



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

Sirlene Maria Peixoto

IMPACTOS DO PROCESSO ELETRÔNICO E-PROC
NO MPF – PRR4ª REGIÃO

Porto Alegre

2016

Sirlene Maria Peixoto

**IMPACTOS DO PROCESSO ELETRÔNICO E-PROC
NO MPF – PRR4ª REGIÃO**

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

Orientador: Profa. Dra. Raquel Janissek Muniz

Porto Alegre

2016

CIP - Catalogação na Publicação

Peixoto, Sirlene Maria
Impactos do Processo Eletrônico e-Proc no MPF -
PRR4ª Região / Sirlene Maria Peixoto. -- 2016.
80 f.

Orientadora: Raquel Janissek Muniz.

Trabalho de conclusão de curso (Especialização) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de
Administração, Administração Pública Contemporânea,
Porto Alegre, BR-RS, 2016.

1. Impactos da tecnologia da informação. 2.
Governo eletrônico. 3. Processo eletrônico. 4. Sistema
de processo eletrônico e-Proc. 5. Teletrabalho. I.
Muniz, Raquel Janissek, orient. II. Título.

Ao querido Samuel, pela paciência e compreensão,
companhia da mãe durante os estudos a distância.

Ao Eduardo, pelo amor, companheirismo, incentivo
e por me guiar nos momentos difíceis.

AGRADECIMENTOS

Ao Ministério Público Federal por incentivar e regulamentar ações de educação, e ao Procurador-Chefe da PRR4ª Região pelo apoio recebido.

Aos colegas Antônio Carlos Almeida da Silva, do Núcleo de Estatística da PRR4ª Região, e Doris Goldstein Fridman, do Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções 6, da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério Público Federal, pela imprescindível colaboração na obtenção dos dados estatísticos de movimentação processual, necessários para o estudo de caso.

Ao colegas Eduardo Lotuffo Stradolini, Claudia Maria Lehnen Sanguin, Cleusa Rejane Debiasi, Idelma Maria Pegoraro, e Luciane Sampaio Machado Bernardes, pela colaboração com a obtenção de dados.

Aos colegas Gisela Ferroni Betin, Rodrigo Motta e Vilson Vicente Possamai Júnior, por todo apoio recebido durante o desenvolvimento da pesquisa.

À minha orientadora, Profa. Dra. Raquel Janissek Muniz, pela compreensão, conselhos e orientação para o desenvolvimento e conclusão do trabalho.

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul, por proporcionar aprendizado.

Aos meus familiares pelos ensinamentos para minha vida.

RESUMO

O presente trabalho aborda os impactos da Tecnologia da Informação, especificamente os impactos do Sistema de Processo Eletrônico e-Proc no Ministério Público Federal – Procuradoria Regional da República da 4ª Região, através de um estudo de caso de caráter descritivo. Os dados foram coletados por meio de aplicação de questionário, divulgado por mensagem e preenchido através de aplicativo na internet, e análise documental. A análise dos dados apresenta-se dividida em três seções: a primeira seção apresenta a análise das respostas do questionário aplicado, que demonstram opinião dos usuários do sistema e-Proc. A segunda etapa apresenta os dados dos relatórios estatísticos de movimentação processual, análise documental. A terceira etapa apresenta informações de contratos de mão de obra terceirizada, disponíveis no Portal da Transparência. Os resultados demonstram que a implementação do sistema de processo eletrônico na PRR4ª Região impactou positivamente a Unidade, quanto aos aspectos abordados nesta pesquisa, principalmente quanto à agilização do trâmite processual, aumento de produtividade e redução de despesas com a logística, especificamente deslocamentos de processos, tanto internamente como externamente.

Palavras-chave: Impactos da tecnologia da informação; governo eletrônico; processo eletrônico. Sistema de Processo Eletrônico e-Proc; teletrabalho; Procuradoria Regional da República da 4ª Região.

ABSTRACT

This paper discusses the impact of Information Technology, mainly the impact of the electronic process system *e-Proc* in the Federal Prosecution Service – Office of Federal Circuit Prosecution of the 4th Region, through a descriptive case study. Data have been collected through questionnaire, released by electronic message and filled out through an online application, and also by document analysis. The data analysis is divided into three sections: the first section presents the analysis of the answers of the applied questionnaire, showing system users opinions. The second stage presents statistical reports data of procedural motion and document analysis. The third stage presents information on outsourced workforce contracts available in the Transparency Portal. The results show that the implementation of the electronic process system in the PRR4^a Region had a positive impact on the Unit, in the matters covered by this research, mainly regarding the streamlining of procedural action, the increasing productivity and the reducing costs with logistics, specifically handling processes, both internally and externally.

Keywords: Impact of Information Technology; *e-government*; Electronic Process; Electronic Process System *e-Proc*; Telecommuting; Office of Federal Circuit Prosecution of the 4th Region.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
1.1 OBJETIVOS.....	11
1.1.1 Objetivo geral.....	11
1.1.2 Objetivos específicos.....	11
1.2 JUSTIFICATIVA.....	12
2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E PROCESSO ELETRÔNICO JUDICIAL.....	13
2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	13
2.1.1 Tecnologia da Informação na Administração Pública	15
2.1.2 Governo Eletrônico.....	18
2.2 IMPACTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	20
2.3 PROCESSO ELETRÔNICO.....	25
2.3.1 Certificado Digital	30
2.3.2 Teletrabalho.....	32
3 MÉTODO DE PESQUISA.....	35
3.1 ENQUADRAMENTO DA PESQUISA.....	35
3.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	36
3.3 OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	39
3.3.1 Coleta de Dados.....	41
3.3.2 Procedimentos de Análise	43
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	44
4.1 DADOS OBTIDOS COM APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....	44
4.1.1 Perfil dos respondentes.....	45
4.1.2 Sobre a utilização do sistema.....	48
4.1.3 Aspectos quanto à produtividade e trabalho com o sistema.....	50
4.1.4 Agilidade na prestação jurisdicional.....	52
4.1.5 Opinião sobre o processo eletrônico, se possibilita o teletrabalho.	53
4.1.6 Satisfação do usuário.....	55
4.2 ESTATÍSTICAS PROCESSUAIS.....	56
4.2.1 Total de processos recebidos na Unidade: 1ª entrada	56

4.2.2 Processos recebidos na Unidade por área: 1ª entrada área cível.....	60
4.2.3 Processos recebidos na Unidade por área:1ª entrada área criminal	61
4.2.4 Tempo de permanência dos processos recebidos, área cível.....	63
4.2.5 Tempo de permanência dos processos recebidos, área criminal.....	64
4.3 IMPACTOS NA LOGÍSTICA DE MOVIMENTAÇÃO DE PROCESSOS.....	66
5 CONCLUSÕES.....	68
REFERÊNCIAS.....	73
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	77

1 INTRODUÇÃO

O atual sistema tecnológico está composto por novas tecnologias de informação, que surgiram nos anos 70, sendo as mais importantes o microprocessador, microcomputador e a rede de internet.

Diante do novo cenário global, a administração pública no Brasil passou por um ajuste estrutural, e também implementou este processo de modernização tecnológica, que teve início principalmente na segunda metade da década de 1990. A reforma do Estado, com mudanças previstas no PDRAE - Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, em 1995, com a proposta básica de transformar a administração pública brasileira, de burocrática em gerencial.

Esta modernização da administração pública, com a utilização de TICs, pode ser denominada governo eletrônico, *e-governement*, que, segundo interpretação de Balbe (2010), envolve uma mudança na maneira como o governo, pelo uso das TICs, atinge os seus objetivos. O governo eletrônico muda a forma como os serviços são prestados.

São percebidas na administração pública três tendências, segundo Vaz (2009): a disseminação da tecnologia da informação, o aumento da conectividade e a convergência de várias tecnologias. Para o autor a tecnologia da informação é instrumento de apoio à administração pública, permite serem oferecidos novos serviços aos cidadãos, propicia ampliação de eficiência e eficácia, melhorando a qualidade dos serviços ao permitir acesso à informação e constituição de novos padrões de relacionamento com os cidadãos.

Turban e Volonino (2013), apresentam três categorias de transações do governo eletrônico: de governo para cidadãos (G2C), de governo para empresas (G2B) e de governo para governo (G2G). Segundo os autores, o governo eletrônico melhora a eficiência e a efetividade das funções do governo, permite que os governos sejam mais transparentes para os cidadãos.

Um dos exemplos de utilização de tecnologia da informação pelo governo, para prestação de serviços públicos, é o sistema de processo eletrônico utilizado pela Justiça Federal da 4ª Região, para a prestação jurisdicional.

A função jurisdicional é atribuída exclusivamente ao Estado para resolução de conflitos de interesses com força de coisa julgada. O Poder Judiciário exerce função de atividade jurisdicional, e o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional.

A prestação destes serviços recebe muitas críticas *“devido às deficiências técnicas e à morosidade com que são prestados, por intermédio do processo, com isto inviabilizando a entrega da solução jurisdicional pleiteada pelas partes, nos prazos reputados razoáveis”* (DIAS, 2004 p. 5).

Objetivando aprimorar estes serviços jurisdicionais prestados ao cidadão, foi implementado o sistema de processo eletrônico e-Proc na Justiça Federal da 4ª Região, utilizado inicialmente para os Juizados Especiais Cíveis e Criminais Federais, em sua primeira versão, e-Proc v1 , em 2003.

Decorridos aproximadamente três anos desde a implantação do e-Proc v1, a informatização do processo judicial foi regulamentada pela Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Esta regulamentação permitiu a implementação da segunda versão do sistema de processo eletrônico, chamada e-Proc V2, lançada pela Justiça Federal da 4ª Região em 2009, para atuar em todas as competências e graus de jurisdição da JF da 4ª Região. Segundo a Justiça Federal, *“o e-Proc tem cumprido um dos seus principais objetivos: ser um instrumento de política pública para garantir mais rapidez e acesso à Justiça para o cidadão”* (JUSTIÇA FEDERAL, 2014).

Outros órgãos que atuam junto à Justiça Federal da 4ª Região e Tribunal Regional Federal da 4ª Região passaram a utilizar o e-Proc, como é o caso da Procuradoria Regional da República da 4ª Região (PRR4ª Região), que integra o Ministério Público Federal, que precisou implementar as condições necessárias para a utilização do sistema e-Proc.

Considerando que as alterações na forma de atuação dos órgãos públicos, proporcionadas pelas tecnologias de informação, impactam estas organizações e os indivíduos, o tema de estudo deste trabalho são os impactos do processo eletrônico e-Proc na Procuradoria Regional da República da 4ª Região, quanto a aspectos como mudanças na quantidade de processos judiciais recebidos, redução de processos físicos, quanto à produtividade, tempo de permanência dos autos e

agilidade, satisfação do usuário, alterações na forma de trabalho, e mudanças quanto à logística de movimentação processual desde sua implementação.

Portanto, esta pesquisa visa buscar resposta para o seguinte questionamento: Quais os impactos do processo eletrônico e-Proc no MPF – PRR4ª Região?

1.1 OBJETIVOS

Para resposta à questão de pesquisa, serão descritos, a seguir, o objetivo geral e específicos.

1.1.1 Objetivo geral

Avaliar os impactos com a utilização da tecnologia da informação, especificamente o sistema de processo eletrônico e-Proc no MPF - Procuradoria Regional da República da 4ª Região.

1.1.2 Objetivos específicos

Para alcance do objetivo geral, destacam-se os seguintes objetivos específicos:

- a) analisar os dados obtidos com pesquisa a ser realizada por meio de questionário aplicado aos usuários internos, membros e servidores da Procuradoria Regional da República da 4ª Região;
- b) analisar os dados estatísticos processuais da Procuradoria Regional da República da 4ª Região antes e após a implantação do processo eletrônico;

- c) avaliar as alterações na logística interna de movimentação processual e quantitativo de pessoal terceirizado envolvido diretamente com a movimentação de processos; e
- d) compartilhar o resultado da pesquisa com a Procuradoria Regional da República da 4ª Região, para aperfeiçoamento da Unidade com a utilização do sistema.

1.2 JUSTIFICATIVA

No contexto da modernização da gestão pública e com o crescente aumento da utilização de tecnologias de informação, e prestação de serviços públicos através de ambientes digitais, devem ser estudados os impactos das Tecnologias de Informação e Comunicação nas organizações públicas.

Segundo Espartaco M. Coelho (2001), *“é natural que se formule um amplo questionamento sobre como a adoção das TIC influencia a estrutura, a forma de gestão, o capital humano e o desempenho das organizações públicas”* (COELHO, 2001, p. 111).

Os impactos da tecnologia de informação também foram estudados por Oliveira. Segundo o autor, *“os impactos sobre a produtividade e a forma geral de organização das empresas podem ser muito significativos porque a Ti é diferente de outras formas de tecnologia, afetando as tarefas de produção e organização”* (OLIVEIRA, 1996, p. 35).

Esta pesquisa apresentará comparativos quanto aos tópicos da tramitação processual, produtividade, agilidade, impactos do processo eletrônico sob o ponto de vista do usuário, incluindo a satisfação do usuário.

Justifica-se este trabalho para a obtenção de uma análise dos impactos com a implantação do processo eletrônico na PRR4ª Região, pois as informações auxiliarão os gestores da Unidade, sendo uma importante referência para o planejamento e implementação da informatização do processo judicial nas demais unidades do Ministério Público Federal, que ainda atuam com processos judiciais físicos.

2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E PROCESSO ELETRÔNICO JUDICIAL

Considerando o tema de estudo da pesquisa, são abordados neste capítulo os principais conceitos e teorias sobre o tema e seus impactos.

Com a reforma do Estado e modernização da gestão pública, ocorre a adoção de forma estratégica de Tecnologias da Informação pelos governos, tanto em seus processos internos como para a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos, favorecendo o aumento da eficiência do governo.

Um dos serviços prestados aos cidadãos é a função jurisdicional que é atribuída exclusivamente ao Estado para resolução de conflitos de interesses com força de coisa julgada, que recebe muitas críticas, devido à morosidade com que é prestada. Para a celeridade da prestação destes serviços foi regulamentado o processo eletrônico.

Por fim, serão abordadas a certificação digital, para a assinatura dos documentos dos processos eletrônicos, e uma das formas de trabalho possibilitada com a implementação do sistema, que é o teletrabalho.

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Segundo a literatura, Tecnologia de Informação (TI) é um conjunto de *hardwares* e *softwares* que produzem informações. No conjunto de *hardwares* temos internet, infraestrutura de rede, telefonia móvel, e como *softwares* temos sistemas de automação e sistemas gerenciais.

Para Turban e Volonino (2013, p. 8-9), o conceito fundamental de tecnologia da informação é “*O conjunto de sistemas computacionais utilizados por uma organização*”. Ainda segundo os autores, “*A TI, em uma definição mais básica, refere-se ao lado tecnológico de um sistema de informação*”.

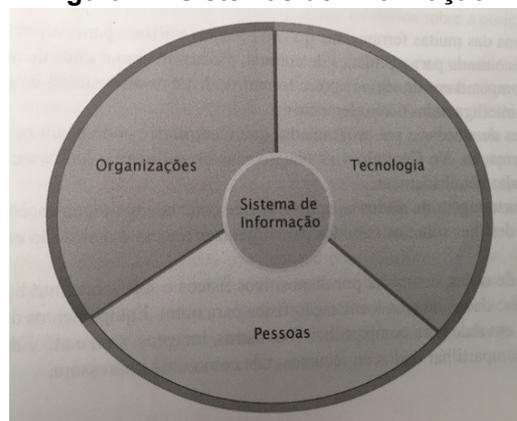
O termo Tecnologia da Informação, segundo os autores, também pode ser utilizado em um sentido mais amplo, para descrever sistemas de informação (SI), que utilizam tecnologia computacional e redes de telecomunicações, para conectar

o hardware tanto por fio como sem fio. Os componentes básicos de um sistema de informação coletam, processam, armazenam, analisam e disseminam informações para fins ou objetivos específicos. São eles: *hardware*, *software*, dados, rede, procedimentos e pessoas.

Segundo Laudon e Laudon (2007), entende-se por Tecnologia da Informação todo *software* e todo *hardware* de que uma empresa precisa para atingir seus objetivos. Quanto a Sistemas de Informação, entendem que tecnicamente são definidos como conjuntos de componentes inter-relacionados, que coletam, processam, armazenam e distribuem informações. Estas informações apoiam a tomada de decisão, coordenação e controle de uma organização. Os sistemas de informação apresentam três atividades que produzem informação: a entrada, que é a coleta de dados, o processamento, que converte os dados, e a saída, que transfere informações processadas às pessoas. Os sistemas de informações precisam de *feedback*, após os dados de saída passarem por avaliação, podendo ser corrigido o estágio de entrada.

