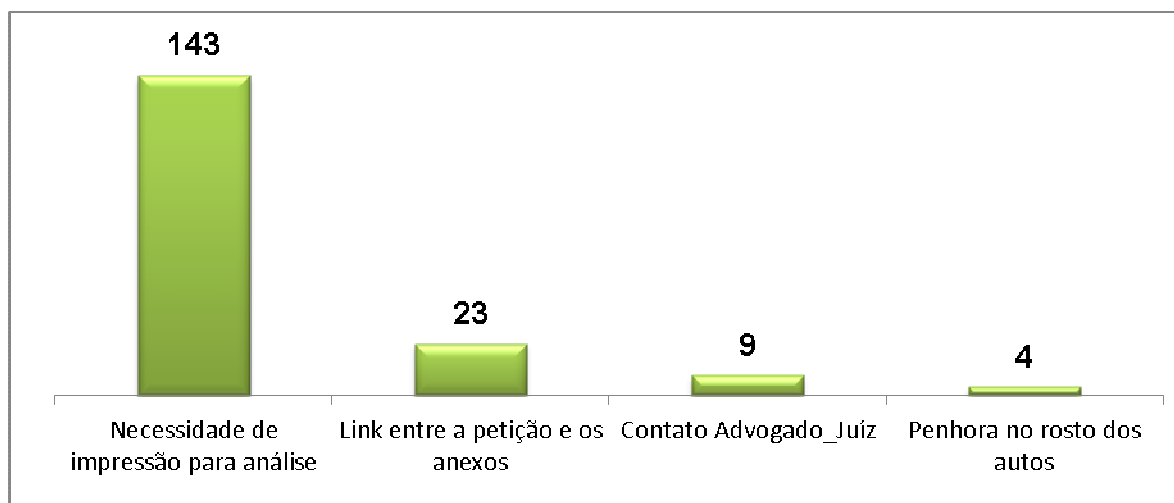
6.10.1 Análise Léxica:

O gráfico 8 apresenta o agrupamento por temática das palavras associadas ao Certificado Digital a partir do questionamento:

13. Que rotinas que existem atualmente no processo na forma física que o senhor acredita ser de difícil replicação no virtual? Por quê?

O grupo “Necessidade de impressão para análise” foi o grupo com maior número de vocábulos agrupados. Encontram-se palavras como: “Comparação”; “Imprime”; “Imprimir” e “Análise”. O grupo 2 agrega palavras do tipo: “Anexo”; “Identificar” e “Documentos”. Para o grupo 3, tem-se as seguintes palavras: “Contato”; “Sentir” e “Necessidade. No último grupo, encontram-se palavras como: “Autos” e “Penhora”.

Figura 8 - Palavras agrupadas associadas às Rotinas do Processo Físico e do Processo Virtual



Fonte: Elaboração do autor

6.10.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.10.1, direcionados a partir da análise léxica. O entrevistado 1 demonstrou que sua dificuldade será em fazer a comparação entre as fases do processo com a implantação do processo virtual. O entrevistado 4 embasou suas dificuldades com exemplos vivenciados a partir da utilização do processo virtual na Justiça Federal. Afirmou sua dificuldade em relacionar um documento à petição que está elaborando. Para o entrevistado 5, complementando o que foi dito pelo entrevistado 1, torna-se cansativa a leitura de processos grandes na frente da tela do computador. O entrevistado 6 vê mudanças na rotina da penhora no rosto dos autos. Para o entrevistado 7, impressões da intimação recebida terão continuidade, pois elas permitem a discussão em grupo da abordagem que será

dada para cada caso. Por fim, o entrevistado 9 exemplifica a dificuldade de análise dos autos virtuais.

Entrevistado 1: A única dificuldade que eu senti foi fazer a comparação. Por exemplo, no processo físico, eu vou ter um processo normal (conhecimento, execução) e trançado com as cordinhas um processo de impugnação. Então, se o processo de impugnação tá remetendo pro outro alguma decisão, por exemplo, ahh faça o cálculo conforme o processo de impugnação e tu queres olhar os dois ao mesmo momento, hoje tu não tens como fazer no computador.

Entrevistado 4: – Eu não sei como vai ser o processo virtual do TJRS, mas aqui uma dificuldade que eu tinha, mas que já superei são dos documentos que acompanham a petição. Fulano alegou A, eu vou fazer a defesa do meu cliente... Para corroborar os elementos que eu lancei na minha contestação, eu lanço o documento 1,2,3 e eu sou extremamente criterioso. Eu procuro identificar na minha petição documento 1, imprimo com folha do meu escritório “documento 1”... na petição inicial eu vou escrever... André fez tal coisa conforme anexo 1... Eu me coloco no lugar de quem tá lendo, o cara não vai ler, mas eu quero que ele leia, então eu facilito as coisas pra ele. Eu não estou juntando besteira, eu quero que leia e identifique... Consiga pegar o documento dois e vai lá pra minha contestação e folheie e compare... ahh realmente o documento dois tá batendo com o que tá dizendo aqui. Só imprimir e jogar lá pra dentro, o assessor não vai ler. Qual a dificuldade? Hoje, quando eu quero destacar, dar ênfase a determinado parágrafo dentro do documento eu pego a minha caneta marca texto e eu marco ela. Às vezes, no scanner não dá.

Entrevistado 5: É, realmente. Uma coisa é tu estares com o processo físico, tipo assim, o meu sistema é assim... Eu analiso todo o processo antes... O cliente meu é o réu, então eu vou fazer a contestação... Eu vou pegar o processo físico e vou pegar as partes, vou pegar papéis e vou colocar lá as páginas que eu achar interessantes, eu recorto e boto nas folhas. E se tu olhares... Processo de 700 folhas... Eu tinha processo criminal de 8000 folhas, aí tu imaginas tu olhares isso tudo eletronicamente... vai ser mais cansativo. Vai facilitar para o advogado em certas coisas, não vai precisar se deslocar ao foro, ir lá tirar cópia Mas tipo, algumas

questões, fazer análise do processo virtual... Menos de 300 páginas vai ficar muito mais difícil que o exame dos autos ele físico.

Entrevistado 6: Olha... Eu consigo plenamente ler, não tem essa necessidade de imprimir... Eu gostaria de saber... Uma penhora no rosto dos autos, como é que vai ser agora? Vai ter algum link no processo?

Entrevistado 7: Uma rotina que não vai mudar independente do processo eletrônico ou processo virtual é as intimações porque normalmente a gente tem o costume de imprimir as intimações até pra a gente discutir com outros advogados, porque, querendo ou não, ohhh tu não vai levar todo mundo na frente do computador ohh vamos discutir o que tá escrito aqui. Sempre prefiro imprimir o inteiro teor das decisões e ohh vamos fazer isso, vamos fazer aquilo... Não vai mudar. Salvo se tu atuar sozinho, aí não vai ter problema algum.

Entrevistado 9: Eu gosto mais de pegar no papel, porque eu acho que é mais cansativo, até pros olhos. Eu acho melhorar tu folhear, sabe. E normalmente outra coisa, quando já está nos recursos extraordinário, tu quer olhar o que tinha acordão, tu quer olhar o que tinha na sentença... E ali tu só tens acesso a duas telas, pra tu voltares... Tu tens que minimizar e entrar na outra tela... Daí tu vai precisar de quatro computadores. Isso era mais fácil de manusear. Mas também tem o útil copiar e colar. Citou, o desembargador citou isso, é mais fácil... Tem essa vantagem

6.11 BLOCO 4 - VANTAGENS

Essa pergunta objetivava saber dos advogados quais as vantagens que fariam utilizar o processo virtual.