São apresentados pelos autores três dimensões dos sistemas de informação: as organizações, as pessoas e a tecnologia da informação. Os sistemas de informação são parte integrante das organizações, e uma empresa é tão boa quanto as pessoas que a formam, e os sistemas de informação são inúteis sem pessoas para desenvolvê-los e mantê-los, e sem as pessoas que utilizam as informações para que os objetivos sejam atingidos. As dimensões podem ser observadas na figura 1.

Figura 1 – Sistemas de informação



Fonte: Laudon e Laudon (2007)

De acordo com Castells (2010), em 1969 foi instalada pela ARPA (Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa Norte-Americano), a nova rede eletrônica de comunicação, desenvolvida durante os anos 70 que se tornou a internet.

A internet se tornou uma ferramenta pessoal e profissional indispensável, sendo que a palavra *Internet* é derivada de *internetworking*, ou seja, a ação de conectar redes separadas, cada uma com sua identidade, em uma rede interconectada (LAUDON e LAUDON, 2007). Está baseada no pacote de protocolo de rede (TCP/IP), e os computadores recebem um único número endereço IP (Internet Protocol), representado por quatro séries de números.

Observa-se que a administração pública precisa e depende das TICs, devendo ampliar cada vez mais sua utilização nas políticas públicas e para a prestação de serviços públicos, para atender as necessidades da população.

2.1.1 Tecnologia da Informação na Administração Pública

Segundo Diniz *et al.* (2009), a adoção de forma estratégica de Tecnologias da Informação pelos governos, tanto em seus processos internos como para a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos, teve como causas determinantes a utilização de TICs pelos cidadãos, pelas empresas privadas e organizações, a migração de informações em documentos impressos para mídias eletrônicas e serviços *online*, e ao grande acesso à infraestrutura pública de telecomunicações e da internet. Também apresentam como causa o movimento de reforma do Estado, da modernização da gestão pública, para aumento da eficiência do governo.

Castells (2010) salienta como a sociedade influencia o desenvolvimento, por intermédio do Estado, quando escreve que o desenvolvimento tecnológico depende da sociedade e da intervenção estatal. O desenvolvimento pode ser sufocado ou, o contrário, pode ser muito incentivado, entrando em um processo acelerado de modernização tecnológica capaz de mudar o destino das economias, do poder militar e do bem estar social em poucos anos. A habilidade ou inabilidade de as sociedades dominarem a tecnologia (ou sua falta) traçam seu destino, a tecnologia

incorpora a capacidade de transformação das sociedades, e o uso que decidem dar ao seu potencial tecnológico.

Percebe-se, portanto, que são necessárias ações e iniciativas do Estado, para a implantação de novas tecnologias, pois estão relacionadas com as concessões de prestação dos serviços de telecomunicações.

De acordo com as considerações do início da seção 2.1, Tecnologia da Informação, a infra estrutura de rede é parte integrante da Tecnologia da Informação.

Especificamente no caso do Ministério Público Federal, foi firmado um contrato nacional de prestação de serviços de rede nacional de comunicação, Contrato nº 57/2013, com a Empresa Brasileira de Telecomunicações S/A, EMBRATEL, por meio do Pregão Eletrônico nº 90/2013, realizado através do Portal de Compras do Governo Federal, COMPRASNET.

Observando o Contrato, disponível no Portal de Transparência do MPF, percebe-se que a contratação tem por objeto os serviços de implantação de uma solução integrada de rede de comunicações, com capacidade para transportar inclusive tráfego de voz e vídeo entre as unidades que compõem o Ministério Público Federal – MPF, em todo território nacional, e a Escola Superior do Ministério Público da União (ESMPU), incluindo serviços de *datacenter* e *internet* (PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO MPF, 2013).

No anexo II do Contrato, há uma planilha informando a ativação inicial, que contempla a implantação de rede integrada entre 201 unidades, sendo 198 unidades do Ministério Público Federal, 1 unidade da ESMPU, 1 unidade do Superior Tribunal Eleitoral e 1 unidade do Superior Tribunal de Justiça.

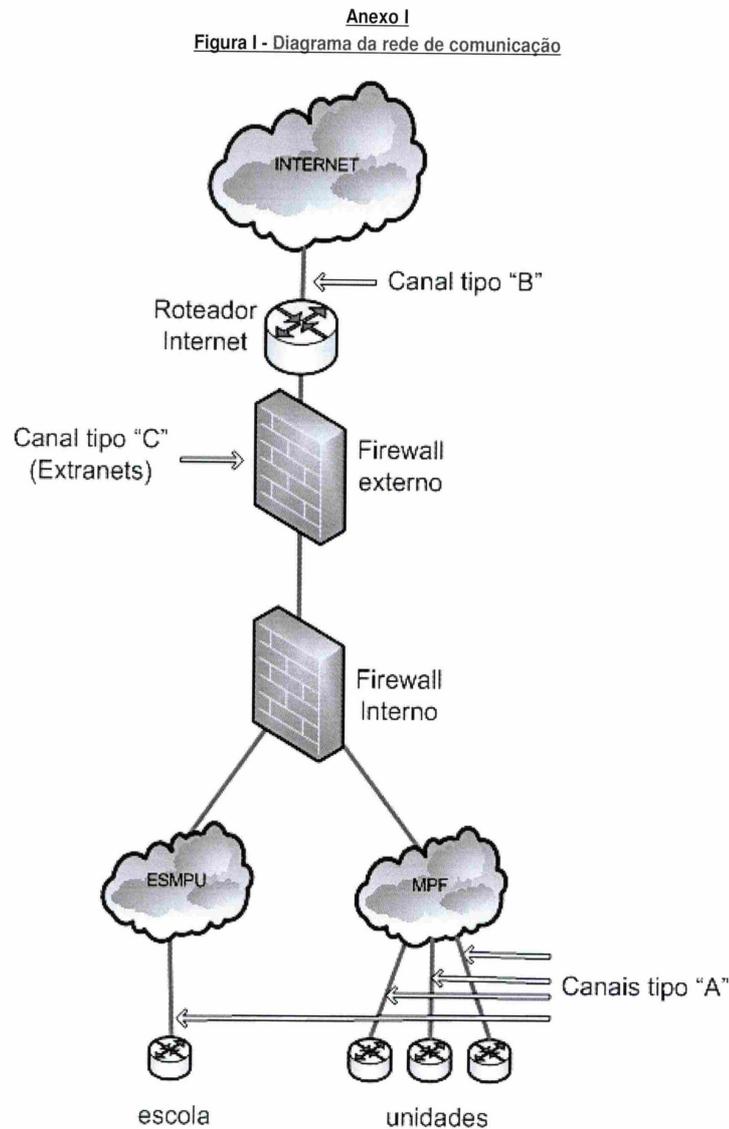
A contratação prevê tecnologia IP VPN MPLS na implantação de todos os circuitos, que devem ser instalados utilizando canais de comunicação com tecnologias dos tipos: fibra ótica, par metálico, rádio digital e acesso satelital dedicado.

Dentre os anexos do Contrato, temos o Anexo I, que apresenta o diagrama da rede de comunicação, ilustrado na figura 2.

Figura 2 – Diagrama da rede de comunicação do MPF

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

56



Fonte: Contrato nº 57/2013, p. 56 (<http://www.transparencia.mpf.mp.br>)

Para a implantação de sistemas como o processo eletrônico e-Proc, é imprescindível a disponibilidade de uma estrutura de rede de comunicação, que proporcione acesso qualificado e seguro à internet.

2.1.2 Governo Eletrônico

As organizações públicas começaram a vivenciar grandes avanços tecnológicos principalmente na segunda metade da década de 1990, e houve aumento de práticas que utilizam tecnologia da informação e comunicação.

Conforme relatado por Balbe (2010), a administração pública está evoluindo, sofrendo ao longo do século XX influências dos fenômenos sociais, políticos, econômicos e tecnológicos. Os movimentos de reforma da administração pública são divididos em três abordagens distintas: a primeira referente à perspectiva burocrática, a segunda abordagem é de caráter gerencial, surgida entre as décadas de 1970 e 1980, conhecida como Nova Gestão Pública (NGP). A terceira abordagem tem sido objeto de controvérsia. Para alguns autores que identificam o movimento Novo Serviço Público (NSP) como o fenômeno que melhor explica a etapa posterior à NGP. Outros, mais sensíveis aos impactos provocados pelas mudanças tecnológicas, identificam o *e-gouvernement* como etapa posterior à NGP, corroborando a tese de que um novo movimento de reforma da administração pública está em desenvolvimento.

O termo governo eletrônico significa utilização de TICs no âmbito da administração pública. Braga *et al.* (2008), citados por Balbe (2010), informam que para as Nações Unidas, *e-gouvernement* inclui virtualmente todas as aplicações e plataformas de TIC usadas no setor público, e afirmam que e-gov não se restringe a mera automação, mas envolve uma mudança na maneira como o governo, pelo uso das TICs, atinge os seus objetivos.

Para Turban e Volonino (2013), as tecnologias da “Web” ajudam o setor público a lidar com desafios econômicos, sociais e ambientais e a administrar suas operações. Como benefícios, o governo eletrônico melhora a eficiência e a efetividade das funções do governo, permite que os governos sejam mais transparentes para os cidadãos e proporciona aos cidadãos melhores oportunidades para darem *feedback*.

São apresentadas pelos autores três categorias de transações do governo eletrônico: de governo para cidadãos (G2C), de governo para empresas (G2B) e de governo para governo (G2G).

No caso de G2C temos como exemplo a utilização de internet para fornecer serviços aos cidadãos, como o pagamento de benefícios da previdência social e pagamento de impostos pelos contribuintes. Para a categoria G2B um exemplo são os sistemas eletrônicos de compras governamentais, como o Comprasnet, com aquisições por pregão eletrônico. Com relação ao G2G temos as transações intragovernamentais, o Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI), utilizado pelos órgãos federais, para execução do orçamento da União.

O governo brasileiro tem um programa que iniciou em 2000, denominado “*Programa de Governo Eletrônico do Estado Brasileiro (e-GOV)*”, através da criação de um Grupo de Trabalho Interministerial, instituído pelo Decreto Presidencial de 03 de abril de 2000 (BRASIL, 2000), para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação.

De acordo com o histórico do programa, “*O trabalho do GTTI concentrou esforços em três linhas do programa: universalização de serviços, governo ao alcance de todos, infra-estrutura avançada*” (BRASIL, 2016).

Estas três linhas de ações básicas do programa também são citadas por Fernandes (2007). Primeiro projetos voltados para a oferta de serviços e informações ao cidadão em meio eletrônico, por meio de sites na internet, segundo a expansão e melhoria da infraestrutura de redes de comunicação e terceiro integração entre sistemas e bases de dados.

Em 15 de dezembro de 1999 foi lançado pela Presidência da República o Programa Sociedade da Informação no Brasil, de responsabilidade do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT). O grupo de implantação do programa apresentou ao MCT o Livro Verde, projeto voltado para a expansão e melhoria da infraestrutura de redes de comunicações, que reproduz as políticas públicas do Brasil relativas à Sociedade da Informação.

Em obra coletiva editada pela Telefônica, são apresentados conceitos para Sociedade da Informação, descritos a seguir:

[...] significa todo o suporte que a sociedade contemporânea dispõe para acessar, a qualquer momento e em qualquer parte do mundo, informações, conteúdos diversos e conhecimento.

[...] A Sociedade da Informação também pode ser definida como um estágio do desenvolvimento social caracterizado pela capacidade de cidadãos, empresas e administração pública – obter, difundir e compartilhar informação, de forma simultânea e imediata (TELEFÔNICA, 2002, p. 7).

Para um maior alcance destes benefícios da Sociedade da Informação aos cidadãos, além da melhoria de estrutura nas organizações públicas, são necessárias políticas públicas de ampliação do acesso a microcomputadores e internet aos cidadãos, aumentando a inclusão digital, principalmente nos lugares mais remotos e distantes do país, onde encontramos altos índices de exclusão digital.

2.2 IMPACTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Estudos demonstram que impactos da Tecnologia da Informação existem, sendo comum encontrarmos aspectos quanto às empresas privadas e organizações públicas, e aspectos quanto ao trabalho, e no indivíduo.

Os impactos positivos mais citados na literatura são relativos a: aumento de produtividade; agilidade nas rotinas de trabalho; oportunidade para pessoas com deficiência; e crescimento da qualidade de vida. Quanto aos negativos, são mencionados principalmente: exigência de aumento da velocidade de reações; desumanização; impactos psicológicos; lesões por esforços repetitivos; e resistências às mudanças, que geram conflitos.

Turban e Volonino (2013) mencionam efeitos observados sobre a estrutura, autoridade, poder e conteúdo do trabalho, na gestão de pessoal e de recursos humanos. As quantidades crescentes de informação e uso de TI causam insatisfação no trabalho, desumanização e ansiedade. Alguns empregos podem tornar-se mais enriquecidos com TI, e outros podem se tornar cada vez mais rotineiros e menos satisfatórios. Problemas com ansiedade estão muito relacionados à sobrecarga de informação. Hoje as pessoas ficam durante o dia todo conectadas, recebendo uma quantidade enorme de informação. Os usuários empresariais são mais propensos a sofrer com este excesso de dados do que com a escassez.

Sobre estrutura, autoridade, poder e conteúdo do trabalho, são enumerados pelos autores os seguintes impactos da TI:

- a) planificar hierarquias organizacionais: a TI aumenta a amplitude de controle, aumenta a produtividade e reduz a necessidade de especialistas técnicos;
- b) mudança da relação pessoal entre colarinhos brancos e azuis: a relação entre funcionários de níveis hierárquicos diferentes aumenta, os computadores substituem postos de trabalho devido ao aumento da necessidade de especialistas em sistemas de informação;
- c) crescimento do número de unidades especiais: a TI torna possíveis centros de tecnologia e departamentos de sistemas de suporte à decisão e/ou de sistemas inteligentes;
- d) centralização de autoridade: a centralização pode ficar mais popular, devido à tendência de organizações menores e mais planas, e pelo uso de sistemas;
- e) mudanças no poder e no status: conhecimento é poder, e aqueles que controlam a informação e o conhecimento estão mais suscetíveis a conquistar o poder, há países com luta por poder entre empresas e governo, e em outros os governos detêm o poder ao não permitir que cidadãos tenham acesso a informações; e
- f) mudanças no conteúdo do trabalho e conjuntos de habilidades: a resistência às mudanças de habilidades do trabalho existe, e pode levar a confrontos internos desagradáveis.

Relativo aos aspectos quanto aos indivíduos, de acordo com Turban, Maclean e Wetherbe (1999), citados por Netto, Zuliani e Braz (2003), a aplicação da TI pode afetá-los de várias maneiras:

- a) satisfação no trabalho: a TI possibilita que gerentes desenvolvam trabalhos mais ligados à aplicação da inteligência do que à rotina e funções repetitivas, e o maior sacrifício são as imposições que os sistemas de informação trazem, diminuindo o poder discricionário de tomada de decisões;
- b) desumanização: com os sistemas de informação há despersonalização e perda da identidade das pessoas, com a diminuição do caráter humano nas relações de trabalho e na prestação dos serviços; por outro lado, os sistemas de informação mais do que aumentar a produtividade, podem também criar

sistemas flexíveis, mais amigáveis, que possibilitam respostas padronizadas e uniformes, bem como agilidade nas mudanças;

c) impactos psicológicos: as pessoas são encorajadas a trabalhar e estudar à distância, cada vez mais sozinhas, o que pode gerar efeitos psicológicos negativos, tais como a depressão e a solidão.

Impactos da TI na saúde e na segurança das pessoas são mencionados por eles, destacando-se:

a) *stress* no trabalho: sobrecarga nos trabalhos e nas responsabilidades, gerando ansiedade e afetando a produtividade de alguns trabalhadores, levando-os ao *stress*;

b) lesões por esforços repetitivos: doenças relacionadas à exposição prolongada às radiações emanadas por monitores de vídeos e a falta de ergonomia dos teclados pode catalisar problemas nas mãos, como a LER (lesão por esforços repetitivos), além dos efeitos na coluna por má postura;

c) redução dos impactos negativos sobre a saúde e segurança: reduzindo os impactos temos criação de ambientes mais confortáveis, com mobílias ergonômicas, telas antirreflexivas, teclados antifadiga, entre outros.

Autores que também citaram aspectos quanto aos indivíduos foram Laudon e Laudon (2007), que mencionam lesão por esforço repetitivo (LER) como a mais importante doença ocupacional, ocorrendo quando grupos de músculos sofrem esforço devido a movimentos repetitivos, sendo a maior fonte individual destas lesões o teclado do computador, e a mais comum a síndrome do túnel do carpo, que provoca dor no pulso.