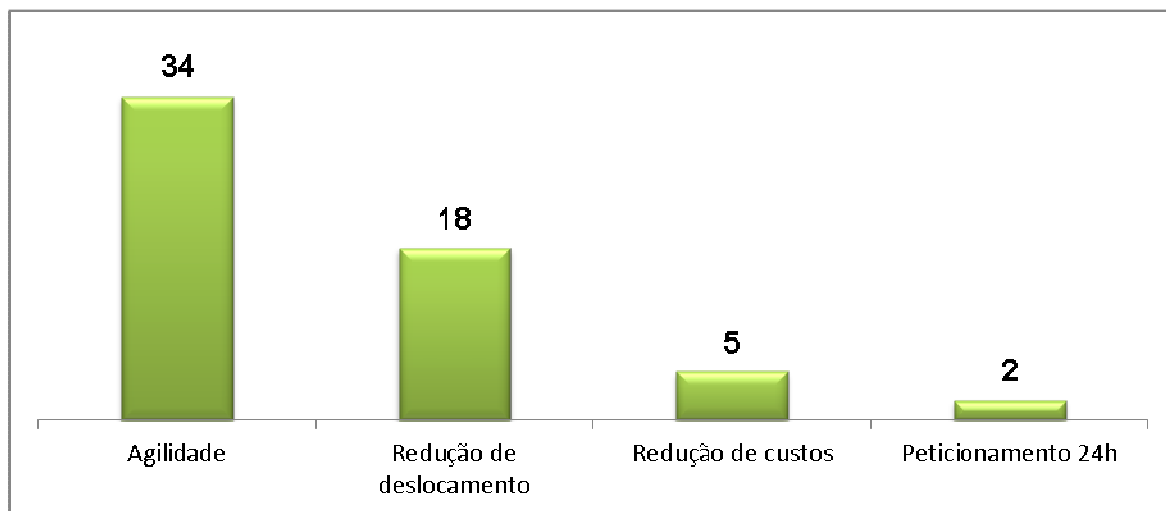
6.11.1 Análise Léxica:

O gráfico 9 apresenta o agrupamento por temática das palavras associadas às Vantagens a partir do questionamento:

14. Que vantagens fariam o senhor utilizar o sistema mesmo antes de sua obrigatoriedade?

No primeiro grupo, encontram vocábulos como: “Célere”; “Rapidez” e “Rápido”. No grupo “Redução de Deslocamento”, estão agrupadas palavras do tipo: “ Evitaria”; “ Foro”; “Cópias” e “Ida”. Para o terceiro grupo, obteve-se: “ Economia”; “Financeira” e “Econômico”. No último grupo, encontram-se palavras como: “Pode” e “Petitionar”.

Figura 9 - Palavras agrupadas associadas às Vantagens



Fonte: Elaboração do autor

6.11.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.11.1, direcionados a partir da análise léxica. Nesse questionamento, o entrevistado 1 afirma que as principais vantagens serão o aumento do dia de trabalho e a economia financeira, além de um efeito secundário positivo que será a diminuição da utilização de papel. Para o entrevistado 3, a principal vantagem é ter acesso a todo o processo a qualquer momento. O ponto novo trazido pelo entrevistado 4 é a redução do custo do processo como um todo, não só com a diminuição da necessidade de papel. Já para o entrevistado 7, a principal vantagem é celeridade no andamento do processo, fato que o entrevistado 8 exemplifica ao explicar o não atraso dos prazos processuais devido à diminuição de trabalho a ser realizado pelos funcionários do Judiciário.

Entrevistado 1: Teu dia de trabalho fica maior. Se tu for ao foro e não protocolar tudo até as 18h30, tu perdeu teu prazo. Se tu tiveres essa senha digital, tu tens até às 24h para protocolar... Vantagem é não sair do escritório e a economia financeira que tu vai ter. Além de que isso será bom ambientalmente, menos papel.

Entrevistado 3: Fato dos prazos, com certeza. Tu podes peticionar o dia inteiro. Acho que isso é uma vantagem muito boa e o fato de ter acesso ao processo inteiro. Eu não precisar ligar para o correspondente de Rio Grande, por exemplo, pra ele ir até o foro de Rio Grande pegar, tirar cópias do processo, me enviar para eu poder fazer alguma coisa.

Entrevistado 4: Sim, isso nós fazemos direto. Hoje, tem um ou outro advogado no interior que tem um scannerzinho, então, eles vão ao processo e só cobram a diligência. Quando o advogado não tem isso, ele faz a cópia... Então às vezes uma diligência custa de 150 a 200 reais... Isso é difícil de ser ressarcido pelo cliente. Então, com o processo virtual isso vai parar. Isso é sem sombra de dúvidas a vantagem. Então, não é só a redução de custos de papel no escritório. É redução de custos do processo em si.

Entrevistado 7: Eu passaria a utilizar, até por conhecer e trabalhar com o processo eletrônico, eu sei que é mais célere, é mais econômico e querendo ou não, hoje em dia todas as pessoas que procuram a justiça, tu vai perguntar pra qualquer pessoa na rua aí, qual é a principal crítica que tu tem em relação a justiça? Demora! É de conhecimento de todos. Eu passaria a utilizar tranquilamente, eu acho que seria muito válido.

Entrevistado 8: Minha análise que eu do sistema é que ele veio pra ficar, pra acontecer e isso vai trazer pra nós, advogados, pra população enfim, uma agilidade nos processos, sem sombra de dúvidas. As coisas vão acontecer com maior rapidez, os prazos vão encolher... Que o prazo encolheu de 10 pra 5, não! Não é isso. Tem que manter os mesmos prazos, mas a agilidade das notas, das comunicações será mais rápida. Farão no mesmo prazo, mas as coisas vão acontecer mais rápidas.

6.12 BLOCO 4 - SUGESTÕES

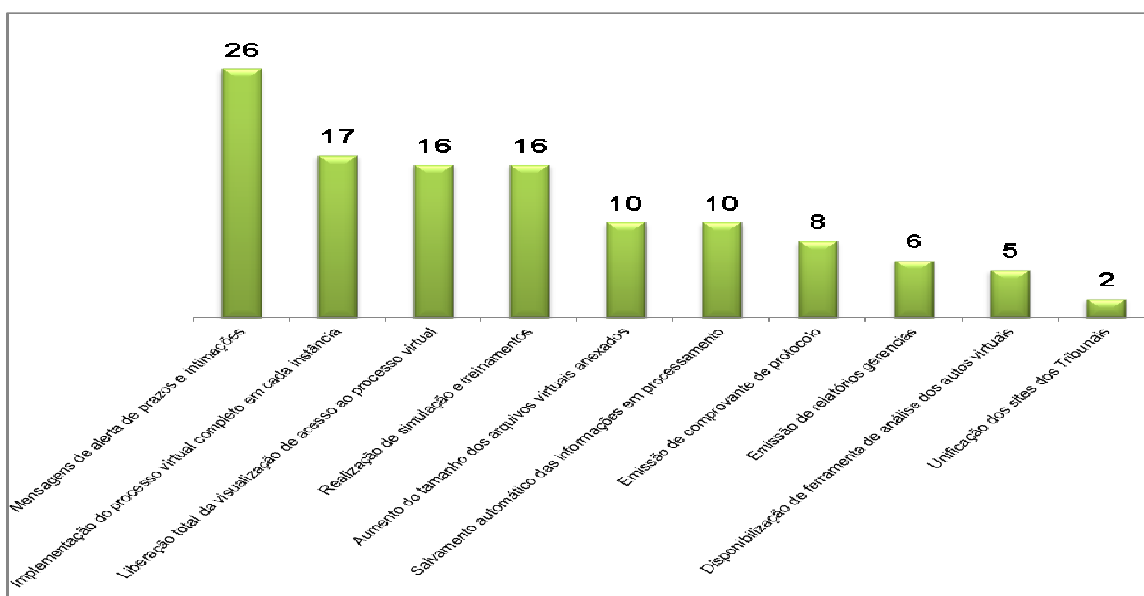
A partir de experiências com processos judiciais virtuais e outros sistemas de informação virtual, como o de bancos, por exemplo, os advogados tiveram espaço

nessa pergunta para sugerirem características e funcionalidades do sistema que facilitariam o exercício da advocacia.

6.12.1 Análise Léxica:

Devido à grande variedade de sugestões, analisam-se os três primeiros grupos. No primeiro grupo, surgem palavras como: “Enviar”; “Compromissos” e “Agende”. Para o grupo 2, temos palavras do tipo: “Instância”, “Rito” e “Ruptura”. Por fim, para o grupo 3, tem-se: “Consultar”, “Público” e “Acesso”.

Figura 10 - Palavras agrupadas associadas às Sugestões



Fonte: Elaboração do autor

6.12.2 Análise de conteúdo:

Abaixo, encontram-se os trechos de respostas dos advogados para as perguntas apresentadas na sessão 6.12.1, direcionados a partir da análise léxica. O entrevistado 1, a partir de seu receio de um processo híbrido, sugere que a implantação seja toda completada em cada nível para depois partir para outra instância. O entrevistado 2 sugere que toda a intimação seja avisada por e-mail. Pelo entrevistado 4, são feitas duas sugestões, a de que ocorra a simulação do processo virtual e da criação de um programa que vincule documentos e petições. Com receio de perder o trabalho durante o desenvolvimento, o entrevistado 5

acredita ser interessante que o sistema salve o andamento do trabalho que está sendo realizado pelo advogado.

Entrevistado 1: Eu acho que deveria começar do começo, sendo redundante. Então se tiver uma inicial, algo que vai começar com o processo não interessa a instância, que comece ali para que todo rito seja digital. Não trabalhar com o processo físico até um tempo X, no meio ter uma ruptura e depois tu continua com o processo físico.

Entrevistado 2: Uma sugestão pra esse sistema do TJRS é enviar, quando vem uma nota pra ti, “vocês tem uma intimação” se vier um e-mail pra ti melhor ainda.

Entrevistado 4: E daquela sugestão na linha da brincadeira que acabou se tornado séria, eu preciso brincar com o processo. Se tu me permitires errar agora, porque, certamente, está muito em fase experimental, nem todos os processo estão permitindo petições. No TJRS, praticamente o que lá, não acarreta prejuízo no processo, vai ser só uma petição incidental. Agora, se eu errar no ajuizamento da petição, no protocolo, exatamente no ajuizamento do meu recurso, eu derrubo o meu processo. Então, eu quero brincar pra poder aprender... Essa ideia de fazer uma simulação do processo de um autor fictício e de um réu fictício e o TJRS cria aquele processo virtual, mas que ele não tem validade alguma, mas ele vai me abrir prazo pra eu fazer o prazo, ele vai acusar a intempestividade da minha ação. Se abrir o hyperlink é solução que daí inclusive o fulano que está lendo o documento dois vai ter o hyperlink do doc 2 e joga lá por doc 2. Perfeito

Entrevistado 5: E as sugestões, praticamente, vão se dar a medida que eles implementarem o sistema que daí provavelmente eles vão abrir um leque de opções pros advogados sugerirem algumas modificações... Mas assim, sem conhecer o sistema fica difícil de dar sugestões. Mas, mesmo assim eu gostaria de frisar o seguinte que deve ser alguma coisa bem fácil. O da JF algumas coisas ainda são complicadas mesmo pra quem lidar diariamente com isso que... Às vezes tu estás numa página e tu queres fazer uma operação aí quando tu vês, tu perdes tudo... Na JF tem uma falha em relação, tipo assim, haveria a necessidade, tipo assim... Começou a mexer no sistema, ele salvaria automaticamente, porque na JF como funciona? Tu vais fazendo e daí no final tu envia e daí tu entra no processo e tu vês se entrou. Então, na verdade, a gente perde informações nesse meio tempo. De começar a fazer até o envio... Não sei qual o sistema que o TJRS vai usar, mas

acredito que tenha que ser algo bem fácil, bem didático, que facilite o acesso dos advogados.

7 DISCUSSÃO

7.1 BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – CONSULTA PROCESSUAL

A consulta processual do site do TJRS é utilizada por todos os advogados entrevistados. Oito entrevistados considera o serviço satisfatório, inclusive incluindo esse serviço como o melhor dentre todos ofertados no Brasil. Afirmam encontrar as informações básicas para um correto acompanhamento dos processos. Apesar disso, muitos pontos de ressalvas foram levantados. O serviço fica muitas vezes fora do ar, fato citado por três advogados, impossibilitando acesso às informações relevantes em tempo real, uma das principais características do mundo virtual. Fora isso, como a alimentação do sistema de consulta é manual pelos servidores e devido ao imenso número de movimentações que precisam ser inseridos, a informação no site pode não ser a mais atualizada, trazendo prejuízos aos advogados que confiam totalmente nessa informação, fato esse relatado por três advogados. Com a transferência de todo o processo para o mundo virtual, o TJRS tem que atentar para que o sistema só fique fora do ar nos períodos de manutenção programada, sob pena de o sistema não conquistar a confiança dos usuários.

Um aspecto importante que será sanado com o processo virtual é o acesso à informação processual em tempo real, pois, com o gerenciador de documentos, todo dado que o advogado necessitar estará disponível. Com a criação de regras de negócios claras, o sistema poderá também atualizar automaticamente diversas movimentações, reduzindo o volume de trabalho dos servidores.

7.2 BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – PROCESSO VIRTUAL:

Dos nove entrevistados, sete já utilizaram a tecnologia do processo virtual, principalmente a do Tribunal Federal da 4ª. Região. Dos dois entrevistados que não utilizam, um não o faz porque sua célula de trabalho do escritório de advocacia não trabalha com processos jurídicos com matérias da Justiça Federal e o outro, porque tem um assessor que o auxilia no trâmite do processo.

Quatro advogados referiram que o início da utilização do processo virtual traz muitas incertezas, como qualquer grande mudança. Muitos hábitos do processo físico simplesmente não são mais disponibilizados no processo virtual, entre eles o carimbo protocolador dos documentos juntados ao processo. Quanto à implantação do processo virtual, um dos entrevistados referiu que foi um dos primeiros a utilizar o processo, ainda em fase piloto, na Comarca de Rio Grande. À época, nem mesmos os servidores do local saibam ao certo como operar o sistema. Essa é uma lacuna de implementação que o TJRS não pode deixar passar despercebida, sendo recomendável a criação de uma sistemática de treinamento tanto interno quanto externo.

Um ponto muito comentado se refere à necessidade de digitalização de documentos para inserção no processo, sendo citado por todos os advogados. Três advogados relataram a necessidade de aumento do tamanho de arquivo aceito e afirmaram encontrar certa dificuldade na montagem do processo virtual.

Superadas das dificuldades iniciais de uso, o processo virtual da Justiça Federal é considerado muito bom pelos usuários, havendo 5 citações favoráveis. Agilidade e desburocratização dos serviços são duas características mencionadas pelos advogados. O sistema também é elogiado pelo detalhamento das instruções, facilidade de uso e confiabilidade.

7.3 BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – ELABORAÇÃO DE PEÇAS

Todos os advogados entrevistados relataram utilizar programas redatores de texto para a elaboração das peças de trabalho o que facilita a implantação do processo virtual. Um ponto de atenção deve ser com os advogados mais antigos, pois seis advogados entrevistados impuseram certas restrições quanto a esse cluster, afirmando inclusive que muitos deles ainda utilizam máquina de escrever para redigir suas petições.

7.4 BLOCO 1 - TECNOLOGIAS JÁ UTILIZADAS – CONTROLE DE PROCESSOS – GERENCIADOR DE DOCUMENTOS (GED)

Os escritórios de advocacia estão em um processo de transformação para verdadeiras empresas, como se pode observar na fala desse entrevistado: “O escritório de advocacia que era algo bem pessoal massificou muito e passou a exigir ferramentas de gestão que antigamente não se aplicavam”.

Com isso, surge a necessidade de um maior controle sobre os processos. Para tanto, todos os escritórios mencionados já utilizam redes internas de computador e serviços de monitoramento de notas de expediente para controle de prazos.

Quanto aos gerenciadores de documento associados a fluxo de trabalho, quatro escritórios contam com a ferramenta. Mesmo sendo possuidores de tecnologias potenciais, há uma grande lacuna na utilização desses sistemas. Dos quatro advogados que utilizam sistemas GED, três o utilizam apenas para controle de seus prazos e como cadastro de processos e clientes, porém não utilizam para armazenar de fato o conhecimento sobre o processo e nem para troca efetiva de documentos entre os advogados com regras de negócio definidas, apesar de os sistemas assim o permitirem. A razão para a não utilização desses sistemas reside na demora em atualização do status dos processos devido à alimentação manual e na falta de confiança dos advogados nos sistemas.