Projetos ergonômicos falhos também podem provocar dores nas costas, pescoço, pernas e pés. Também citaram a Síndrome da tela do computador, referente a qualquer condição de estresse ocular relacionado ao uso da tela do monitor do computador, com sintomas como dores de cabeça, olhos secos e irritados, e o *tecnoestresse*, que é um tipo de estresse provocado pelo computador, tendo como sintomas exasperação, hostilidade, impaciência e fadiga. As pessoas trabalham continuamente com computadores, e esperam que seres humanos se comportem como máquinas, dando respostas instantâneas e atenção, e demonstram certa falta de emoção.

Com referência às implicações sociais da TI, numa visão mais otimista, Turban, Maclean e Wetherbe (1999), citados por Netto, Zuliani e Braz (2003, p. 31), destacam algumas das principais, de maneira mais pontual:

1- oportunidades para pessoas com deficiências: oportunidades de emprego e de reintegração na sociedade para pessoas com deficiências como, por exemplo, o uso do teclado operado pela voz para os que não podem datilografar, teleconferências para aqueles que não podem se deslocar, e aparelhos adaptados para os que apresentam problemas motores;

2- crescimento da qualidade de vida: o uso da TI proporciona flexibilidade nos horários de trabalho e maior tempo para o lazer, bem como a utilização de computadores na realização de tarefas insalubres e perigosas;

3- crescimento dos cuidados com a saúde: a TI trouxe melhorias devido à utilização da inteligência artificial, permitindo diagnósticos mais rápidos e exatos, bem como o desenvolvimento de novas drogas e técnicas de tratamento para doentes críticos, à distância ou com maior especificidade;

4- combate ao crime e outros benefícios: benefícios à sociedade tais como sistemas de informações e controle de trânsito; dados geográficos; portais de atendimento ao público para serviços diversos; procura e monitoramento de criminosos, gangues, crianças desaparecidas, etc.

Impactos da TI na sociedade futura são citados por Setzer (2001). Segundo o autor, não se trata de TI, e sim de Tecnologia de Dados (TD), pois o que é armazenado, processado e transmitido são dados e não informações. Os primeiros impactos profundos futuros da TD na sociedade futura serão, neste cenário:

a) aumento do empobrecimento da realidade, representada em forma de dados e processamento destes últimos, e substituição de atividades humanas por máquinas;

b) incrementação e popularização da mentalidade de que o ser humano é uma máquina, esta mentalidade existe desde meados do século XIX, com o livro publicado em 1748 por La Mettrie, intitulado "*L'Homme-Machine*", nunca houve uma metáfora tão grande para esta mentalidade quanto o computador o é, pois nunca uma máquina trabalhou simulando tanta variedade de nossos pensamentos;

c) influência do computador na mentalidade, reduzindo-se a concepção que se faz do ser humano à de uma máquina;

d) aumento da velocidade das reações que seus usuários são obrigados a exercer, precisando reagir rapidamente, a TD impõe uma velocidade que não está de acordo a lentidão de nosso pensamento; e

e) adiantamento do desenvolvimento pessoal e da humanidade, é possível que a humanidade ainda não esteja desenvolvida o suficiente para o exercício do grau e liberdade oferecido pela internet, a liberdade exige autoconsciência e responsabilidade social, este adiantamento pode trazer um efeito contrário: a perda da liberdade, por não sabermos usá-la.

Foi realizada uma pesquisa pelo Márcia Castellani (2000), abordando o tema opinião geral sobre as consequências da internet, levantou opiniões de professores da Faculdade de Educação (FEUSP) e do Instituto de Matemática e Estatística (IME) da Universidade de São Paulo.

Castellani utilizou a ideia de estilos de discurso elaborada por Kling & Lamb (1995), citados pela autora: *“Para os autores, alguns discursos a respeito da Tecnologia da Informação criam um mundo imaginário no futuro (utopia-tecnológica e catastrofismo) enquanto outros se baseiam na observação da experiência vivida (estilos empíricos)”*.

Segundo a autora:

O pensamento da **Utopia Tecnológica** considera que a TI vai mudar a vida para melhor, expandir o acesso à educação, viabilizar mais serviços de saúde, permitir manipular grande volume de informações, aumentar a competitividade dos negócios e que o progresso tecnológico leva ao progresso social.

Os textos tendentes ao **Catastrofismo** consideram que a TI é causa do aumento do desemprego e da miséria, da centralização de poder e da concentração de riquezas nas mãos de quem controla a informação e os equipamentos. Ao invés de democratizar o acesso à educação, este estilo considera que a TI cria uma elite da informação formada pelos que têm acesso aos recursos informáticos, que a informação é transformada em mercadoria e que o controle sobre a vida dos indivíduos é aumentado, fazendo-os perder a liberdade e a privacidade (CASTELLANI, 2000, p. 2).

No trabalho são apresentados os resultados da pesquisa, destacando-se quanto às consequências da internet para a sociedade, que o departamento de História e Filosofia da Educação é o mais catastrofista e os departamentos de Ciências da Computação e Matemática Aplicada são mais utopistas. Aqueles que mais lidam com tecnologia tendem a valorizá-la, enquanto que os que atuam procurando explicações mais abrangentes para os fenômenos sociais são mais críticos.

Quanto às consequências da internet e utilização da rede, em ambos departamentos, os que usam mais a rede, têm opinião geral mais favorável a ela do que aqueles que menos usam.

De acordo com resultados da pesquisa de Márcia Castellani, percebe-se que diferentes grupos têm diferentes opiniões com relação à tecnologia, conforme atividade que realizam, sugerindo que a prática dá origem a valores, e os valores expressos nas opiniões influenciam as práticas.

Diante das considerações de vários autores, observa-se a importância da avaliação dos impactos da tecnologia da informação nas organizações, e estes impactos podem ser analisados sobre vários aspectos, conforme demonstrado anteriormente.

2.3 PROCESSO ELETRÔNICO

A origem da informatização do processo judicial na Justiça Federal da 4ª Região ocorreu com a normatização que instituiu os Juizados Especiais Cíveis e Criminais Federais,

Os critérios da economia processual e celeridade orientam estes Juizados. A Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, que normatiza como serão criados, em seu artigo 2º dispõe: *“O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação”* (BRASIL, 1995).

A instituição destes juizados ocorreu através da Lei nº 10.259, de 12 de julho de 2001. Nela foi prevista utilização de meio eletrônico para intimação das partes e recepção de petições, conforme transcrito a seguir:

Art. 8º-As partes serão intimadas da sentença, quando não proferida esta na audiência em que estiver presente seu representante, por ARMP (aviso de recebimento em mão própria).

[...]§ 2º Os tribunais poderão organizar serviço de intimação das partes e de recepção de petições por meio eletrônico (BRASIL, 2001).

No ano de 2006 a informatização do processo judicial foi regulamentada pela Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006 (BRASIL, 2006), que também alterou o Código de Processo Civil, e admitiu o uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais, aplicando-se, indistintamente, ao processo civil, penal e trabalhista, bem como aos juizados especiais, em qualquer grau de jurisdição.

Na literatura há relatos de que o direito precisa resolver os conflitos de maneira rápida, e segundo Rover (2008): *“O uso de sistemas informatizados na Justiça significou desde o seu início a melhor das estratégias para que a justiça consiga realizar a sua função de solucionar os conflitos na sociedade”*.

Relacionado à informatização do processo judicial, no artigo publicado por Carvalho (2010), o autor menciona que a Lei 11.419/2006 introduz a possibilidade de alterações significativas no funcionamento da Justiça e permite mudança do padrão ou modelo tecnológico (P.M.T) vigente. Resumidamente, as principais mudanças previstas são:

- Rompimento com a formulação do processo tradicional;
- Os atos processuais passam a ser praticados diretamente no sistema pelo magistrado, promotor, procurador, advogado, defensor e pela própria parte, mediante a assinatura digital certificada e sem a intervenção de servidores de cartórios ou ofícios;
- A assinatura digital baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora credenciada entra em vigor;
- As fases e eventos dos processos são unificados, havendo um único registro de todos os atos processuais;
- Interação completa de todos os atores do processo por meio do sistema;
- A juntada de documentos e expedição de certidões é automatizada eliminando a burocracia;
- Possibilidade de Consulta e Controle, em tempo real e de maneira remota, do andamento dos processos pelos envolvidos;
- Maior rapidez na distribuição, processamento e julgamento de todo tipo de processo ou recurso, pois a petição, entre outros atos, pode ser realizada de forma totalmente eletrônica;
- Acesso instantâneo aos dados dos processos;
- Publicação de atos no Diário da Justiça Eletrônico, de maneira totalmente eletrônica e assinada digitalmente, entre outros (CARVALHO, 2010, p. 4124).

Especificamente relacionado a alterações e impactos com a efetiva aplicação da Lei nº 11.419/2006, no artigo publicado por Carvalho (2010) são elencados alguns impactos observados quanto aos processos e rotinas de trabalho, às atribuições dos usuários, à carga de trabalho, nas instalações físicas, no atendimento ao público e na integração entre os entes do Poder Judiciário.

Um dos sistemas de processo judicial informatizado é o sistema e-Proc, primeiro sistema processual eletrônico da Justiça Federal do país, que começou a ser utilizado em 2003, na Justiça Federal da 4ª Região, inicialmente para os Juizados Especiais Cíveis e Criminais Federais do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e do Paraná, instituídos pela Lei nº 10.251/2001. Foi desenvolvido por servidores da área de TI, sua primeira versão era denominada e-Proc v1.

A publicação da Lei nº 11.419/2006 permitiu a implementação da segunda versão do sistema e-Proc, em 2009, chamada e-Proc V2, em todas as competências e graus de jurisdição da JF da 4ª Região.

Todas as novas ações judiciais da Justiça Federal (1ª instância) passaram a ser digitais com a utilização do sistema, e são encaminhadas de forma eletrônica para atuação na 2ª instância, que é o TRF 4ª Região.

Sobre o histórico do sistema e-Proc, de acordo com informações da Justiça Federal da 4ª Região (2014), foi desenvolvido por servidores da área de Tecnologia da Informação da JF da 4ª Região em *software* livre. A versão atual, utilizada em toda a 4ª Região, é uma evolução desse primeiro sistema, aperfeiçoado após interação entre o tribunal, instituições públicas e operadores do Direito.

A tecnologia do e-Proc também possibilitou a criação de uma nova modalidade de Justiça itinerante: a Unidade Avançada de Atendimento (UAA), que é um Posto avançado instalado em localidades onde a JF não possui sede, oferece praticamente todos os serviços disponibilizados por uma vara, como emissão de certidões, realização de audiências e perícias médicas. Por meio do sistema de processo eletrônico, as ações ajuizadas no local são processadas e julgadas pelos magistrados e servidores da subseção mais próxima. Com a implementação do sistema *“a Justiça Federal pode aprimorar os serviços oferecidos ao cidadão [...] Entre os principais benefícios da modalidade destacou-se, desde o início, a ampliação do acesso ao Judiciário, além de ganhos em agilidade e transparência”* (JUSTIÇA FEDERAL, 2016).

O sistema e-Proc utilizado pela Justiça Federal da 4ª Região e Tribunal Regional Federal, pode ser acessado por todos cidadãos e pelos seus usuários, incluindo Ministério Público Federal, através da internet, no endereço <https://eproc.trf4.jus.br/eproc2trf4/>.

A figura 3 apresenta a tela inicial do sistema.

Figura 3 – Tela inicial do sistema e-Proc



Fonte: adaptado pela autora (disponível em <https://eproc.trf4.jus.br/eproc2trf4/>)

No dia 11 de maio de 2016, o processo eletrônico da Justiça Federal da 4ª Região (e-Proc) atingiu a marca de 4 milhões de processos virtuais, registrada pelo contador online do sistema.

Segundo a Justiça Federal, “o e-Proc tem cumprido um dos seus principais objetivos: ser um instrumento de política pública para garantir mais rapidez e acesso à Justiça para o cidadão” (BRASIL, 2014).

Outro sistema de processo judicial digital existente é o Processo Judicial Eletrônico (PJe), lançado oficialmente em 21 de junho de 2011, pelo presidente do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). No dia seguinte ao lançamento, foi realizada apresentação do sistema aos presidentes de tribunais de todo o país que receberam um manual para auxiliar os técnicos na instalação do *software* (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Atualmente os Tribunais Regionais Federais da 1ª, 2ª, 3ª e 5ª Regiões utilizam este sistema, além de alguns tribunais de justiça estaduais. Desde 3 de fevereiro de 2014, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) está utilizando exclusivamente o Processo Judicial Eletrônico (PJe) para o trâmite de novos processos. Os processos em andamento também estão sendo migrados do sistema e-CNJ para o PJe.

A adoção do processo judicial pelos tribunais envolve decisão de cada tribunal, e destinação orçamentária para a aquisição de tecnologia da informação.

Desta forma, tratando-se de matéria com atuação do Ministério Público Federal, são encaminhados estes processos judiciais para a PRR4ª Região, em sua maioria para parecer, manifestação ou ciência. Estes documentos a serem juntados, elaborados na PRR4ª Região, são anexados aos autos de processos eletrônicos no e-Proc, também de forma digital, utilizando-se a certificação digital para assinatura de documentos.

Os arquivos de áudio das gravações de audiências também são incluídos no processo eletrônico, as audiências podem ser ouvidas pelas partes em qualquer fase de tramitação do processo.

José Carlos de A. Almeida Filho (2011) afirma que o processo eletrônico não desumaniza a relação, e que há uma humanização do judiciário diante do procedimento eletrônico, contrariamente a pensamentos negativos sobre a humanização. Para o autor, os meios eletrônicos ampliam a missão pacificadora do processo. A gravação de voz e vídeo em audiências humanizam o processo, e podem contribuir para inibir uma série de desgastes, identificando:

- a) com as audiências gravadas, o procedimento refletirá para o julgador de 2º grau a exata noção do que ocorreu na audiência, sendo preservada a emoção, que é importante para o livre convencimento do magistrado;
- b) a gravação impedirá o abuso de poder por parte do magistrado ou do Ministério Público, é importante que as respostas das testemunhas e depoentes sejam transcritas na íntegra, tanto no momento de indeferimento da questão posta ou na insistência do magistrado em não transcrever o que foi dito, e as gravações preservam a íntegra da audiência; e
- c) impede atitudes antiéticas por parte dos advogados.

Complementando, o autor afirma que tanto para o magistrado, como para as partes e para o advogado, a gravação das audiências é salutar e amplia os princípios da publicidade e oralidade, e reduz as desigualdades, inibindo iniquidades.

Com referência aos documentos do processo eletrônico, como manifestações, pareceres, ciências, também são digitais e inseridos no sistema, e utiliza-se a certificação digital para assinatura digital.

A próxima seção abordará certificado digital e autoridades certificadoras.

2.3.1 Certificado Digital

Os documentos inseridos no processo eletrônico (petições, recursos e todos os atos processuais) precisam do mecanismo técnico de certificação digital, para assinatura digital dos mesmos.

E para a segurança das comunicações virtuais, é necessário que um terceiro certifique que aquele que assinou o documento é realmente quem diz ser (MENKE, 2005). Trata-se da autoridade certificadora, que emite o certificado digital. Na definição de Fabiano Menke:

O certificado digital é uma estrutura de dados sob a forma eletrônica, assinada digitalmente por uma terceira parte confiável que associa o nome e atributos de uma pessoa a uma chave pública.

A atribuição de certificados digitais é feita pelo sistema da infraestrutura de chaves públicas (ICP). Os entes que compõem uma ICP gerenciam o ciclo de vida dos certificados, pois pode haver necessidade de revogar e emitir novos certificados, quando há comprometimento da chave privada, em virtude de roubo ou fraude.

Quanto às normas, a legislação que confirma a aceitação e validade jurídica da assinatura digital é a Lei nº 11.419/2006, art. 2º, e o novo Código de Processo Civil, Lei nº 13.105, de 16.03.2015.

No Brasil, a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24.08.2001, cria a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-BRASIL, e institui o Comitê Gestor e uma rede de autoridades certificadoras subordinadas a ela.

De acordo com Calmon (2008), operam oito autoridades certificadoras de primeiro nível (ACs) no Brasil: AC-SERPRO, AC-CAIXA, AC-SERASA, AC-RECEITA FEDERAL, AC-CERTSIGN, AC-PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA (AC-PR), AC-JUS e AC-IMESP (imprensa oficial do estado de São Paulo).