Cabe apontar que, com a entrada do processo virtual, os escritórios de advocacia irão se espelhar cada vez mais na estrutura do TJRS, pois internamente no escritório haverá distribuição de processos entre os advogados e haverá hierarquia e pesos para a definição da pessoa responsável por cuidar de determinado processo. Saliente-se que uma funcionalidade de possível implantação do sistema virtual do TJRS traria muito valor aos advogados: a possibilidade de interligação do sistema do TJRS com os sistemas GED dos escritórios. Para garantir maior segurança, essa interligação poderia ser via troca de arquivos. Outra funcionalidade que poderia ser oferecida é a geração de relatórios de gestão para a tomada de decisão do usuário.

7.5 BLOCO 2 - MUDANÇAS DE ROTINA

As mudanças de rotina que foram apresentadas aos advogados entrevistados foram as seguintes:

- petição virtual para todos os atos do processo durante 24h (inicial, defesa, instrução, requerimentos variados etc);
- pagamento de custas virtuais;
- possibilidade de consulta de todo o processo a qualquer momento;
- classificação de petição para distribuição;
- intimações ao Advogado diretamente no via Portal do Advogado.

Os advogados entendem que essas mudanças irão trazer muitos benefícios na execução de suas atividades. Avaliações positivas foram citadas por todos os advogados.

A possibilidade de peticionamento durante 24 horas aumenta a possibilidade de acesso à justiça e é muito bem aceita pelos advogados, sendo citada por todos os advogados.

No que tange ao pagamento de custas virtuais, retirando a necessidade de deslocamento não só ao Foro, mas também ao banco, completa o conceito de virtualização, pois o processo será, de fato, todo à distância. Todos os advogados entrevistados já utilizam sistemas de *internet banking*, o que facilita a adoção dessa ferramenta. Para que seja utilizado amplamente, é importante que o sistema do TJRS permita a interligação com o do banco escolhido, preocupação demonstrada por um dos advogados: “Se fizerem um link no sistema entre o sistema do TJRS e o Banrisul que realmente seja válido...” Já para causas de valor mais elevado ou que serão pagas não pelo advogado, mas pelos clientes, o pagamento presencial ainda é visto como essencial: “Esse pagamento de custas virtuais até é uma facilidade, mas até não influencia. Normalmente, a gente prefere pagar no banco”.

Das mudanças de rotina, a de implantação mais cuidadosa e que trará maior dificuldade de adaptação aos advogados é a intimação via portal do advogado, que foi citada por 6 advogados.. Os advogados mantêm o hábito de receber as notas de expediente com suas intimações através de serviços oferecidos por empresas especializadas em acompanhamento processual, como afirma uma das advogadas: “Em relação à intimação, uma coisa que tem me preocupado é o seguinte... que não vem nota. Não vem nota de expediente.” Essa preocupação está ligada à perda de prazos pelos advogados, como afirma outro advogado: “Eu tenho o costume de

acessar uma vez ao dia o painel do advogado, que eles chamam, que vai constar todas as tuas intimações. Isso é uma coisa que muda. Eu tenho amigos advogados que não têm o costume e acabam esquecendo. É bem complicado, isso. Tem pessoas que perdem prazos e não tem.”

Para que a intimação via portal do advogado não se torne um foco de resistência na implementação do processo virtual, os advogados sugerem que o TJRS avise sempre que um prazo seja aberto e, se possível, que o sistema faça um acompanhamento do processo, enviando, durante a vigência do prazo, avisos sobre o andamento do prazo, para que datas importantes não sejam perdidas.

7.6 BLOCO 3 - CERTIFICADO DIGITAL

O certificado digital é um ponto que gerou muita discussão entre os advogados entrevistados.

Como pontos positivos, cinco advogados destacaram que, sem dúvida, o certificado digital garante a autoria das ações no sistema e que confiam nessa tecnologia.

Por outro lado, analisando as dimensões que geraram mais debate, o primeiro item é o custo, citado por cinco entrevistados. Da parte favorável em se ter o custo de aquisição do certificado digital, foi ressaltado o ganho que o advogado vai ter ao poder estender, com segurança, sua jornada de trabalho. Fora isso, acaba-se com toda uma indústria do processo físico, como, por exemplo, diligências de advogados parceiros ou serviço de cópias em processos que estejam em foros do interior. Muitas vezes, uma simples diligência de um advogado, como protocolar uma petição em um foro do interior, pode custar a aquisição do certificado digital por um ano.

A restrição maior ao certificado digital foi seu custo. Os advogados mencionaram que uma característica peculiar ao advogado que atua na Justiça Estadual é ter um poder econômico menor do que aquele que atua na Justiça Federal, fato citado por três advogados que dificultaria a compra do certificado digital. Além de não poderem atuar, os advogados poderiam, teoricamente, ingressar com ações de cerceamento de defesa, alegando que estão tendo seu acesso à defesa prejudicado por não serem possuidores do certificado de segurança.

Complementando as restrições ao uso do certificado de segurança, dois advogados alegaram que, se por um problema eventual com o certificado digital como roubo ou avaria, eles não puderem utilizar o sistema, também irão se considerar prejudicados, ingressando com ações de cerceamento de defesa.

Para evitar que o certificado digital, que é a única maneira realmente segura de identificação de acesso, seja boicotado, os próprios advogados sugeriram medidas. Entre as medidas, estão a implantação gradual dessa ferramenta, o subsídio ou negociação com fornecedores da ferramenta pela Ordem dos Advogados do Brasil – três citações- e o fomento da criação de planos empresariais de aquisição – dois advogados. Quanto à questão de roubo, um advogado sugeriram que, caso isso ocorra, que a Justiça aceite o peticionamento na sede do foro, mediante a apresentação da carteira funcional do advogado.

7.7 BLOCO 3 - ESTRUTURA DO ESCRITÓRIO

Os escritórios dos advogados envolvidos estão bem preparados – todos os advogados consideram estar adaptados- para o processo virtual. Todos possuem internet de banda larga e redes internas de computador.

Analisando-se o ponto de vista dos advogados, pode-se constatar que eles aprenderam muito utilizando o sistema da Justiça Federal, inclusive planejando ou já realizando investimentos para a compra de auxiliares da tecnologia, como *scanners* rápidos. A mudança mais necessária nos escritórios foi relativa à infraestrutura de periféricos ou de programas: a compra de *scanner* maior para digitalização de documentos de forma mais eficiente – seis citações -e a obtenção de ferramenta para conversão de arquivos de texto para .pdf – 2 citações.

Como grande vantagem de não ter sido a pioneira na implantação do processo virtual, a Justiça Estadual encontra muitos escritórios com infraestrutura já consolidada, em decorrência da virtualização pregressa da Justiça Federal.

BLOCO 3 - ROTINAS DO PROCESSO FÍSICO E DO PROCESSO VIRTUAL

A rotina de difícil replicação do processo físico para o processo virtual, considerando as tecnologias hoje oferecidas, é a de consulta aos autos e da análise de documentos, referida por oito advogados.

Os advogados têm toda educação voltada às atividades de leitura em papel, hábito que muitos fazem questão de manter. Ao serem indagados sobre como irão analisar os autos virtuais, quatro advogados afirmaram que vão imprimir, pelo menos, os autos mais importantes para analisar. Eles afirmam que é preferível assim fazer a ter que utilizar a barra de rolagem do editor de texto que dificulta a busca de partes importantes dos autos para elaboração da peça de defesa ou recurso.

Quando questionados sobre a utilização de mais de uma tela para visualização dos diversos documentos, outra justificativa veio à tona. Para processos pequenos não há problema de fazer a análise em duas telas, mas para processos volumosos, tão extensos quanto oito mil páginas, a análise na tela fica extenuante.

Essa mudança dos autos físicos para os virtuais não pode passar despercebida pela Justiça Estadual, pois pode causar o efeito inverso à esperada redução de custos com papel: há o risco de que cada advogado ligado ao processo queira imprimi-lo, o que gerará o gasto de muito mais folhas do que atualmente, embora com redução na morosidade das análises.

Outras duas rotinas que apareceram nas entrevistas foram a vinculação de documentos em anexo com as peças principais e a penhora no rosto dos autos.

Quanto à primeira rotina - duas citações-, no processo físico, o advogado, ao escrever uma petição que cite um documento simplesmente indica que esse está no anexo em certa página fazendo uma referência de fácil consulta. No processo virtual, ao menos na Justiça Federal, os documentos gerais são de difícil referência à petição que está sendo redigida, o que pode prejudicar a análise pelo juiz. Para solucionar esse problema, foi sugerida a criação de um *link*. na petição redigida, remetendo ao documento, agilizando a consulta.

Quando à segunda rotina – uma citação-, que tem no nome a referência ao papel e que é uma ferramenta utilizada quando há concorrência de credores na penhora de algum bem, a solução será possibilitar uma solicitação de penhora online para concorrência entre credores.

7.8 BLOCO 4 - VANTAGENS

Os advogados afirmam que o sistema, apesar das restrições apresentadas, traz muitas vantagens na operacionalização da advocacia e da justiça. As vantagens citadas podem ser classificadas nos grupos abaixo.

- Ampliação do horário de atendimento: com a possibilidade de peticionamento 24h, o advogado ganha mais prazo para realizar suas diligências. Esse fenômeno já é sentido por usuários de sistemas de *internet banking* que realizam transações fora do horário de atendimento nas agências bancárias. Houve duas citações acerca.
- Redução da necessidade de deslocamento ao foro: com a possibilidade de realizar a maior parte das ações via sistema, o usuário reduz as idas ao foro, limitando-as às audiências. Essa mudança torna real a possibilidade de expansão territorial dos escritórios que poderão realizar operações à distância viabilizando que um escritório da Capital cuide de processos em cidades distantes do Estado. Houve seis citações.
- Redução de custos com o processo: para o advogado, o processo virtual elimina a necessidade de impressão dos autos, porém esse não é o maior ganho em termos de custos. Hoje, para advogados que atuam em cidades diferentes da sua residência, fica inviável comparecer ao foro apenas para uma diligência, como consultar o processo ou retirar uma fotocópia. Por isso, montou-se uma indústria do processo físico, responsável por retirar cópias no foro e fazer outras diligências como protocolo de documentos. Estando os autos na íntegra na internet, o advogado não necessitará mais desses serviços, que podem custar até 200 reais por vez. Para essa vantagem, houve cinco referências.
- Aumento da celeridade processual: Seis advogados citaram uma vantagem importante do sistema virtual, que é a celeridade processual. Há duas causas evidentes da morosidade da Justiça brasileira. A primeira reside nos inúmeros recursos que o advogado possui até o efetivo trânsito em julgado da ação. A

segunda é o trâmite físico do processo que, com o processo virtual, será realizado pelo Gerenciador de Documentos em conjunção com o *workflow*. O aumento da celeridade do processo talvez seja o maior ganho para a sociedade.

7.9 BLOCO 4 - SUGESTÕES

Por serem usuários do sistema da Justiça Federal e de outros sistemas virtuais, como os de *internet banking*, os advogados apresentaram diversas sugestões para o sistema da Justiça gaúcha. Abaixo, encontra-se uma lista com as principais sugestões apresentadas:

- Implementação do processo iniciando e terminando de maneira digital:

Essa sugestão partiu de um advogado que acredita que o agravo eletrônico não deva ser implementado sem que antes todo o processo virtual esteja implementado no primeiro grau, a fim de evitar um processo híbrido, uma parte em papel e a outra virtual.

- Comunicação de intimação via mensagem e e-mail:

Essa funcionalidade visa garantir outra forma de o advogado acompanhar suas intimações, evitando a consulta ao portal do advogado. Ferramentas como essa já existem, por exemplo, para a confirmação de transações de operações bancárias. Houve quatro citações para essa citação.

- Simulação e treinamento no processo virtual:

Na quarta entrevista surgiu a possibilidade de o TJRS criar um sistema que simule o processo virtual a fim de possibilitar que o usuário aprenda a utilizá-lo. Sistemas como esse já existem para simulação de bolsa de valores, por exemplo,

nos quais o investidor pode aprender a operar na bolsa sem ter prejuízos caso execute algum comando errado.

Essa sugestão traz benefícios para a Justiça também, sendo uma fonte de sugestões dos advogados para melhoria do sistema antes do seu efetivo início de operação.

Outras formas de treinamento sugeridas foram a realização de cursos e seminários, além de vídeos e tutoriais disponíveis na internet. Houve três citações para esse tema.

- Salvamento automático:

A ferramenta de salvamento automático foi sugerida por um advogado para evitar que, no processo de protocolo de alguma peça em que haja, por exemplo, muitos documentos para serem anexados ou em que haja muitos campos de informações a serem preenchidos, o advogado, devido algum imprevisto, perca o seu trabalho e tenha que refazer o trabalho.

- Consulta de todos os processos não sigilosos liberada:

Atualmente no sistema da Justiça Federal, somente as partes listadas no processo virtual podem visualizar os autos do processo, o que retira a publicidade do processo, princípio que é garantido pelo Código de Processo Cível. No processo físico do TJRS, é permitida, a todo cidadão, a consulta do processo. Essa garantia tem que ser prevista no processo virtual que será instalado. Houve uma citação para ideia.

- Aumento do tamanho de arquivos:

Atualmente, a Justiça Federal aceita arquivos até 2 Mb de tamanho. Para a instrução de seus processos, os advogados podem necessitar arquivos de vídeo e som. Três advogados sugerem que se aumente o tamanho do arquivo permitido a fim de não prejudicar-se a análise de provas.

- Emissão de relatórios gerenciais:

Os advogados que acompanham muitos processos sentem a necessidade de informação para melhor gerenciar suas ações. Foi sugerida a criação de uma ferramenta que possibilitasse a montagem de relatórios com aplicação de filtros e importação para alimentação dos sistemas jurídicos dos escritórios. Dois advogados citaram isso.

- Emissão de comprovante de transação:

Os advogados atualmente recebem um carimbo protocolizador que garante que o documento foi recebido. Comparativamente, no sistema da Justiça Federal, não se tem nenhuma garantia formal que o documento foi recebido. Sugeriu-se a criação de documento comprobatório da transação como os que existem nos sistemas de *internet banking*. Para essa citação, houve duas citações.

- Unificação dos sites dos tribunais:

Um dos focos de resistência à aceitação da virtualização é a diversidade de sistemas empregados para os processos judiciais virtuais. Apresentou-se a proposta de unificação dos sites a fim de permitir ao advogado acesso simplificado a todos os sistemas que ele utilize. Um entrevistado sugeriu essa ideia.