Para Petrônio Calmon (2008), os certificados digitais possuem as seguintes características:

- a) identificação presencial: para obter um certificado digital o interessado deve comparecer pessoalmente, ao local determinado pela autoridade certificadora, e apresentar alguns documentos pessoais;
- b) prazo determinado: o certificado possui prazo de validade predeterminado, quando expira precisa ser renovado;
- c) lista de certificados revogados (LCR): os certificados podem ser revogados, e o destinatário de uma mensagem deve consultar a LCR na internet, para saber se ainda está em vigor;
- d) pessoa física e jurídica: os certificados podem ser emitidos para pessoa física e jurídica;
- e) presunção de autoria e integridade: os certificados promovem a presunção de que o documento é autêntico e de autoria da pessoa nele nominada, se o documento for adulterado o certificado digital alerta;
- f) presunção *juris tantum*: o titular do certificado pode provar eventual vício de vontade ou qualquer tipo de fraude;
- g) possibilidade de serem inseridos atributos: o certificado digital pode conter atributos, relacionados ao titular, como por exemplo informações pessoais, ou limitações de acesso para aquele usuário; e
- h) responsabilidade civil: as autoridades certificadoras são civilmente responsáveis pelo certificado emitido, e o titular deve observar as regras, dentre elas a comunicação imediata da perda ou furto.

Conforme apresentado pelo autor, a assinatura digital é caracterizada por uma chave privada e uma chave pública, ambas do remetente da mensagem, e o certificado digital é a estrutura de dados, assinada digitalmente por uma terceira pessoa.

A certificação digital pode ser gerada, armazenada e processada em hardwares criptográficos, por exemplo *token*, onde são armazenadas informações do certificado do usuário, e seu acesso é feito por meio de senha pessoal, criada pelo titular (senha PIN).

Para a obtenção de um certificado digital, o interessado precisa comparecer pessoalmente ao local determinado pela autoridade certificadora, identificando-se e apresentando documentação pessoal, para elaboração de sua *chave privada*.

Na figura 4 temos um modelo de *token*, que é fornecido pela AC-SERPRO.

Figura 4 – Modelo de token para assinatura digital



Fonte: Secretaria Regional PRR4ª Região

2.3.2 Teletrabalho

Com as mudanças proporcionadas pela informatização do processo judicial, torna-se possível a adoção de novos arranjos e formas de trabalho virtual, como o teletrabalho.

Para Turban *et al.* (2007), teletrabalho é um arranjo em que empregados podem trabalhar em locais diferentes do escritório, como por exemplo em suas casas ou em viagens, geralmente usando um computador conectado pela internet.

Uma das formas de teletrabalho é o *Escritório em casa, home office*, conforme citado por Zimmer (2006). O trabalhador adapta um ambiente em sua casa, com equipamentos e estruturas necessárias para o teletrabalho. Ele também cita outra forma de trabalho que é o *Trabalho pendular*, quando parte do trabalho é realizada em casa e outra parte na empresa.

O teletrabalho apresenta vantagens e desvantagens, tanto para os trabalhadores como para os empregadores, e deve ser implantado respeitando os interesses de ambas as partes.

Dentre as vantagens para os empregados apresentadas por vários autores e citadas por Zimmer estão: maior tempo de convívio com familiares, diminuição nos níveis de estresse, aumento da satisfação com o trabalho e maiores possibilidades de trabalho para pessoas com dificuldades de locomoção. Dentre as desvantagens apresentadas pelo autor temos: dificuldade de administração do tempo, aumento das jornadas de trabalho, ocasionada pela dificuldade de decidir o momento de

parar de trabalhar e diminuição da capacidade de relacionamento interpessoal, devido ao isolamento social.

Para os empregadores, temos as seguintes vantagens: redução de custos com instalações físicas, aumento de produtividade, minimização de conflitos, aumento da qualidade de vida no trabalho. Como desvantagens: dificuldades de supervisão e controle, problemas relacionados à socialização da organização, necessidade de maior planejamento para organizar reuniões com teletrabalhadores.

Vantagens e desvantagens também foram citadas por Turban *et al.* (2007). Para empregados as vantagens apresentadas foram melhoria na vida familiar e menos estresse, e oferece oportunidades para pessoas com dificuldades para sair, como pais solteiros e pessoas deficientes. Para o empregador a principal vantagem é o aumento de produtividade. Como uma das desvantagens para os trabalhadores tem-se o aumento da sensação de isolamento e falta de socialização, e ausência de visibilidade no local de trabalho. Para os empregadores a principal desvantagem é a dificuldade de supervisionar o trabalho e problemas com segurança de dados.

Atualmente são identificadas regulamentações para o teletrabalho em organizações públicas.

Um exemplo é no âmbito da Justiça Federal de 1º e 2º Graus da 4ª Região, regulamentado pelo TRF4ª Região. Inicialmente normatizado pela Resolução nº 92, de 28 de maio de 2013, que foi revogada pela nova regulamentação vigente, a Resolução nº 53, de 09 de junho de 2015.

Especificamente no âmbito do Ministério Público da União, foi regulamentada a realização do teletrabalho a título de projeto-piloto, pela Portaria PGR nº 110, de 11 de dezembro de 2015 (MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO, 2015). Um dos fatores que contribuiu para a regulamentação, mencionado na Portaria, foi a implantação do processo eletrônico judicial que possibilita a realização do trabalho remoto com o uso de tecnologias de informação e comunicação.

A experiência inicial prevista para o Ministério Público da União, a título de projeto piloto, é por um período de 12 meses. De acordo com o artigo 4º, o teletrabalho objetiva:

- I - promover meios para atrair, motivar e engajar os servidores com os objetivos da instituição;
- II - economizar tempo e custo de deslocamento dos servidores até o local de trabalho;

III - contribuir para a melhoria de programas socioambientais do Ministério Público da União, visando à sustentabilidade ambiental, com a diminuição de poluentes na atmosfera e a redução no consumo de água, esgoto, energia elétrica, papel e de outros bens e serviços disponibilizados nos órgãos do Ministério Público;

IV - ampliar a possibilidade de trabalho dos servidores com dificuldade de deslocamento;

V - possibilitar a melhoria da qualidade de vida dos servidores; e

VI - reduzir custos com futuras instalações e locações de prédios (MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO, 2015).

Conforme previsto na regulamentação, a chefia imediata indicará os servidores que realizarão as atividades fora das dependências do Órgão. Dentre os requisitos, terão prioridade de designação os servidores com deficiência, servidores com jornada reduzida por motivo de saúde e servidoras gestantes e as lactantes com filhos com até 24 (vinte e quatro) meses de vida. Compete ao servidor providenciar a estrutura física e tecnológica necessária à realização do teletrabalho, mediante uso de equipamentos ergonômicos e adequados.

No âmbito da PRR4^a Região, recentemente foi designada comissão de estudos para elaboração de proposta para implementação, em caráter experimental, do Teletrabalho, através da Portaria PRR4^a n° 102, de 16 de setembro de 2016. A comissão terá o prazo de 45 dias para apresentar a proposta de implementação.

O processo eletrônico judicial é um dos fatores que proporcionou a regulamentação e início do projeto-piloto de teletrabalho no Ministério Público Federal.

3 MÉTODO DE PESQUISA

Este capítulo tem por objetivo descrever como será o método de pesquisa.

Com a definição dos objetivos, tanto geral como específicos, foi feito o delineamento da pesquisa, e o modo como será realizada.

3.1 ENQUADRAMENTO DA PESQUISA

A pesquisa classifica-se como qualitativa de abordagem exploratória descritiva, com estudo de caso.

Nos estudos de caso, as pesquisas possuem procedimentos analíticos de natureza qualitativa, que dependem da análise dos dados, conforme abordado por Gil (2008).

Pesquisas exploratórias, segundo Gil (2008) são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral sobre determinado fato, e habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, e estudos de caso. As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno.

Para Siqueira (2013), a pesquisa exploratória expressa sondagem, levantamento, descobrimento, abrange levantamento bibliográfico, entrevistas com profissionais da área e análise para compreensão do assunto. E refere-se à pesquisa descritiva, pois apresenta exposição quanto às características e formas de trabalho de um grupo de membros e servidores de órgão público, com levantamento de opiniões.

O estudo de caso é o delineamento mais adequado para a investigação empírica de um fenômeno contemporâneo em profundidade e dentro do seu contexto de vida real. Visa a investigação de um caso específico e delimitado, frequentemente de uma unidade: um grupo, uma organização, uma cidade, (YIN, 2010).

A próxima seção está composta pela contextualização da pesquisa, com informações sobre a organização de estudo.

3.2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

O trabalho tem como objetivo avaliar os impactos com a utilização do processo eletrônico e-Proc na Procuradoria Regional da República da 4ª Região (PRR4ª Região), organização pública que integra o Ministério Público Federal, um dos ramos do Ministério Público da União, que tem como atribuições:

Defender os direitos sociais e individuais indisponíveis dos cidadãos perante o Supremo Tribunal Federal, o Superior Tribunal de Justiça, os tribunais regionais federais, os juízes federais e juízes eleitorais. O MPF atua nos casos federais, regulamentados pela Constituição e pelas leis federais, sempre que a questão envolver interesse público, seja em virtude das partes ou do assunto tratado. Também cabe ao MPF fiscalizar o cumprimento das leis editadas no país e daquelas decorrentes de tratados internacionais assinados pelo Brasil. Além disso, o Ministério Público Federal atua como guardião da democracia, assegurando o respeito aos princípios e normas que garantem a participação popular (MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, 2016).

Devido à atuação junto ao Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4ª Região), a PRR4ª Região adotou ações de modernização para implementar o uso do sistema e-Proc, pois todas as novas ações judiciais do referido Tribunal, a partir de 2009, passaram a ser digitais, utilizando o sistema e-Proc.

Na Unidade, são recebidos processos judiciais relacionados à área de atuação do MPF, referentes à 2ª instância da Justiça Federal da 4ª Região, que é composta pelos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná, identificada com a cor azul, na figura 5.

Figura 5: Mapa identificando estados que compõem a 4ª Região



Quanto à localização, a sede da PRR4ª Região está instalada desde 2015 no Centro Administrativo Federal, Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, nº 800, Bairro Praia de Belas, em Porto Alegre-RS. Na figura 6 temos a imagem da fachada externa do prédio.

Figura 6 – Sede da PRR4ª Região



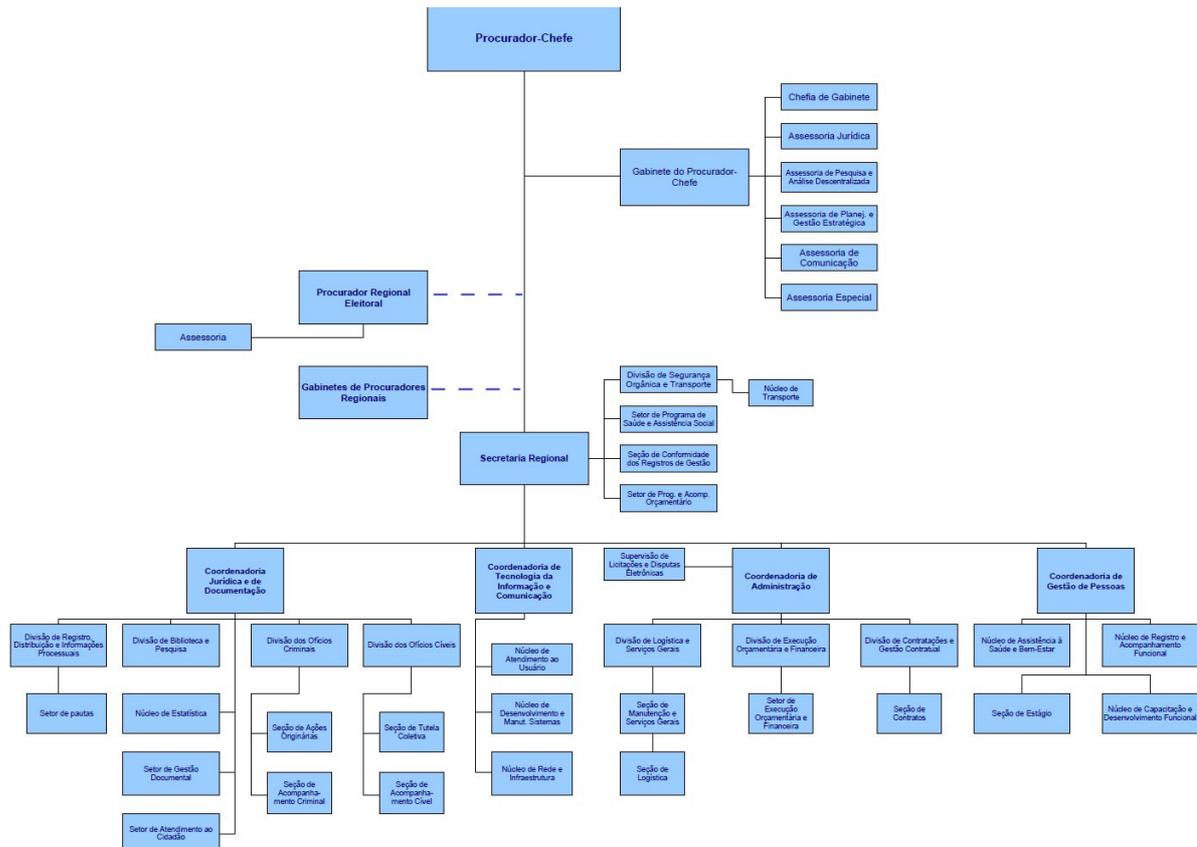
Fonte: autora

Estão atualmente lotados na PRR4ª Região 44 membros (procuradores regionais da república) e 230 servidores, além de estagiários e funcionários terceirizados. Os servidores e membros são os participantes desta pesquisa, compondo a amostra de aplicação do questionário, com detalhes que serão abordados na próxima seção.

O Regimento Interno Administrativo do Ministério Público Federal foi aprovado pela Portaria SG/MPF nº 382, de 05 de maio de 2015, e dispõe sobre as competências e o funcionamento das estruturas administrativas e de apoio às atividades finalísticas do Ministério Público Federal.

A estrutura da PRR4ª Região pode ser observada no organograma demonstrado na figura 7:

Figura 7 – Organograma da PRR4ª Região



Fonte: Assessoria de Comunicação - PRR4ª Região

No Planejamento Estratégico do MPF está demonstrada a preocupação com a celeridade e utilização de soluções de tecnologia da informação. De acordo com o Mapa Estratégico, são identificados dois objetivos estratégicos relacionados aos processos internos e modelo de gestão: *“Proporcionar uma atuação institucional estratégica, efetiva, célere, transparente e sustentável”*, e *“Prover soluções de tecnologia da informação e comunicação alinhadas com a estratégia”* conforme identificado na figura 8.

As diretrizes que sustentam o Planejamento Estratégico Institucional do MPF (PEI-MPF) e norteiam as decisões ao PEI 2011-2020 são formadas pela missão, visão e valores institucionais.

Figura 8 – Mapa Estratégico do Ministério Público Federal



Fonte: Ministério Público Federal (www.mpf.mp.br)

A Missão do PEI é “Promover a realização da justiça, a bem da sociedade e em defesa do Estado Democrático de Direito” (MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, 2011).

Na próxima seção será demonstrada a operacionalização da pesquisa.

3.3 OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA

Para o alcance dos resultados, identificam-se alguns procedimentos de pesquisa a serem adotados, como a pesquisa documental e aplicação de questionário.

Com relação ao objetivo específico de analisar os dados estatísticos processuais, envolvendo impactos quanto à produtividade e quantidade de processos recebidos, será feita análise documental. Serão analisados os dados

estatísticos processuais da Unidade, obtidos em sistema específico pelo Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções 6, da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério Público Federal, e tratados pelo Núcleo de Estatística da PRR4ª Região, através de gráficos e tabelas, com informações sobre a quantidade de processos e tempo de permanência, considerando-se tanto processos físicos como eletrônicos, e a primeira entrada dos processos na Unidade.

Segundo Siqueira (2013), a pesquisa com manuseio de acervo de fontes de informações ou dados que venham esclarecer o problema científico da pesquisa é a documental. A autora apresenta como uma das fontes de pesquisa documentos de “segunda mão”, a serem analisados, que neste caso são relatórios estatísticos de movimentação processual, contratos de prestação de serviços de mão de obra terceirizada, disponíveis no portal da transparência do Órgão estudado.

Quanto à avaliação de mudanças ocorridas na logística interna de movimentação processual (transporte físico de processos) e quantitativo de pessoal envolvido diretamente com este transporte, será feita análise de documentos referentes aos contratos de mão de obra terceirizada, número de postos de trabalho contratados, especificamente para a função de auxiliar de serviços gerais, que são responsáveis pelo transporte dos processos físicos dentro da Unidade, e também externamente, até o Tribunal Regional Federal da 4ª Região.

Houve aplicação de um questionário, que é uma técnica de investigação, elaborado com perguntas fechadas. Com o questionário, foram recebidas respostas quanto à opinião de membros e servidores relacionadas aos impactos referentes à produtividade, agilidade, frequência de utilização do sistema, satisfação dos usuários e teletrabalho.