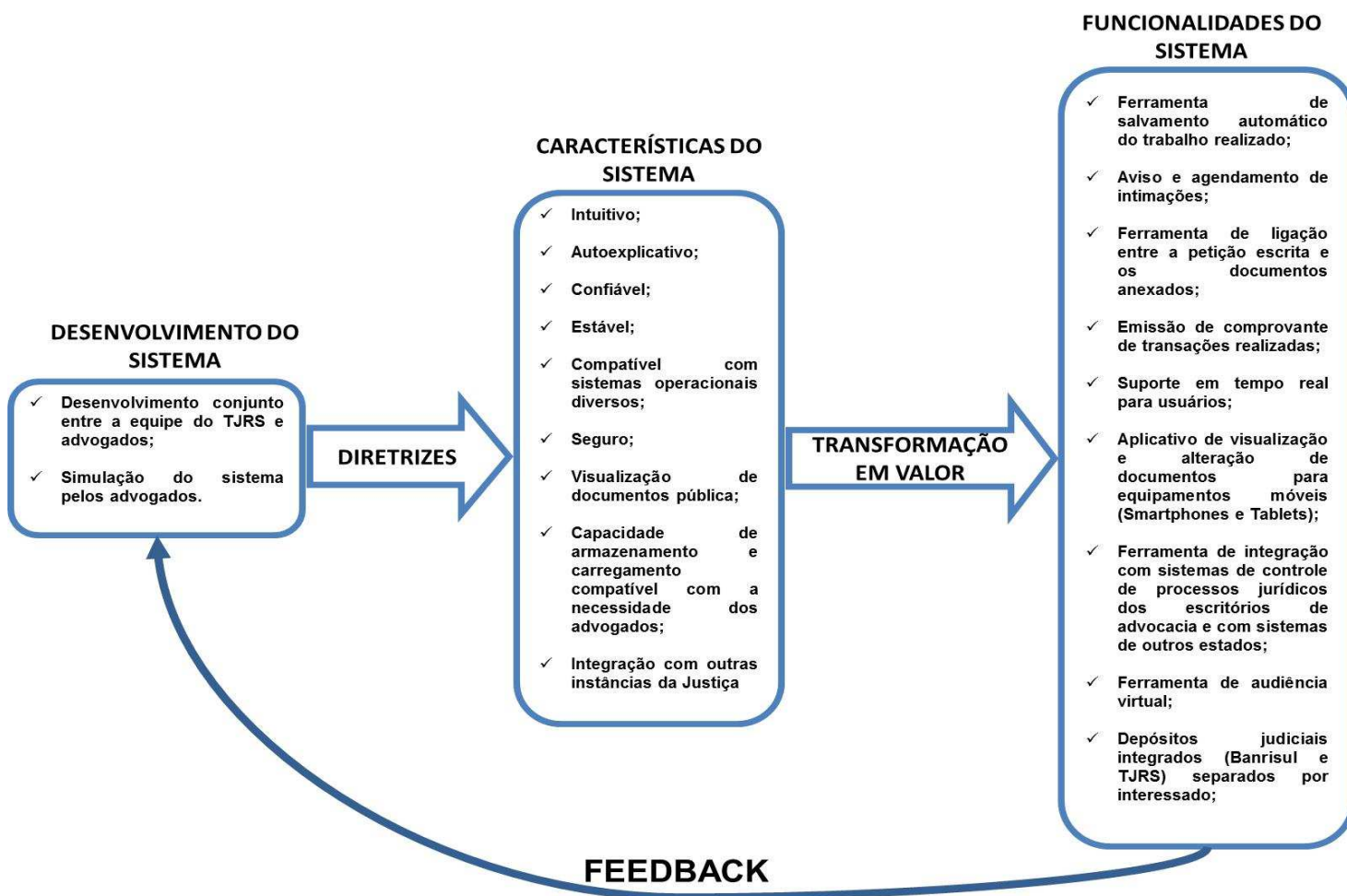
8 PLANO DE AÇÃO

Para garantir a satisfação dos usuários com o sistema virtual, a partir do material coletado e analisado, sugere-se a atuação por parte da equipe de desenvolvimento do TJRS, em três grupos complementares:

- desenvolvimento do sistema;
- características do sistema;
- funcionalidades do sistema.

Os três grupos estão intimamente ligados em uma relação de causa-efeito.

Figura 11 - Atuação dos Usuários do TJRS no desenvolvimento de sistemas



A partir de um desenvolvimento conjunto com a equipe, será possível coletar as características que os usuários esperam do sistema. Essas características, a partir da programação do sistema, irão se refletir em funcionalidades que, sendo simuladas, alimentarão os desenvolvedores com informações para o seu aperfeiçoamento. Esse ciclo, sendo repetido durante o desenvolvimento do sistema, garantirá o atendimento das exigências dos usuários e facilitará a transição do processo físico para o processo virtual.

Para assegurar a efetiva participação dos usuários e o cumprimento do prazo estipulado pelo TJRS para entrega do sistema para o processo judicial no âmbito cível, que é 2013, sugere-se um plano de ação baseado em um processo de prototipagem de sistemas que está apresentado no Quadro 2.

Tabela 3 - Plano de Ação para desenvolvimento via Prototipagem

O quê?	Início	Término	Quem?	Por quê?	Como?	Onde?
Identificação dos requisitos	Set/12	Dez/12	Equipe Técnica e política do TJRS	Para obter insumos para o desenho do protótipo	Coleta de dados via questionário	Na internet
Desenvolvimento de um protótipo inicial	Dez/12	Jul/13	Equipe Técnica TJRS	Para poder simular o sistema	Técnicas de programação	No TJRS
Utilização do protótipo	Ago/13	Set/13	Usuários	Para identificar falhas e melhorias necessárias além de buscar envolvimento inicial dos advogados como o novo sistema	Disponibilização de protótipo para download	Na internet
Revisão e aperfeiçoamento do protótipo	Ago/13	Dez/13	Equipe Técnica TJRS	Para disponibilizar o sistema ideal aos usuários	Técnicas de programação	No TJRS

Fonte: Elaboração do autor

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A classe advocatícia está preparada para receber a maior mudança de cultura desde os tempos da advocacia romana. Devido à inserção de sistemas virtuais na vida cotidiana há mais de 10 anos, a sociedade já está adaptada à cultura virtual.

Apesar disso, não se pode ignorar os sintomas de resistência que surgem. Cabe ressaltar que papel, físico e personalidade são palavras muito enraizadas na cultura jurídica. Há movimentos entre magistrados e associações de classe advocatícias para frear ou alterar a forma de implantação dos sistemas jurídicos virtuais. E não se pode esquecer que quando o usuário não está preparado para usar o sistema, a razão de existir do sistema desaparece.

Por essa razão, fica clara a necessidade de o TJRS entender quais são as mudanças de rotina e as possíveis resistências que os advogados citaram para melhor direcionar o desenvolvimento do sistema, questões essas que foram exploradas nesse estudo.

Além de entender os pontos acima, é necessário saber transformar em valor a informação coletada. Aqui, entra a necessidade de envolvimento dos advogados no desenvolvimento do sistema, através da utilização da metodologia de prototipagem. Ficou evidente, durante a pesquisa, que os advogados querem participar dessa fase, inclusive como uma forma de quebrar as resistências à mudança.

É proposta uma abordagem de protipagem na seção de Plano de Ação com quatro grandes fases.

O trabalho desenvolvido, conforme já previsto na fase metodológica, possui muitas limitações. A primeira grande limitação é o tamanho da amostra, não sendo estatisticamente possível fazerem-se análises mais complexas. Para eliminar essa limitação, propõe-se o questionário com os advogados na primeira fase do Plano de Ação. Outra limitação é a análise das mudanças de rotina e resistências baseada somente nas experiências que os advogados tiveram com outros sistemas virtuais, principalmente o dos Tribunais Federal, Superiores, além dos sistemas bancários.

A pesquisa realizada reforça a importância de o desenvolvimento do sistema ser cada vez mais focado no usuário final e não apenas na orientação do programador, ainda mais quando se trata de um usuário exigente e receoso com a mudança como podem ser os advogados.

Pude, na realização do trabalho, melhorar minhas habilidades de coleta, preparo e análise de dados, ferramentas de suma importância na formação do administrador. Além disso, saber observar e captar não só o que o entrevistado quer dizer, mas também o que o seu corpo fala, é outra habilidade fundamental para a profissão no momento de diagnosticar o problema, suas causas e suas possíveis soluções.

Por fim, vale recomendar que próximos trabalhos que explorem o campo jurídico como objeto de análise. Essa área carece ainda de estudos organizacionais, apresentando lacunas significativas e oportunidades vastas na aplicação do conhecimento em Administração.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ATHENIENSE Alexandre, **Avanços e entraves do Processo eletrônico na Justiça**
Disponível em: <http://www.dnt.adv.br/noticias/os-avancos-e-entraves-do-processo-eletronico-na-justica-brasileira-em-2010/>. Acesso em 02 de novembro de 2011.

ATHENIENSE, Alexandre. **Informatização Exige Cautela Para Evitar Apartheid:**
Os desafios da informatização processual na Justiça brasileira após a Lei nº
11.419/2006. 2007. Artigo.

BRASIL. **Lei n.º 9.800, de 26 de maio de 1999** . Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9800.htm>. Acesso em 08 jun. 2011.

BRASIL. **Lei n.º 8.245, de 18 de outubro de 1991** . Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8245.htm>. Acesso em 08 jun. 2011.

BRASIL. **Lei n.º 10.259, de 12 de julho de 2001** . Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LEIS_2001/L10259.htm>. Acesso em 08 jun.2011.

BRASIL. **Lei n.º 5869, de 11 de janeiro de 1973**. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L5869.htm> Acesso em 08 jun.2011.

BRASIL. **Lei n.º 11.419** , de 19 de dezembro de 2006. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm>. Acesso em 08 jun. 2011.

CAMPOS, V.F. **Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-dia**. 8º ed. Belo Horizonte: INDG TecS, 2004, 266 p.

CAMPOS, V.F. **Gerenciamento pelas Diretrizes**. 4º ed. Belo Horizonte: INDG TecS, 2004,300.p

CANO, Baldessarini Carlos. **Modelo para análise de organizações que operam em espaço Cibernético**. 1999. Tese. (Doutorado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 1999.

CANO, C.B, BECKER, J.L e FREITAS, H.M. **Organização Virtual e Tecnologia da Informação**. Organizações e Sociedade, 1998

CRUZ, T. **Workflow**: a tecnologia que vai revolucionar processo. 2ºed. São Paulo: Atlas, 2000, 226 p.

DINIZ, Eduardo. **Evolução do Uso da Web pelos Bancos**. RAC (Revista de Administração Contemporânea), v. 4, n. 2, Maio/Ago. 2000. Disponível em: http://www.anpad.org.br/rac/vol_04/dwn/rac-v4-n2-edd.pdf .Acesso em 02 de novembro de 2011.

FLICK, Uwe , **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. e.d. Porto Alegre: Bookman,2009.

FREITAS, Henrique; JANISSEK, Raquel, **Análise Léxica e Análise de Conteúdo**: Técnicas complementares, seqüenciais e recorrentes para exploração de dados qualitativos. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2000, 176 p..

FÜHRER, Maximilianus Cláudio Américo. **Resumo do processo civil**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais,1990.158 p.

ICP-Brasil. **Glossário ICP** – Brasil: Versão 1.4. 2010

KLEIN, Heinz K., LYYTINEN, Kalle. **The poverty of scientism in information systems**. Artigo. State University of New York. 1985.

LAUDON,K.C, LAUDON,J.P. **Sistemas de Informação gerencias**.7.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007, p. 451.

LEAL, Cândido Alfredo Silva Júnior. **Pesquisa sobre processo eletrônico e saúde dos magistrados federais no Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, 2011.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura** (trad. Carlos Irineu da Costa). São Paulo: Editora 34, 1999, 264 p.

OAB seccional Paraná. Imprensa. Disponível em: <<http://oabpr.telecorp.com.br/noticias.php?idNoticia=13977>> Acesso em: 12. outubro. 2011.

OLIVEIRA, A.D. **Estudo do impacto das características do auto-serviço e pessoais nas intenções de uso de serviços bancários via internet**. 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2008.

OLIVEIRA, R.A.C. **O internet banking e os hábitos de uso entre os clientes pessoa física – atributos e resistências**. 182 f. Dissertação de mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2000.

PRADO, Darci. **O escritório de projetos**. EDG. Belo Horizonte, 2000,205 p.

RODRIGUES, J.F.;BORGES C.A.F.;FERREIRA, R.C.F. **O paradigma interpretativo na pesquisa e desenvolvimento de sistemas de informação**. Artigo. UFPE, 1999.

ROESCH, Sylvia M.A , **Projetos de Estágio e de Pesquisa em administração: Guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3. e.d. São Paulo: Atlas,2006, 308 p.

SILVA, F.L.D. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED): Natureza, Princípios e Aplicações**. 74 f. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Mato Grosso. Cuiabá, 2001.

SPRAGUE, Ralph H. Jr. **Electronic Document Management: Challenges and Opportunities for Information Systems Managers**. Artigo. University of Hawaii,1995.

TRF4. **Resolução nº 13/04, de 11 de março de 2004.** Disponível em: <http://thesaurus.trf4.gov.br/trf4/frame.asp?arquivo=bibl02.html>. Acesso em 08 jun.2011.

TRF4. **Resolução nº 75/06, de 11 de março de 2004.** Disponível em: <http://thesaurus.trf4.gov.br/netacgi/nph-brs.exe?S1=Resolu%E7%E3o&S2=&S3=&S4='75'&S5=&l=20&SECT1=IMAGE&SECT4=e&SECT6=HITOFF&SECT3=PLURON&SECT2=THESON&SECT5=BIBL04&S6=legislacao&d=BIBL&p=1&u=bibl04.htm&r=6&f=G>. Acesso em 08 jun.2011.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Institucional. Disponível em: <http://www.tj.rs.gov.br>. Acesso em: 25.abril. 2011.

TURBAN E, MCLEAN E, WETHERBE J. **Tecnologia da informação para gestão : transformando negócios na economia digital.** 3. e.d. Porto Alegre: Bookman,2004, 660 p.

VERGARA Sylvia C., **Projetos e Relatórios de pesquisa em administração.** 7. e.d. São Paulo: Atlas,2006, 287 p.

XIMENES, M. et al. **Participação dos usuários no desenvolvimento de sistemas de informação:** uma reflexão sob a óptica positivista e interpretativista. Artigo. Centro Federal de Educação Tecnológica de Bambuí – {CEFET, 2007?}

YIN, Robert K. , **Estudo de Caso:** Planejamento e métodos. 3. e.d. Porto Alegre: Bookman,2005, 212 p.

ANEXO A

BLOCO 1: Tecnologias já utilizadas

1. Quais as tecnologias ofertadas pelo TJRS que o Sr. Utiliza? (Consulta processual, petionamento eletrônico)
2. O que você acha desses serviços?
3. Já teve contato com alguma tecnologia de Processo virtual? (Deixei a pergunta fechada, pois a princípio, irei entrevistar advogados que já utilizam a tecnologia do Tribunal Federal
4. Como avalia a tecnologia?
5. Como o senhor elabora as peças processuais? Que ferramentas utiliza? Como é feito o armazenamento e o controle das peças elaboradas?
6. O senhor utiliza alguma plataforma de gerenciamento de documentos? (Aqui explicarei um pouco o funcionamento de GED + workflow). **Silva (2001,p.33) + Sprague (1995,p.5)**

BLOCO 2: Mudanças de Rotina

1. Considerando as mudanças nos seguintes procedimentos judiciais, que alterações acontecerão na sua rotina, como usuário:
 - Petição virtual para todos os atos do processo durante 24h (Inicial,defesa,instrução,requerimentos variados,etc) **Art. 3º Parágrafo único,lei 11 419;**
 - Pagamento de custas virtuais;
 - Possibilidade de consulta de todo o processo a qualquer momento;
 - Classificação de petição para distribuição **Art. 10, lei 11 419 ;**
 - Intimações ao Advogado diretamente no via Portal do Advogado **Art. 5º, lei 11 419; ;**

BLOCO 3: Resistências

2. O senhor acredita que suas rotinas ficarão mais simples de serem executadas com o processo eletrônico? Por quê? **Sprague (1995,p.5) + Cruz (2000,p. 75)**
3. O que senhor acha da utilização de certificação digital? **Art. 2º, lei 11419** (Nessa pergunta, irei explicar sobre o certificado digital também)
4. Como está a estrutura do seu escritório para operar em um ambiente virtual?O seu escritório possui estrutura compatível? (internet rápida, computadores adequados, etc)
5. Que rotinas que existem atualmente no processo na forma física que o senhor acredita ser de difícil replicação no virtual? Por quê?

BLOCO 4: Sugestões para a implantação

1. Que vantagens fariam o senhor utilizar o sistema mesmo antes de sua obrigatoriedade?
2. Baseado nos pontos levantados, quais as sugestões que o senhor daria ao comitê-gestor do programa de virtualização?