Com a análise dos dados estatísticos e com a pesquisa de opinião dos usuários, obtida com a aplicação do questionário, este estudo de caso descritivo apresenta dados de fontes de evidências distintas. As várias fontes de dados são altamente complementares, devendo ser usadas em estudos de caso, tantas fontes quanto forem possíveis, conforme abordado por Yin (2010).

Nas próximas seções são apresentados os procedimentos de coleta e análise de dados.

3.3.1 Coleta de Dados

Para a pesquisa documental, foram solicitados ao Núcleo de Estatística da Unidade as planilhas com dados estatísticos da movimentação processual judicial e com relação a documentos com dados dos contratos de mão de obra terceirizada, especificamente os postos de auxiliar de serviços gerais, foram obtidos junto ao Portal da Transparência do MPF e Seção de Contratos.

Como alguns dados estatísticos processuais não possuíam relatório disponível no sistema utilizado, denominado Sistema Único, foi realizada pesquisa pelo Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções 6, da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério Público Federal, através do banco de dados *Oracle*, do referido sistema.

Com estas informações o Núcleo de Estatística elaborou e apresentou demonstrativos com as quantidades de processos físicos e eletrônicos que entraram na PRR4^a Região, de 2007 a 2015, sendo considerada a primeira entrada, ou seja, a primeira vez que o processo é recebido pela Unidade.

Os parâmetros da pesquisa foram a área de atuação do processo, o ano, processo físico ou eletrônico e o número de processos recebidos. Também foi disponibilizado relatório com o percentual que representam os processos eletrônicos sobre o total de processos recebidos na PRR4^a Região. Para identificação da posição anterior à implantação do e-Proc, que ocorreu no segundo semestre de 2009, foram analisados os dados estatísticos de 2007 e 2008. Desta forma, temos nos anos de 2007 e 2008 informações sobre processos físicos, o que facilitará a comparação dos anos seguintes, a partir de 2009, início da implantação do e-Proc.

Outro dado estatístico importante demonstrado pelos relatórios obtidos é o tempo de permanência dos processos judiciais na PRR4^a Região. Os parâmetros utilizados no levantamento foram a área de atuação, o ano, processo eletrônico ou físico, tempo médio de permanência e o número de processos. Com o levantamento, foram identificados o número médio de dias em que os processos ficaram na Unidade, quando são recebidos pela primeira vez.

Além de obtenção dos documentos e dados, a coleta de dados também foi realizada com aplicação de um questionário estruturado, com onze questões, disponibilizado por *link* na internet, organizado através do aplicativo *Google Forms*, de preenchimento *online* pelos usuários, o que permitiu que fosse respondido no momento e local mais conveniente, e de forma anônima.

A divulgação e solicitação de preenchimento do formulário aos respondentes foi realizada por e-mail aos 44 membros e 230 servidores da Unidade.

O preenchimento do questionário foi disponibilizado pela internet, através do aplicativo Google Forms, no período de 22 de agosto a 02 de setembro de 2016.

Inicialmente foi editada uma versão do questionário, e utilizada para teste prévio com quatro servidores, que não apresentaram sugestões de alteração. Em seguida, foi feita a aplicação aos demais usuários do sistema e-Proc. A aplicação do questionário tem por finalidade identificar as opiniões sobre o sistema e-Proc, não observadas com a interpretação dos dados documentais estatísticos, pois são dados subjetivos. As questões abordaram perfil dos respondentes, frequência de utilização do sistema, opinião sobre produtividade, impacto sobre o trabalho, agilidade no trâmite processual, satisfação e teletrabalho.

O critério de definição dos participantes do questionário foi feito por amostra aleatória simples, na qual cada elemento da população tem a mesma probabilidade de compor a amostra. O questionário foi divulgado a todos servidores e procuradores, dentre estes os usuários do sistema e-Proc, que voluntariamente o responderam.

Quanto à forma, as perguntas foram de múltipla escolha, fechadas, apresentando uma série de possíveis respostas, devendo ser marcada apenas uma das respostas. A amostra está composta pelas 56 respostas voluntárias obtidas com o preenchimento do questionário.

Mediante solicitação, foi autorizada pelo Procurador-Chefe da Unidade a aplicação do questionário de pesquisa por e-mail institucional, destinado a todos os servidores e membros (procuradores) da PRR4ª Região.

A mensagem de divulgação do questionário foi enviada por cópia oculta aos respondentes. No texto da mensagem foi informado o público-alvo da pesquisa, que são os usuários do sistema e-Proc, pois alguns destinatários que trabalham em setores administrativos não utilizam o sistema e-Proc.

Foram respondidos no período de 22 a 02 de setembro de 2016 56 questionários, 12 respondentes são membros e 44 são servidores.

A ilustração da figura 9 refere-se à mensagem encaminhada aos membros e servidores da PRR4ª Região.

Figura 9 – Mensagem de divulgação do questionário

Questionário sobre impactos do e-Proc: Pesquisa acadêmica para Trabalho de Conclusão de Curso

De: Sirlene Maria Peixoto (PRR4)
Para: Sirlene Maria Peixoto (PRR4)
Data: Segunda-feira - 22/Agosto/2016 17:08
Assunto: Questionário sobre impactos do e-Proc: Pesquisa acadêmica para Trabalho de Conclusão de Curso

Prezado(a) Senhor(a),

Estou concluindo o curso de Pós Graduação em Administração Pública Contemporânea na UFRGS, e o trabalho de conclusão de curso está sendo desenvolvido sobre "Impactos do processo eletrônico e-Proc no MPF - PRR4ª Região".

Para o resultado da pesquisa também serão avaliadas as respostas à aplicação do questionário indicado abaixo.

Solicito sua colaboração, com o preenchimento do questionário, que é muito importante para a conclusão do TCC.

Tempo estimado para preenchimento: 2 minutos.

Muito obrigada,

Sirlene Maria Peixoto

Este é um convite para você preencher o formulário:
Pesquisa sobre impactos com o processo eletrônico e-Proc no MPF - PRR4ª Região
 Questionário de pesquisa acadêmica para Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da Especialização em Administração Pública Contemporânea da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS

Público alvo: usuários do sistema e-Proc na PRR4ª Região
 Tempo estimado para o preenchimento: 2 minutos

Não há necessidade de identificar-se.

Pós-graduanda: Sirlene Maria Peixoto
 Professora Orientadora: Dra. Raquel Janissek Muniz

Obrigada pela colaboração.

PREENCHER FORMULÁRIO

Crie seu próprio formulário do Google.

Fonte: autora

3.3.2 Procedimentos de Análise

Foram realizados tratamentos estatísticos e interpretação dos dados coletados, para obtenção de respostas e serem estabelecidas relações necessárias entre os dados obtidos neste estudo de caso.

Os dados foram representados por tabelas e quadros, que são métodos estatísticos sistemáticos, e facilitam ao leitor a compreensão e interpretação rápida dos dados, e adicionalmente por gráficos, que evidenciam aspectos de forma clara e de fácil compreensão.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, após a coleta dos dados, serão apresentadas as análises dos dados obtidos, com interpretação dos dados, compilados em tabelas, quadros e gráficos.

Com a análise, foi possível identificar impactos com a utilização do sistema de processo eletrônico e-Proc no MPF - Procuradoria Regional da República da 4ª Região.

Primeiramente serão analisados os dados coletados com a aplicação do questionário. Na seção seguinte são interpretados os dados de movimentação processual, obtidos pelo Núcleo de Desenvolvimento e Sustentação de Soluções 6, da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério Público Federal, e demonstrados pelo Núcleo de Estatística da PRR4ª Região. Após, serão analisados os impactos sobre a logística interna e externa de movimentação de processos físicos, serviço prestado por funcionários terceirizados, os dados foram obtidos através dos contratos de prestação de serviços da Unidade pesquisada.

4.1 DADOS OBTIDOS COM APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O questionário foi aplicado através de mensagem interna, destinada a 44 membros e 230 servidores. A amostra aleatória obteve resposta de um total de 56 participantes. Esclarece-se que dentre os servidores estima-se que 116 trabalham na área fim e utilizam o sistema e-Proc. Os demais servidores trabalham na área meio, em setores administrativos, e não utilizam o sistema e-Proc. No texto da mensagem de divulgação havia a indicação de público-alvo da pesquisa, que são os usuários do sistema.

Nas seções seguintes são apresentados os resultados obtidos com a aplicação do questionário.

4.1.1 Perfil dos respondentes

O perfil dos respondentes poderá ser identificado pela amostra com respostas às três primeiras perguntas do questionário.

A primeira pergunta refere-se à idade. Observa-se que 39,3% dos respondentes estão na faixa etária entre 30 e 39 anos, e 33,9 % possuem entre 40 e 49 anos. Ainda com quantidade expressiva, a faixa etária classificada em terceira colocação é de 50 a 59 anos, com um percentual de 25 % dos respondentes.

De acordo com Gil (2008), as questões sobre fatos referem-se a dados concretos e fáceis de pesquisar, e o perfil dos respondentes se enquadra neste tipo de questões.

Um total de 22 respostas são de usuários que possuem entre 30 a 39 anos, 19 questionários foram respondidos por usuários com idade entre 40 a 49 anos, e 14 respondentes possuem de 50 a 59 anos, e nenhum respondente possui mais que 60 anos.

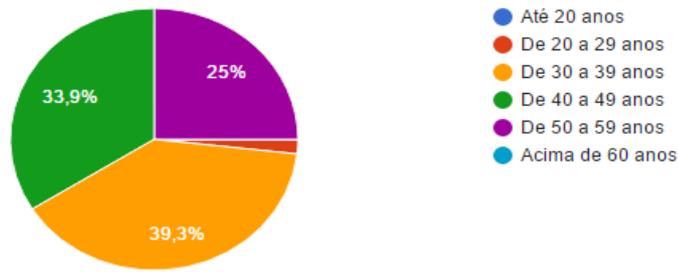
Na tabela 1 temos os resultados de perfil quanto à idade.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes quanto à idade

Idade	Respostas	Percentual (%)
Até 20 anos	0	0
De 20 a 29 anos	1	1,8
De 30 a 39 anos	22	39,3
De 40 a 49 anos	19	33,9
De 50 a 59 anos	14	25
Acima de 60 anos	0	0
Total	56	100

Fonte: dados coletados

Complementando a tabela 1, os dados correspondentes à idade dos respondentes podem ser observados no gráfico 1, que torna mais evidente que maior parte dos respondentes possui entre 30 e 39 anos, seguidos dos respondentes que possuem entre 40 e 49 anos.

Gráfico 1 – Idade dos respondentes

Fonte: dados coletados

Referente à pergunta sobre o cargo ou função exercida na PRR4ª Região, do total de 44 procuradores regionais (membros), 12 responderam ao questionário, portanto, a amostra contemplou 27,27% dos membros.

Com relação aos servidores, segundo informações do Núcleo de Registro e Acompanhamento Funcional, estima-se que um total de 116 trabalham na área fim, utilizando o sistema e-Proc, destes, um total de 44 responderam ao questionário, representando uma amostra de 37,93 %, dentre os servidores usuários do sistema.

Conclui-se que a amostra foi bem representativa sobre o total de usuários do sistema, com 27,27 % dos procuradores e 37,93% dos servidores respondendo ao questionário.

Esclarecendo possíveis dúvidas, embora esteja prevista entre as opções de respostas a função de estagiário, a mensagem de divulgação do questionário não foi encaminhada a este grupo, devido à grande rotatividade, pois o tempo máximo de permanência na Unidade é de dois anos. Portanto, eles não trabalharam na PRR4ª Região antes da implementação do e-Proc, e as respostas poderiam interferir no resultado final. Como eventualmente poderia haver resposta de estagiário ao questionário, existe a opção de identificar esta função entre as respostas, e observa-se que nenhum estagiário respondeu ao questionário.

As informações sobre cargo ou função estão demonstradas na tabela2.

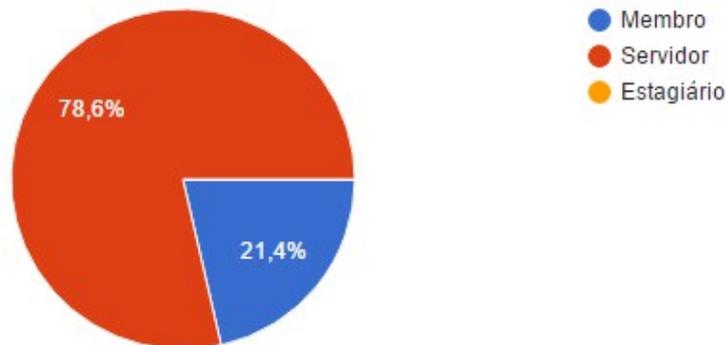
Tabela 2 – Cargo ou função na PRR4ª Região

Cargo ou função	Respostas	Percentual (%)
Membro	12	21,4
Servidor	44	78,6
Estagiário	0	0
Total	56	100

Fonte: dados coletados

O gráfico 2 apresenta o resultado das respostas quanto a cargo ou função.

Gráfico 2 – Cargo ou função dos respondentes



Fonte: dados coletados

Com referência à pergunta para identificar há quanto tempo trabalha na PRR4ª Região, a amostra demonstra que a maioria, um percentual total de 30,4% trabalha acima de 15 anos na Unidade, seguido do percentual de 21,4% que trabalham entre 10 a 15 anos na PRR4ª Região. Os respondentes que trabalham entre 5 a 10 anos na Unidade representam o percentual de 19,6% das respostas. A totalidade das respostas está demonstrada na tabela 3.

Tabela 3 – Tempo de trabalho na PRR4ª Região

Tempo de trabalho na Unidade	Respostas	Percentual (%)
Até um ano	1	1,8
De 1 a 2 anos	7	12,5
De 2 a 5 anos	8	14,3
De 5 a 10 anos	11	19,6
De 10 a 15 anos	12	21,4
Acima de 15 anos	17	30,4
Total	56	100

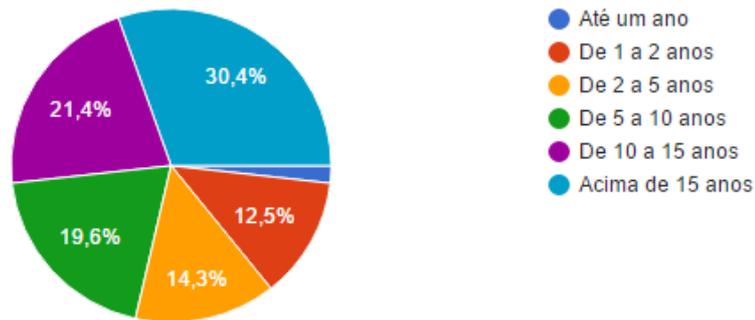
Fonte: dados coletados

O gráfico 3 complementa a interpretação da tabela, onde pode-se observar que 71,4% dos respondentes trabalham há mais de 5 anos na Unidade, que pode ser em decorrência do perfil dos servidores, que em sua maioria integram o quadro funcional do Ministério Público da União, concursados, o que diminui a rotatividade.

Quanto aos membros, todos os cargos das classes iniciais são providos por nomeação, mediante concurso público, havendo rotatividade muito pequena, que pode ocorrer com a remoção para outras unidades.

Considerando que o sistema e-Proc foi implementado em 2009 (há sete anos), mais da metade dos respondentes, 51,8% trabalham na Unidade há mais de 10 anos, portanto, tiveram a experiência com a forma de trabalho antes da implementação do sistema, com processos físicos.

Gráfico 3 – Tempo de trabalho na Unidade



Fonte: dados coletados

4.1.2 Sobre a utilização do sistema

Uma das perguntas do questionário refere-se à frequência com que utiliza o sistema e-Proc. A maioria dos respondentes utiliza o sistema várias vezes ao dia, representando 83,9% das respostas, conforme demonstrado na tabela 4 e gráfico 4.

Estes questionamentos sobre utilização do sistema e-Proc estão relacionadas a comportamentos, de acordo com Gil (2008).

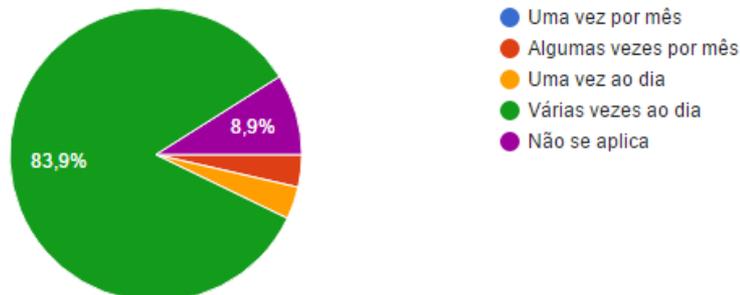
Tabela 4 – Frequência de utilização do sistema e-Proc

Frequência de utilização do sistema e-Proc	Respostas	Percentual (%)
Uma vez por mês	0	0
Algumas vezes por mês	2	3,6
Uma vez ao dia	2	3,6
Várias vezes ao dia	47	83,9
Não se aplica	5	8,9
Total	56	100

Fonte: dados coletados

O gráfico 4 demonstra claramente que a maior parte dos usuários que responderam ao questionário utiliza o sistema e-Proc várias vezes ao dia.

Gráfico 4 – Frequência com que usa o sistema e-Proc



Fonte: dados coletados

A pergunta seguinte refere-se ao número de horas que utiliza o sistema diariamente.

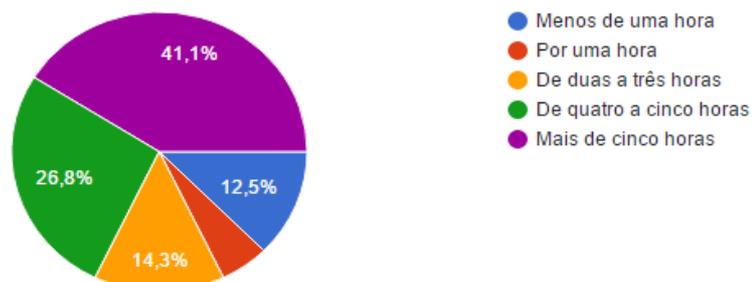
As respostas demonstraram que 23 respondentes utilizam o sistema por mais de cinco horas, e um total de 15 utilizam por quatro a cinco horas, conforme pode ser verificado na tabela 5 e gráfico 5.

Tabela 5 – Número de horas de utilização do sistema por dia

Nº de horas de utilização do e-Proc	Respostas	Percentual (%)
Menos de uma hora	7	12,5
Por uma hora	3	5,4
De duas a três horas	8	14,3
De quatro a cinco horas	15	26,8
Mais de cinco horas	23	41,1
Total	56	100

Fonte: dados coletados

Gráfico 5 – Quantidade de horas por dia que usa o e-Proc



Fonte: dados coletados

Conclui-se que a maior parte dos usuários utiliza o sistema por mais de quatro horas por dia (67,9%), uma frequência de utilização diária expressiva.

4.1.3 Aspectos quanto à produtividade e trabalho com o sistema

As questões referentes à produtividade e trabalho estão relacionadas com crenças e atitudes, sobre o que as pessoas pensam, segundo Gil (2008).

Consultados os usuários, sobre identificação de aumento de produtividade com a utilização do sistema e-Proc, em comparação aos processos físicos, foram obtidas as respostas demonstradas na tabela 6.

Pode-se observar que a maior parte dos respondentes, 76,8%, respondeu que percebeu aumento de produtividade com a utilização do sistema, demonstrado no gráfico 6.

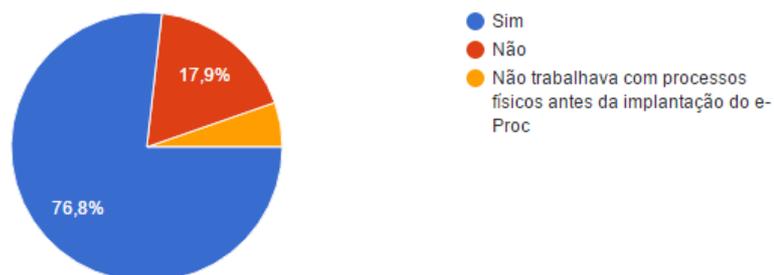
No capítulo de análise dos dados estatísticos processuais teremos as informações sobre a entrada de processos e tempo de permanência na Unidade, que poderão ser avaliados em conjunto com estas respostas ao questionário.

Tabela 6 – Opinião sobre aumento de produtividade com e-Proc

Percebeu aumento de produtividade com e-Proc	Respostas	Percentual (%)
Sim	43	76,8
Não	10	17,9
Não trabalhava com processos físicos antes da implantação do e-Proc	3	5,4
Total	56	100

Fonte: dados coletados

Gráfico 6 – Opinião sobre aumento de produtividade



Fonte: dados coletados

Com relação à pergunta sobre o aumento de ajuizamento de ações, identificou-se aumento na quantidade de processos recebidos na PRR4^a, desde que o e-Proc foi implementado. Um total de 35 usuários responderam que sim, representando o percentual de 62,5 % dos respondentes. Responderam que não tinham conhecimento para opinar apenas 15 usuários, conforme pode ser observado na tabela 7 e no gráfico 7.

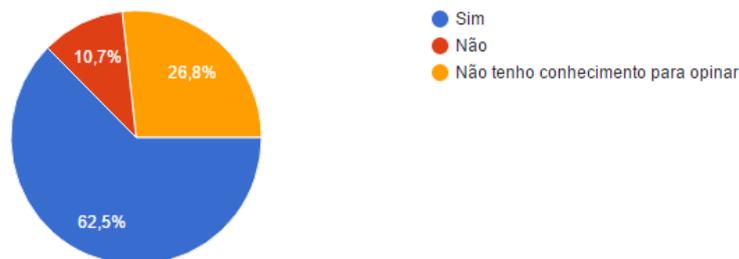
Também serão apresentados, no capítulo de análise dos dados estatísticos processuais, as informações sobre a entrada de processos que poderão ser avaliados em conjunto com estas respostas.

Tabela 7 – Aumento na quantidade de processos recebidos na PRR4^a Região

Percebeu aumento na quantidade de processos recebidos na PRR4 ^a Região	Respostas	Percentual (%)
Sim	35	62,5
Não	6	10,7
Não tenho conhecimento para opinar	15	26,8
Total	56	100

Fonte: dados coletados

Gráfico 7 – Opinião sobre aumento na quantidade de processos recebidos na PRR4^a Região



Fonte: dados coletados

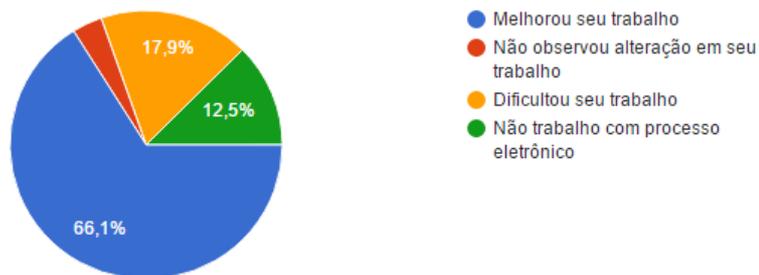
Quanto à opinião sobre as rotinas de trabalho processual, como leitura e exame de documentos, anexação de pareceres, manifestações, ciências, um total de 37 usuários reponderam que o processo eletrônico melhorou seu trabalho, representando um percentual de 66,1% das respostas, conforme observa-se na tabela 8 e gráfico 8.

Tabela 8 – Aspectos quanto à opinião sobre as rotinas de trabalho

Percebeu aumento na quantidade de processos recebidos na PRR4ª Região	Respostas	Percentual (%)
Melhorou seu trabalho	37	66,1
Não observou alteração em seu trabalho	2	3,6
Dificultou seu trabalho	10	17,9
Não trabalho com processo eletrônico	7	12,5
Total	56	100

Fonte: dados coletados

Com as respostas a esta pergunta, observa-se melhoria no trabalho dos respondentes, um aspecto positivo no resultado da pesquisa.

Gráfico 8 – Opinião sobre as rotinas de trabalho

Fonte: dados coletados

4.1.4 Agilidade na prestação jurisdicional

Estas questões estão relacionadas com crenças e atitudes, com o que as pessoas pensam.

Referente à pergunta se foi percebida agilização no trâmite processual, por exemplo simplificação de etapas, com a utilização do sistema e-Proc, em comparação à tramitação de processos judiciais em papel, a maior parte dos usuários, 48, respondeu que sim, representando 85,7% do total de respostas.

A tabela 9 apresenta este resultado, e apenas 3,6% respondeu que não percebeu agilização no trâmite processual, e 10,7% responderam que não possuem conhecimento para opinar.

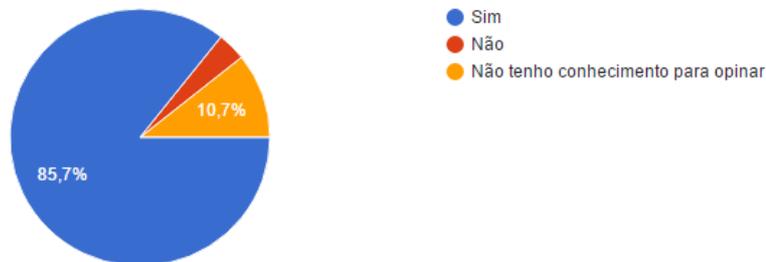
Tabela 9 – Percebeu agilização no trâmite processual com e-Proc

Percebeu agilização no trâmite processual com e-Proc	Respostas	Percentual (%)
Sim	48	85,7
Não	2	3,6
Não tenho conhecimento para opinar	6	10,7
Total	56	100

Fonte: dados coletados

Este resultado demonstrou opinião positiva dos usuários quanto à agilização com o processo eletrônico, mais evidente com análise do gráfico 9:

Gráfico 9 – Opinião sobre agilização no trâmite processual



Fonte: dados coletados

4.1.5 Opinião sobre o processo eletrônico, se possibilita o teletrabalho

Também relacionada a crenças e atitudes, uma das perguntas buscou saber a opinião dos usuários, se o processo eletrônico possibilita o teletrabalho, e 55 respondentes afirmaram que sim, representando o total de 98,2% das respostas, de acordo com a tabela 10.

Tabela 10 – Opinião sobre o processo eletrônico, se possibilita o teletrabalho

A utilização do processo eletrônico possibilita teletrabalho	Respostas	Percentual (%)
Sim	55	98,2
Não	1	1,8
Total	56	100

Fonte: dados coletados

O teletrabalho foi regulamentado pela Procuradoria Geral da República, e está em período de projeto piloto por doze meses, conforme citado anteriormente. Praticamente a totalidade dos respondentes, de acordo com o gráfico 10, opinou que o e-Proc possibilita o teletrabalho, totalizando 98,2% das respostas.

Gráfico 10 – Opinião se processo eletrônico possibilita teletrabalho

Fonte: dados coletados

Complementando com as respostas para a pergunta sobre quantas horas por dia os respondentes utilizam o sistema, na seção 4.1.2, em que a maior parte dos usuários respondeu que utiliza o sistema por mais de quatro horas por dia (67,9%), demonstra-se a possibilidade de implementação do teletrabalho, pois o sistema está disponível para utilização pela internet, e não nos servidores de rede da Unidade, possibilitando esta forma de trabalho.

4.1.6 Satisfação do usuário

A pergunta sobre satisfação do usuário com o sistema está relacionada à opinião do usuário sobre o sistema, questões sobre suas crenças e atitudes, de acordo com Gil (2008).

No geral, os usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o sistema, conforme demonstrado na tabela 11 e correspondente gráfico 11.

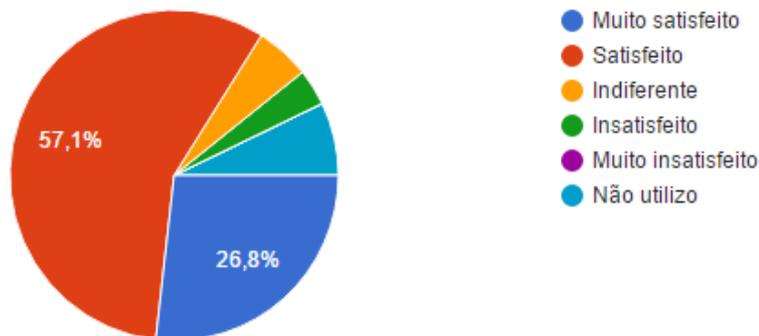
Tabela 11 – Opinião sobre satisfação com o sistema e-Proc

Você está satisfeito com e-Proc	Respostas	Percentual (%)
Muito satisfeito	15	26,8
Satisfeito	32	57,1
Indiferente	3	5,4
Insatisfeito	2	3,6
Muito insatisfeito	0	0
Não utilizo	4	7,1
Total	56	100

Fonte: dados coletados

Foram obtidas um total de 15 respostas opinando como muito satisfeito, que representa 26,8% das respostas, e 32 usuários responderam que estão satisfeitos com o sistema, com percentual de 57,1 % dos respondentes. Portanto, 83,9% dos respondentes estão muito satisfeitos ou satisfeitos com o sistema.

Gráfico 11 – Satisfação com o sistema e-Proc



Fonte: dados coletados

4.2 ESTATÍSTICAS PROCESSUAIS

Foram coletados dados sobre a movimentação processual no período de 2007 a 2015, demonstrados pelo Núcleo de Estatística da PRR4ª Região.

Os dados referem-se ao número total de processos recebidos pela PRR4ª Região, primeira entrada e tempo de permanência dos processos na Unidade. Para maior detalhamento das informações coletadas, serão apresentados dados de toda a Unidade, com a totalização dos processos, como também separados por área de atuação dos procuradores, dividida em cível e criminal.

4.2.1 Total de processos recebidos na Unidade: 1ª entrada

A tabela 12 demonstra a evolução de recebimento de processos, 1ª entrada na PRR4ª Região, que são processos recebidos pela primeira vez na Unidade.

Tabela 12 – Evolução de recebimento de processos - 1ª entrada na PRR4ª Região

Ano	Processos Físicos	Processos Eletrônicos	Total de Autos	Diferença para ano anterior	% Físicos	% Eletrônicos	Diferença Eletrônico
2007	17.740	3	17.743	-	100,0%	0,0%	-
2008	22.547	7	22.554	27,1%	100,0%	0,0%	83,6%
*2009	23.560	6	23.566	4,5%	100,0%	0,0%	-18,0%
2010	18.211	4.967	23.178	-1,6%	78,6%	21,4%	84.069,1%
2011	7.154	19.864	27.018	16,6%	26,5%	73,5%	243,1%
2012	5.561	22.152	27.713	2,6%	20,1%	79,9%	8,7%
2013	4.352	20.855	25.207	-9,0%	17,3%	82,7%	3,5%
2014	3.867	23.986	27.853	10,5%	13,9%	86,1%	4,1%
2015	2.347	24.199	26.546	-4,7%	8,8%	91,2%	5,9%

* 2009 – ano de implantação do sistema de processo eletrônico e-Proc no 1º grau

Fonte: Núcleo de Estatística da PRR4ª Região

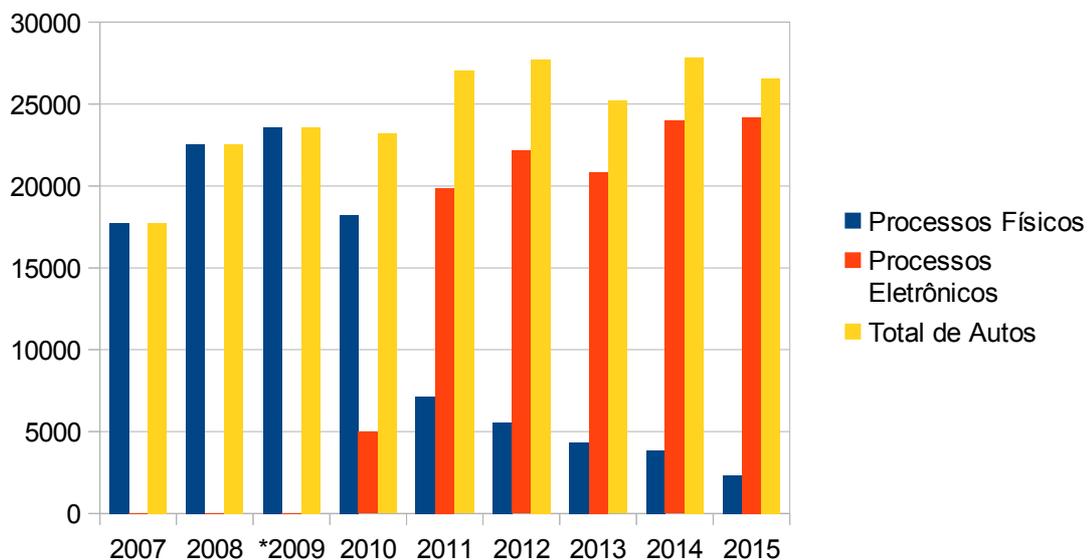
Cabe esclarecer que até a conclusão de um processo judicial, ele pode ser encaminhado pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região por mais de uma vez à PRR4ª Região, tanto para ciência, por exemplo, que é uma tramitação mais rápida, ou para manifestação, com prazo maior. Com o objetivo de não afetar o resultado específico de processos novos na Unidade, foram considerados apenas os dados

estatísticos dos processos quando entram pela primeira vez na Unidade, não sendo avaliados os dados quando retornam os processos.