ANEXO B – HISTÓRICO ESCOLAR

HISTÓRICO ESCOLAR

Lista das atividades de ensino de graduação cursadas pelo aluno na UFRGS

Ano Semestre	Atividade de Ensino	Turma	Conceito	Situação	Créditos	Plano Ensino	Cont. Programático
2011/2	EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	U	-	Matriculado	4		
2011/1	PESQUISA OPERACIONAL I	B	C	Aprovado	4		
2011/1	PROJETO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO	A	A	Aprovado	4		
2011/1	GESTÃO DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS	U	A	Aprovado	4		
2010/2	ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING	A	A	Aprovado	4		
2010/2	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS	B	A	Aprovado	4		
2010/2	GESTÃO SÓCIO-AMBIENTAL NAS EMPRESAS	A	A	Aprovado	4		
2010/2	OFICINA IV: GESTÃO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO	A	B	Aprovado	4		
2010/2	MODELAGEM DE NEGÓCIOS E GESTÃO DA QUALIDADE	U	A	Aprovado	4		
2010/1	INTRODUÇÃO AO DIREITO DO TRABALHO	D	B	Aprovado	4		
2010/1	OFICINA III: VISÃO SISTÊMICA DAS ORGANIZAÇÕES	A	A	Aprovado	4		
2010/1	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE LONGO PRAZO	A	A	Aprovado	4		
2010/1	INTRODUÇÃO AO MARKETING	B	B	Aprovado	4		
2010/1	RELAÇÕES DO TRABALHO	A	A	Aprovado	4		
2009/2	ANÁLISE MACROECONÔMICA	E	A	Aprovado	4		
2009/2	PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO	A	A	Aprovado	4		
2009/2	ADMINISTRAÇÃO DE PROJETOS	A	A	Aprovado	4		
2009/2	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE CURTO PRAZO	B	B	Aprovado	4		
2009/2	OFICINA II: ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO DO BRASIL	B	A	Aprovado	6		
2009/1	DIREITO ADMINISTRATIVO	A	A	Aprovado	4		
2009/1	ANÁLISE MICROECONÔMICA II	B	C	Aprovado	4		
2009/1	ESTRUTURA E INTERPRETAÇÃO DE BALANÇOS	B	A	Aprovado	4		
2008/2	INSTITUIÇÕES DE DIREITO PRIVADO E LEGISLAÇÃO COMERCIAL	A	A	Aprovado	4		
2008/2	METODOLOGIA BÁSICA DE CUSTOS	A	A	Aprovado	4		
2008/2	ESTATÍSTICA GERAL II	C	B	Aprovado	4		
2008/2	ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS E ESTÁGIO I	A	A	Aprovado	6		
2008/2	FILOSOFIA E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO	A	A	Aprovado	4		
2008/1	ANÁLISE MICROECONÔMICA I	D	A	Aprovado	4		
2008/1	INTRODUÇÃO À CONTABILIDADE	H	B	Aprovado	4		
2008/1	INTRODUÇÃO À CIÊNCIA POLÍTICA	C	A	Aprovado	4		
2008/1	ESTATÍSTICA GERAL I	A	B	Aprovado	4		
2008/1	PSICOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO	A	A	Aprovado	4		
2007/2	INSTITUIÇÕES DE DIREITO PÚBLICO E LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA	A	A	Aprovado	4		
2007/2	INTRODUÇÃO À INFORMÁTICA	AG	B	Aprovado	4		
2007/2	ÁLGEBRA LINEAR E GEOMETRIA ANALÍTICA	A	C	Aprovado	4		
2007/2	SOCIOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO	A	A	Aprovado	4		
2007/2	TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO	A	A	Aprovado	4		
2007/1	TEORIA ECONÔMICA	E	A	Aprovado	4		
2007/1	LÍNGUA PORTUGUESA I A	C	A	Aprovado	4		
2007/1	CÁLCULO I-B	A	A	Aprovado	6		
2007/1	INTRODUÇÃO À SOCIOLOGIA PARA ADMINISTRAÇÃO	A	A	Aprovado	4		
2007/1	INTRODUÇÃO ÀS CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS	A	A	Aprovado	4		

TRABALHO DE CONCLUSÃO

Atividade de Ensino: **TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

Área de Atuação: **Produção e Sistemas**

Título: **As mudanças de rotinas advocatícias com a implementação do Processo Judicial Virtual**

Período Letivo de Início: **2011/2**

Período Letivo de Fim: **2011/2**

Data de Início: **08/08/2011**

Data de Fim: **14/12/2011**

Tipo de Trabalho: **Trabalho de Diplomação**

Data Apresentação: **05/12/2011**

Conceito: **A**

ATIVIDADES LIBERADAS

Ano Semestre	Atividade de Ensino	Considera Créditos	Créditos
2009/2	ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS (ADM01127)	Sim	4

ANEXO C – CURRICULUM VITAE

André Jacob Reichelt

Brasileiro, solteiro, 22 anos

Data de Nascimento: (03/05/1989)

Avenida Alegrete, 507/701 – Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil

Telefone residencial: 51-3330 8440 / Telefone celular: 51-9958-6580

E-mail: andrejr3@gmail.com

Formação:

(2007 – 2011):

Conclusão do curso de Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

(2004-2006):

Conclusão do ensino no médio no colégio Pastor Dohms em Porto Alegre

Experiência profissional:

(Dezembro de 2009 até o presente):

Estágio no Instituto de Desenvolvimento Gerencial (INDG) com participação em projetos de reestruturação de processos, gerenciamento de processos e planejamento estratégico. Ao todo, auxiliou na reestruturação de 7 processos na área judiciária e da saúde.

(Março de 2009 até o Dezembro de 2009):

Estagiário do Gabinete do Secretário da Secretaria Municipal de Obras e Viação de Porto Alegre. Nesse período, foi responsável pelo gerenciamento do canal de relacionamento com o contribuinte FALE SMOV, desenvolvendo melhorias que levaram a uma redução no tempo do primeiro atendimento ao contribuinte de dois dias para 4 horas.

Propôs, também, através de prévio estudo, melhorias de processo no Protocolo Setorial da organização e na Seção de Fiscalização.

(Setembro de 2007 a Fevereiro de 2009):

Diretor de relações externas da PS empresa Júnior, empresa júnior de consultoria em administração ligada à UFRGS. No cargo, foi responsável pelo estabelecimento de 5 das 18 parcerias com outras organizações, além de ter elaborado a gestão de parceiras e o plano de vendas para a empresa.

(2006):

Vice-presidente do Grêmio Estudantil do colégio Pastor Dohms. Nesse ano, a agremiação teve sua sede reformada. Além disso, foram organizadas oito atividades de integração entre alunos (festas e festivais de bandas), diversas palestras para alunos e 4 campeonatos esportivos.

Idiomas:

- Alemão avançado (certificado pelo DSD II, diploma de língua alemã concedido pelo ministério da cultura alemã àqueles que possuem nível avançado do idioma);
- Inglês avançado (certificado pelo Instituto Cultural Brasileiro Norte-Americano);
- Espanhol intermediário (Em curso no momento no Instituto Cervantes, órgão de cultura oficial do governo da Espanha).

Conhecimento em informática:

Conhecimento avançado em Excel e intermediários nos programas Word, PowerPoint, Access e Project do Pacote Office.

Outros cursos:

2011:

- Gerenciamento da Rotina - Módulo Intermediário, carga horária, 16h;
- Lógica da Comunicação, carga horária, 8h.

2010:

- Excel avançado, Senac, carga horária 36h

2009:

- Workshop sobre a Tecnologia para Gestão Integrada das Estratégias e Processos, durante o 10º Congresso Internacional da Qualidade e Competitividade, carga horária 4h;
- Gestão para resultados, carga horária 24h

2008:

- Curso de atualização em Gestão Estratégica de Comunicação e Marketing pelo Centro Uno, carga horária de 8h;

- Curso de atualização em Técnicas de Negociação e Vendas pelo Centro Uno, carga horária de 8h;
- Curso de atualização em Técnicas de Prospecção de Mercado pelo Centro Uno, carga horária de 8h;
- Curso de atualização em Técnicas de Apresentação e Oratória pelo Centro Uno, carga horária de 8h;
- Curso de avaliador do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP), carga horária de 10h.

2007:

- Curso de Comunicação e Marketing no Varejo na semana acadêmica da administração UFRGS (6h);
- Viagem de um mês à Alemanha para conhecer o mercado de energia eólica. No período, visitou indústrias e institutos voltados ao seu desenvolvimento.

2006:

- Intercâmbio de estudos de dois meses na Alemanha, no qual frequentou uma escola alemã.

Prêmios:

(2010):

- Primeira colocação no III Desafio Estratégico Bain Etapa Regional de Porto Alegre

(2005):

- Participação do programa minipresa da Junior Achievement como Diretor de Finanças da minipresa Divina Obsessão. Entre 30 minipresas de Porto Alegre, a Divina Obsessão ganhou 5 dos 6 prêmios possíveis, entre eles o de melhor rentabilidade e melhor relatório final.

Interesses pessoais:

Aviação comercial, energia limpas, logística e marketing, Tomada de decisão, sistemas, leituras variadas e geografia.