Observa-se na tabela 12 e gráfico 12, que o maior aumento na quantidade de processos que entram pela primeira vez na Unidade, de 16,6%, ocorreu em 2011, comparando-se com 2010. Ampliando o período de análise para 2010 a 2015, percebe-se que o aumento continua ocorrendo, porém em quantidade pouco menor.

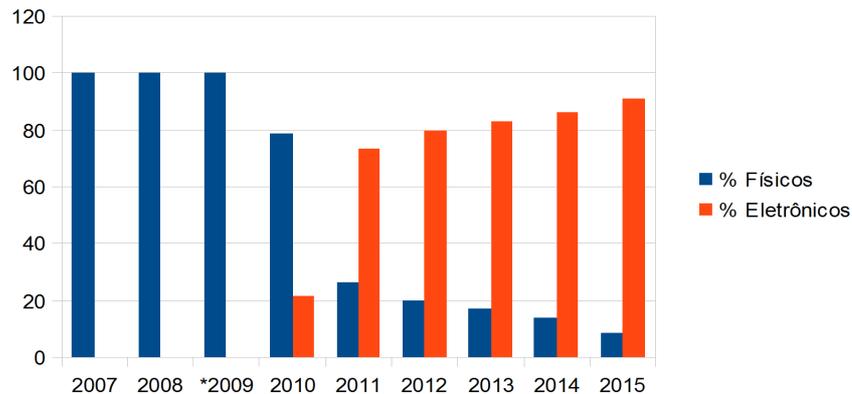
O gráfico 12 apresenta a evolução dos processos recebidos pela primeira vez na PRR4ª Região. Percebe-se crescimento no número de processos eletrônicos e redução no número de processos físicos. Nota-se que a tendência é de que todos os processos recebidos na Unidade sejam eletrônicos.

Gráfico 12 – Demonstrativo evolução da 1ª entrada de processos na PRR4ª Região



Fonte: dados coletados

O gráfico 13 demonstra o percentual de processos físicos e eletrônicos, e sua evolução. Os processos eletrônicos já estão representando 91,2% do total de 1ª entrada de processos em 2015. Portanto, houve redução de 100% para 8,8% no total de processos físicos, de 2009 a 2015, portanto, em um período de 6 anos.

Gráfico 13 – Percentual de processos físicos e eletrônicos por ano, 1ª entrada

Fonte: dados coletados

Comparando o total de autos judiciais recebidos de 2008 a 2015, 1ª entrada, tomando-se por base o número de processos recebidos em 2008, fica demonstrado um acréscimo de 18,90%, no recebimento de processos judiciais, de acordo com a tabela 13.

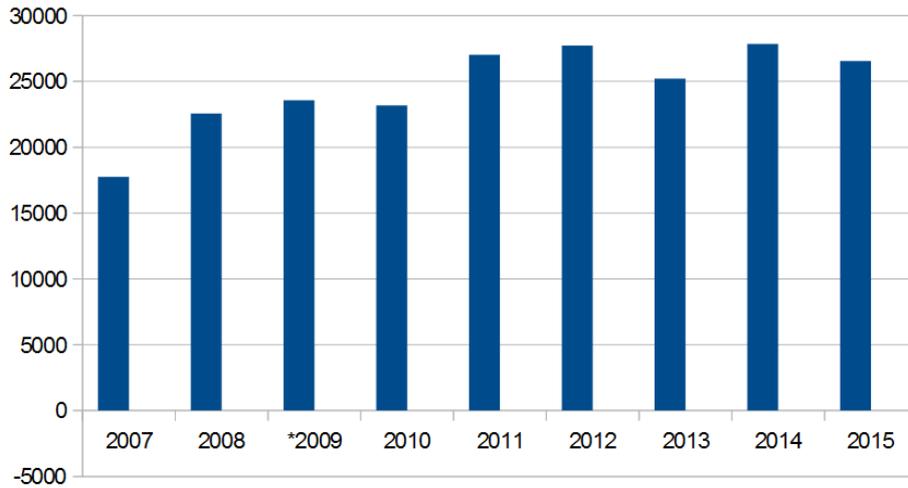
Cabe esclarecer que a evolução de 2008 em relação a 2007 refere-se a processos físicos, pois a implantação do e-Proc ocorreu em 2009.

Tabela 13 - Percentual de acréscimo de processos, em relação a 2007

Ano	Total de Autos	Acréscimo em relação ao ano anterior
2007	17.743	
2008	22.554	
*2009	23.566	4,5%
2010	23.178	-1,6%
2011	27.018	16,6%
2012	27.713	2,6%
2013	25.207	-9,0%
2014	27.853	10,5%
2015	26.546	-4,7%
Percentual de aumento no período 2009 a 2015		18,90%

Fonte: Núcleo de Estatística da PRR4ª Região, adaptado pela autora

Complementando a tabela 13, o gráfico 14 demonstra a evolução de recebimento de processos, por quantidade, de 2007 a 2015:

Gráfico 14 – Evolução do acréscimo de processos, 1ª entrada

Fonte: dados coletados

Para uma análise mais adequada da evolução dos processos recebidos, é importante a demonstração comparativa em relação ao número de procuradores lotados.

Na Unidade, cada gabinete de procurador conta com uma estrutura padrão, integrada por um assessor, um secretário e dois estagiários.

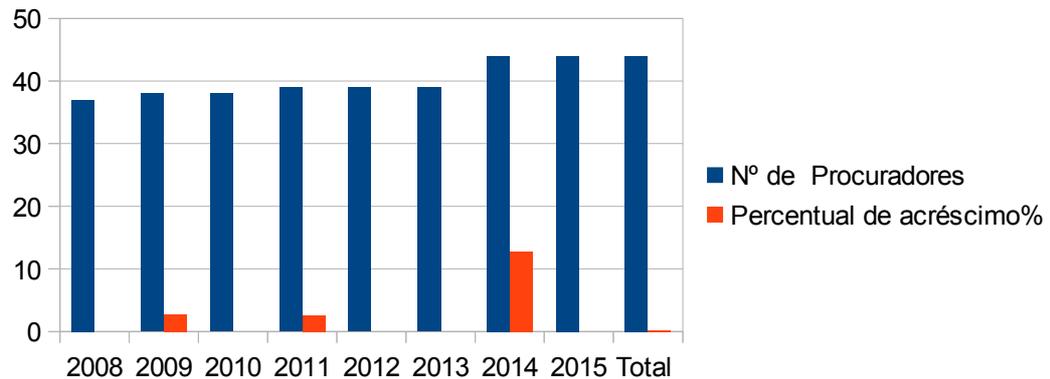
Conforme demonstrado na tabela 14, o número de procuradores lotados na PRR4ª Região, de 2008 a 2015, passou por acréscimo, de um total de 37 para o total de 44 procuradores, representando um percentual de acréscimo de 18,15%, com aumento mais expressivo no ano de 2014, de 12,82% em relação ao número de cargos do ano anterior:

Tabela 14 – Quantidade de procuradores - evolução

Ano	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Nº de Procuradores	37	38	38	39	39	39	44	44	44
Percentual de acréscimo%		2,70	0,00	2,63	0,00	0,00	12,82	0,00	18,15%

Fonte: Núcleo de Registro e Acompanhamento Funcional PRR4ª Região

O gráfico 15 demonstra esta evolução, em percentual de acréscimo e quantidade de procuradores lotados.

Gráfico 15 - Evolução no número de procuradores lotados

Fonte: dados coletados

Com as informações de 1ª entrada de processos apresentadas na tabela 13 e gráfico 14, observa-se acréscimo médio de entrada de processos em 18,90% no período de 2009 a 2015.

Comparando-se com o aumento de 18,15% no número de procuradores lotados na Unidade, para o mesmo período, percebe-se equilíbrio no aumento de cargos de procuradores em relação ao aumento de processos recebidos pela primeira vez.

4.2.2 Processos recebidos na Unidade por área: 1ª entrada área cível

Nesta seção analisaremos especificamente a área cível. Observando a tabela 15, percebe-se que houve aumento no recebimento de ações desta área. O percentual total de aumento de recebimento de autos da área cível, de 2008 a 2015, foi de 27,70%.

Tabela 15 - Evolução de processos 1ª entrada por área - área cível

Área Cível							
Ano	Físico	Eletrônico	Total de Autos	Diferença – Ano	% Físicos	% Eletrônicos	Diferença – Eletrônico
2007	13.039	2	13.041	-	100,0%	0,0153%	-
2008	16.689	2	16.691	-	100,0%	0,0120%	-21,9%
2009	17.070	2	17.072	2,3%	100,0%	0,0117%	-2,2%
2010	13.895	4.547	18.442	8,0%	75,3%	24,7%	210360,90%

Continua na próxima página

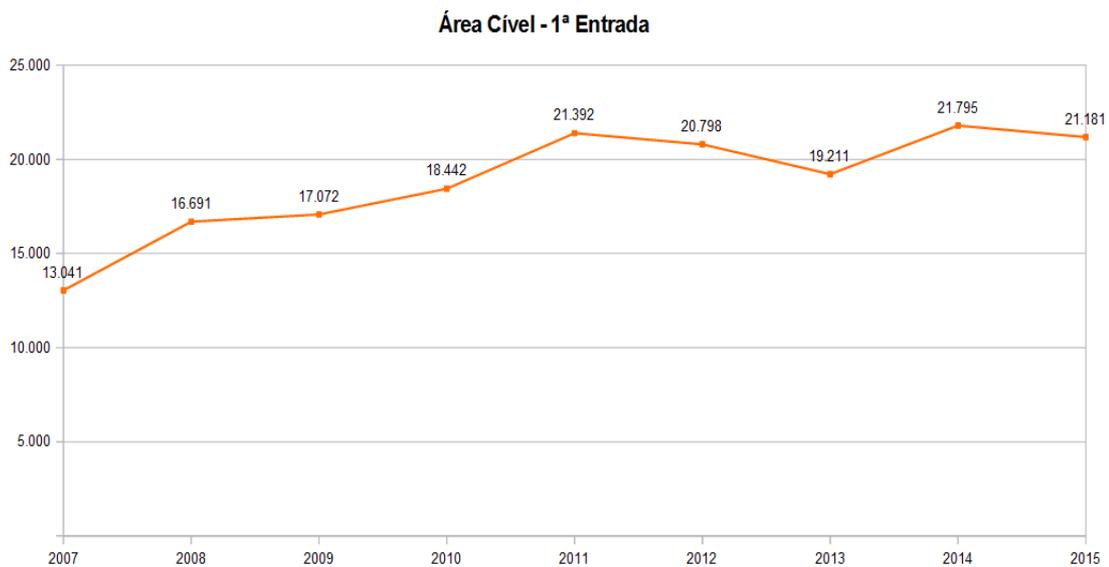
Tabela 15 - continuação

Área Cível							
Ano	Físico	Eletrônico	Total de Autos	Diferença – Ano	% Físicos	% Eletrônicos	Diferença – Eletrônico
2011	4.545	16.847	21.392	16,0%	21,2%	78,8%	219,40%
2012	3.405	17.393	20.798	-2,8%	16,4%	83,6%	6,2%
2013	2.950	16.261	19.211	-6,5%	15,4%	84,6%	1,2%
2014	2.951	18.844	21.795	13,5%	13,5%	86,5%	2,1%
2015	1.997	19.184	21.181	-2,8%	9,4%	90,6%	4,80%
Percentual de acréscimo				27,70%			

Fonte: Núcleo de Estatística da PRR4ª Região

Complementando a tabela, o gráfico 16 demonstra a evolução na quantidade de processos da área cível, 1ª entrada, com linha ascendente desde o ano de 2007.

Gráfico 16 – Área cível, 1ª entrada



Fonte: Núcleo de Estatística da PRR4ª Região

4.2.3 Processos recebidos na Unidade por área: 1ª entrada área criminal

Como pode ser observado na tabela 16, houve pequeno aumento no recebimento de ações da área criminal, se considerado todo período, de 2008 a 2015, totalizando o acréscimo percentual de 1,70%.

Porém, considerando cada ano individualmente, há variações, com expressivo acréscimo em alguns, como em 2011, 18,8% de acréscimo, e 2012, com 22,9% de acréscimo, assim como decréscimo em outros, como por exemplo em 2010, com redução de 27,9%, e 2013, com decréscimo de 13,3%.

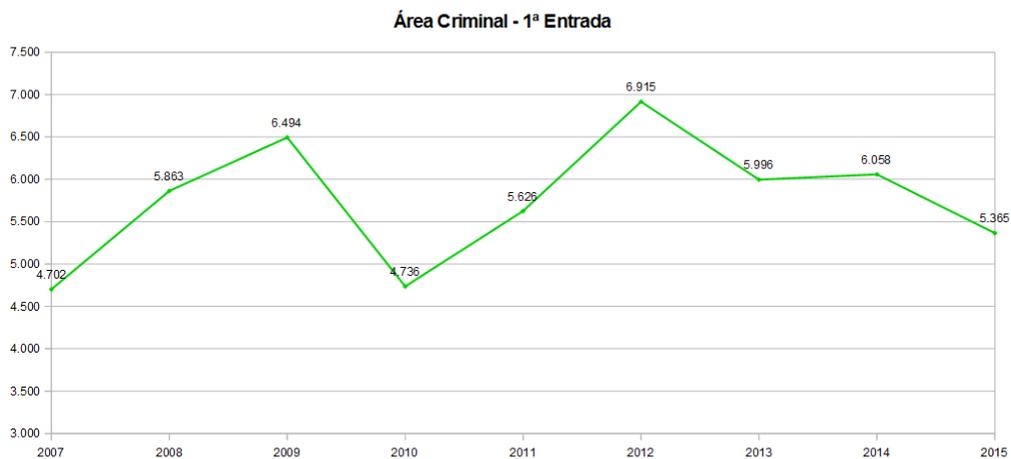
Tabela 16 – Gráfico de processos recebidos, 1ª entrada área criminal

Área Criminal							
Ano	Processos Físicos	Processos Eletrônicos	Total de Autos	Diferença – Ano	% Físicos	% Eletrônicos	Diferença Eletrônico
2007	4.701	1	4.702	-	100,0%	0,0%	-
2008	5.858	5	5.863		99,9%	0,09%	301,0%
2009	6.490	4	6.494	10,8%	99,9%	0,06%	-27,8%
2010	4.316	420	4.736	-27,1%	91,1%	8,9%	14.297,6%
2011	2.609	3.017	5.626	18,8%	46,4%	53,6%	504,7%
2012	2.156	4.759	6.915	22,9%	31,2%	68,8%	28,3%
2013	1.402	4.594	5.996	-13,3%	23,40%	76,6%	11,3%
2014	916	5.142	6.058	1,0%	15,1%	84,9%	10,8%
2015	350	5.015	5.365	-11,4%	6,5%	93,5%	10,10%
Percentual de acréscimo				1,70%			

Fonte: Núcleo de Estatística da PRR4ª Região

O gráfico 17 demonstra a evolução destas ações recebidas, sendo identificadas tanto linhas ascendentes como descendentes.

Gráfico 17 – Evolução das ações recebidas, 1ª entrada área criminal



Fonte: Núcleo de Estatística da PRR4ª Região

4.2.4 Tempo de permanência dos processos recebidos, área cível

Os demonstrativos de tempo de permanência dos processos na Unidade são os mais adequados para observação da agilidade na tramitação processual.

A tabela 17 demonstra redução no tempo de permanência de processos na Unidade, a medida em que aumentam os processos eletrônicos recebidos.

Tabela 17 – Tempo de permanência de processos área cível

Tempo Médio de Permanência – Área Cível					
Ano	Nº de Processos físicos	Tempo Médio – Físico em dias	Nº de Processos eletrônicos	Tempo Médio – Eletrônico em dias	% (eletrônicos x físicos)
2007	13.039	81,7	2	5,5	-93,3%
2008	16.689	107,8	2	88,5	-17,9%
2009	17.070	45,0	9	25,1	-44,2%
2010	13.895	34,3	4.547	20,5	-40,2%
2011	4.545	14,8	16.847	18,8	27,1%
2012	3.405	17,3	17.393	22,9	32,1%
2013	2.950	18,9	16.261	9,9	-47,6%
2014	2.951	14,5	18.844	15,7	8,4%
2015	1.997	23,0	19.544	12,6	-45,2%

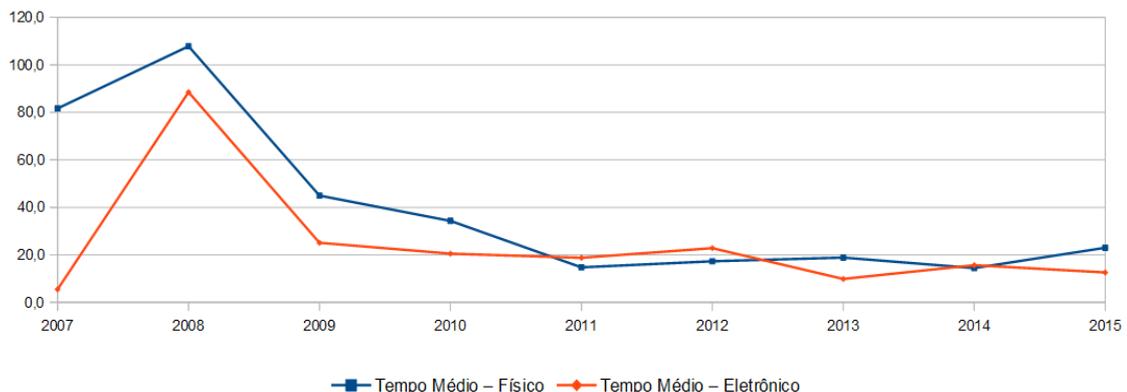
Fonte: Núcleo de Estatística da PRR4ª Região

Com o gráfico 18, identifica-se a linha descendente do tempo de permanência dos processos da área cível na Unidade, principalmente a partir do ano 2009, quando foi implementado o e-Proc.

Gráfico 18 – Tempo de permanência dos autos área cível

Tempo médio de permanência (em dias) - Área Cível

Custos Legis + Tutela Coletiva + PFDC + Etc.



Fonte: Núcleo de Estatística da PRR4ª Região

O tempo de permanência de processos físicos é um pouco superior aos eletrônicos, mas houve redução neste tempo de permanência, para os dois tipos de processo. Conforme apresentado na tabela 15, a Unidade possui um total percentual de 90,6% dos processos da área cível eletrônicos, no ano de 2015.

O número médio de dias em que os processos físicos cíveis permaneciam na Unidade nos anos de 2007 e 2008 foi de 94,75 dias.

Quanto aos processos eletrônicos, o tempo médio em que os processos permaneceram na Unidade entre 2009 e 2015 foi de 17,92 dias. Portanto, percebe-se redução em torno de 81% no número de dias em que os processos cíveis, primeira entrada, permanecem na Unidade, comparando-se processos físicos entre 2007 e 2008, e processos eletrônicos, entre 2009 e 2015.

Com os dados coletados, observa-se mais agilidade na tramitação processual, também identificada nas respostas ao questionário, o que demonstra também aumento de produtividade.

4.2.5 Tempo de permanência dos processos recebidos, área criminal

A demonstração do tempo de permanência dos processos da área criminal está na tabela 18. Os processos eletrônicos possuem tempo de permanência menor que os físicos, mas houve um aumento no tempo de permanência de processos físicos, de 2010 a 2012. Em 2012 começaram a apresentar nova redução de tempo, mais expressiva até 2014. Esta variação pode ter relação específica com as características e prazos dos processos da área criminal, que não serão abordados nesta pesquisa.

Tabela 18 – Tempo de permanência de processos área criminal

Tempo Médio de Permanência – Área Criminal					
Ano	Nº de Processos físicos	Tempo Médio – Físico em dias	Nº de Processos eletrônicos	Tempo Médio – Eletrônico em dias	% (eletrônicos x físicos)
2007	4.701	23,1	1	35,0	51,5%
2008	5.858	22,1	5	30,4	37,6%
2009	6.490	29,4	4	37,5	27,6%

Continua na próxima página

Tabela 18 - continuação

Tempo Médio de Permanência – Área Criminal					
Ano	Nº de Processos físicos	Tempo Médio – Físico em dias	Nº de Processos eletrônicos	Tempo Médio – Eletrônico em dias	% (eletrônicos x físicos)
2010	4.316	27,4	420	22,1	-19,3%
2011	2.609	49,3	3.017	24,3	-50,7%
2012	2.156	50,6	4.759	25,3	-50,0%
2013	1.402	34,6	4.594	24,2	-30,1%
2014	916	20,4	5.142	17,4	-14,7%
2015	350	23,9	5.015	17,2	-28,0%

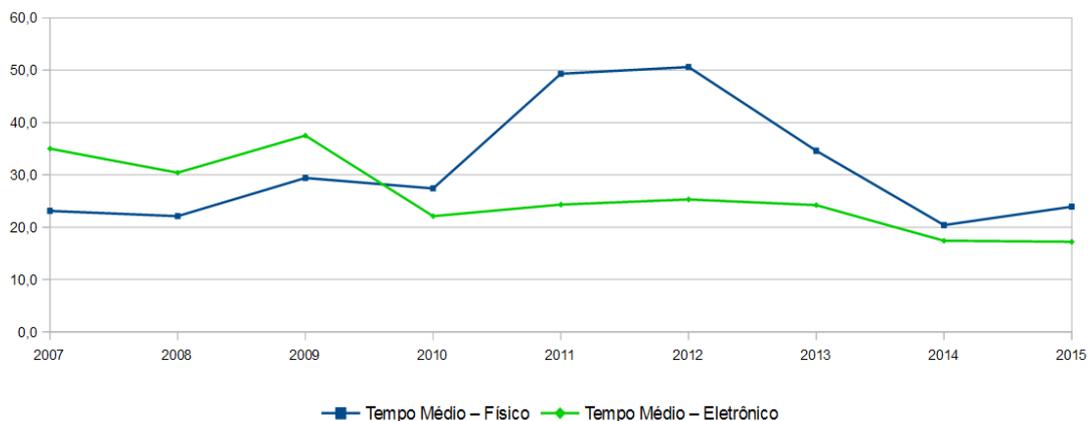
Fonte: Núcleo de Estatística da PRR4ª Região

Complementando com informações da tabela 16, a Unidade possui um total de 93,5% dos processos da área criminal eletrônicos, no ano de 2015.

Com o gráfico 19 estas variações ficam mais evidentes, e observa-se que os processos eletrônicos ficam menos tempo na Unidade que os processos físicos:

Gráfico 19 – Tempo de permanência dos autos área criminal

Tempo médio de permanência (em dias) - Área Criminal



Fonte: Núcleo de Estatística da PRR4ª Região

Os processos eletrônicos da área criminal apresentaram tempo de permanência médio de 24,01 dias no período de 2009 a 2015, e os processos físicos, para o mesmo período avaliado, permaneceram na Unidade em tempo médio de 33,65 dias. Portanto, os processos eletrônicos permanecem, em média, menos tempo, no percentual de 28,64%, que os processos físicos, demonstrando maior agilidade na tramitação.

Pode-se concluir que houve maior agilidade na tramitação processual na área criminal, porém não tão expressiva como aquela observada nos processos da área cível.

Estes dados estão alinhados com as respostas do questionário, pois a maior parte dos participantes, com um percentual total de 76,8%, respondeu que percebeu aumento de produtividade com a utilização do sistema e-Proc, de acordo com o gráfico 6.

Na literatura pesquisada, Turban e Volonino (2013) enumeram alguns impactos de TI sobre a estrutura e conteúdo do trabalho, e que a TI aumenta a produtividade.

Conclui-se que houve aumento de produtividade e de agilidade com a implementação da tecnologia da informação, especificamente o sistema e-Proc.

4.3 IMPACTOS NA LOGÍSTICA DE MOVIMENTAÇÃO DE PROCESSOS

Com relação aos impactos na logística, para a movimentação de processos físicos, a PRR4ª Região possui contrato de prestação de serviços terceirizados de auxiliar de serviços gerais. Dentre as atribuições destes funcionários, está a movimentação dos processos físicos internamente, deslocando-os da Divisão de Recebimento e Distribuição de Processos até os gabinetes, e também o retorno dos gabinetes para este setor. Também executam o transporte externo, através de deslocamento com veículo oficial até o Tribunal Regional Federal da 4ª Região.

Foram analisadas as informações contratuais de 2007 a 2015, observando-se as quantidades de postos de trabalho de auxiliar de serviços gerais a seguir, na tabela 19:

Tabela 19 – Evolução na quantidade de postos de auxiliar de serviços gerais

	2007	Ago./2008 a ago./2013	Ago./2013 a mai./2015	Mai. a nov./2015	Dez./2015 a ago./2016
Nº do contrato	Contrato nº 13/2007	Contrato nº 33/2008	Contrato nº 14/2013	Contrato nº 14/2013	Contrato nº 17/2015
Quantidade de funcionários	6	6	6	7	5

Fonte: dados coletados

Analisando a tabela 19, no ano de 2015 houve aumento de quantitativo de postos, devido à mudança de sede que ocorreu no final do mês de maio, gerando grande necessidade de organização de ambientes no período que a antecedeu, bem como no período pós mudança, com apoio destes funcionários.

Além do transporte de processos físicos, estes funcionários possuem outras atribuições, como entregas de material do almoxarifado, deslocamento de móveis e equipamentos na sede da PRR4ª Região, digitalização de documentos, cópias e encadernações. Também fazem a movimentação processual da Procuradoria Regional Eleitoral da 4ª Região, localizada na sede da PRR4ª Região, com atuação perante o Tribunal Regional Eleitoral do RS (TRE-RS). Como no TRE-RS os processos judiciais são físicos, os deslocamentos internos e externos destes processos são feitos por eles.

Observa-se que na nova contratação, com início de vigência em dezembro de 2015, Contrato nº 17/2015, conforme demonstrado na referida tabela, houve redução de dois postos de trabalho: um posto a menos, em relação ao quantitativo de 2007, e mais a redução do posto acrescido devido à mudança de sede.

Portanto, considerando que possuem outras atividades além de movimentação processual dos processos oriundos do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, embora a redução nestes postos de trabalho não tenha sido expressiva, ela ocorreu devido à implementação do e-Proc, impactando a Unidade, o que demonstra economia de recursos na logística de movimentação processual, proporcionada pela implementação do processo eletrônico.

5 CONCLUSÕES

Este trabalho tem como objetivo geral avaliar os impactos com a utilização da tecnologia da informação, especificamente o sistema de processo eletrônico e-Proc no MPF - Procuradoria Regional da República da 4ª Região, através de um estudo de caso de caráter descritivo.

Para o desenvolvimento da pesquisa, foi aplicado um questionário com respostas fechadas, sobre os impactos do sistema e-Proc na Unidade, e foram coletados documentos e informações sobre estatísticas processuais, e documentos sobre contratações de prestação de serviços terceirizados.

Relacionados ao primeiro objetivo específico, de analisar os dados obtidos com pesquisa realizada por meio de questionário aplicado aos usuários internos, membros e servidores da Procuradoria Regional da República da 4ª Região, os resultados foram apresentados na Seção 4.1.

As perguntas contemplaram informações sobre o perfil dos respondentes, utilização do sistema, aspectos quanto à produtividade, agilidade na prestação jurisdicional, teletrabalho e satisfação do usuário.

O questionário foi respondido por um total de 56 (cinquenta e seis) usuários e a amostra representou 27,27% dos procuradores e 37,93% dos servidores que utilizam o sistema. Quanto à idade, um percentual de 73,1 % dos respondentes possuem entre 30 a 49 anos de idade. A amostra demonstrou que a maior parte dos respondentes trabalha há mais de 10 anos na Unidade, representando o percentual de 51,8% dos respondentes.

Sobre a utilização do sistema, a maioria, 83,9%, respondeu que utiliza o sistema várias vezes ao dia. Quanto ao número de horas de utilização do sistema, 67,9% dos respondentes manifestaram que utilizam o sistema por mais de quatro horas diárias.

Referente à nova forma de trabalho virtual, denominada teletrabalho, cuja regulamentação na Unidade está em estudo, o questionário apresenta uma questão sobre o tema, se o sistema de processo eletrônico e-Proc possibilita o teletrabalho. A maioria dos usuários afirmou que sim, totalizando 55 respostas, havendo apenas uma resposta negativa para a pergunta.

Analisando estas respostas em conjunto com os dados das questões referentes ao tempo diário de utilização do sistema, percebe-se que o uso do e-Proc impacta a PRR4ª Região, especificamente proporcionando condições para a implementação do teletrabalho.

Com relação à questão sobre a opinião dos usuários quanto à satisfação com o sistema, percebe-se que a maior parte dos usuários respondentes estão muito satisfeitos ou satisfeitos com o sistema, representando 83,9% das respostas. A satisfação no trabalho é um dos aspectos quanto aos indivíduos, citado na literatura pesquisada, portanto, o sistema e-Proc apresentou impacto positivo, de satisfação dos usuários.

O questionário abordou opinião dos usuários quanto à agilidade na tramitação processual, e aumento de produtividade com o uso do sistema. Um total de 76,8% dos usuários respondeu que percebeu aumento de produtividade com o e-Proc, e 85,7% dos respondentes afirmaram que perceberam agilização no trâmite Processual com o uso do sistema.

As questões sobre agilidade e aumento de produtividade também foram estudadas no objetivo específico de analisar os dados estatísticos processuais da Procuradoria Regional da República da 4ª Região antes e após a implantação do processo eletrônico, na Seção 4.2.

Os dados estatísticos apresentaram informações sobre quantidade de processos recebidos na Unidade, primeira entrada (primeira vez que o processo é enviado à PRR4ª Região, não sendo considerados os retornos de processos), e tempo de permanência destes processos na Unidade, divididos por área de atuação: cível e criminal.

Com relação ao aumento da produtividade, estes aspectos foram avaliados através de duas fontes de dados: com as opiniões dos usuários em resposta à pergunta do questionário, se percebeu aumento de produtividade com o e-Proc, que apresentaram um total percentual de 76,8% de respostas afirmativas, e com os dados estatísticos processuais.

Para o período estudado, de 2009 a 2015, o aumento no quadro efetivo de procuradores foi de 18,15%, semelhante ao aumento de recebimento de processos, primeira entrada, que apresentou 18,90% de aumento, conforme demonstrado na Seção 4.2.1.

Como o aumento mais significativo no número de procuradores, de 12,82%, ocorreu apenas em 2014, percebe-se aumento de produtividade no período de 2009 a 2014. O acréscimo de cargos de procuradores, ocorrido no ano de 2014, poderá apresentar impactos mais positivos no tempo de tramitação processual nos próximos anos.

Devido à redução no tempo de permanência dos processos na Unidade, pode-se concluir que houve aumento de produtividade.

Referente à quantidade de processos recebidos, percebe-se aumento, que pode estar relacionado a um maior número de ajuizamento de ações, devido a uma maior facilidade de acesso à justiça, proporcionado pelo processo eletrônico.

Quanto à agilidade, pode ser percebida principalmente nas Seções 4.2.4 e 4.2.5. Com a análise dos gráficos 18 e 19, observa-se uma grande redução no número de dias em que o processo permanece na Unidade, principalmente quando considerados os processos eletrônicos.

De acordo com as demonstrações da Seção 4.2.4, referente aos processos da área cível, o número médio de dias em que os processos físicos permaneciam na Unidade nos anos de 2007 e 2008 era de 94,75 dias. Quanto aos processos eletrônicos cíveis, o tempo médio em que os processos permaneceram na Unidade entre os anos de 2009 e 2015 foi de 17,92 dias. Portanto, percebe-se redução em torno de 81% no número de dias em que os processos cíveis, primeira entrada, permanecem na Unidade, comparando-se processos físicos entre 2007 e 2008, e processos eletrônicos, entre 2009 e 2015.

Relativo aos processos eletrônicos da área criminal, estudados na Seção 4.2.5, os mesmos apresentaram tempo de permanência médio de 24,01 dias no período de 2009 a 2015, e os processos físicos, para o mesmo período avaliado, permaneceram na Unidade em tempo médio de 33,65 dias. Portanto, os processos eletrônicos permanecem, em média, 28,64% menos tempo que os processos físicos.

Tanto nas informações estatísticas sobre tempo de permanência de processos na Unidade, como nos dados levantados na pesquisa de opinião dos usuários que responderam ao questionário, percebe-se impacto, com maior agilização do trâmite processual.

Avaliar as alterações na logística interna de movimentação processual e quantitativo de pessoal terceirizado envolvido diretamente com a movimentação de

processos foi o terceiro objetivo específico. A logística na movimentação de processos físicos é realizada por contrato de mão de obra terceirizada. Como os funcionários terceirizados possuem outras atividades além de movimentação processual dos processos oriundos do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, a redução nestes postos de trabalho não foi tão expressiva. Houve a redução de seis para cinco postos de trabalho, representando o percentual de 16,6% de economia de recursos com este contrato, proporcionada pela implementação do processo eletrônico.

As análises dos dados demonstram que alguns impactos da Tecnologia da Informação abordados na revisão teórica foram identificados na Unidade, principalmente quanto à agilização do trâmite processual, aumento de produtividade, redução de despesas com a logística de movimentação processual, possibilidade de implementação do teletrabalho e satisfação com o sistema. A implementação do sistema de processo eletrônico na PRR4ª Região impactou positivamente a Unidade. Conclui-se que os três primeiros objetivos específicos deste estudo de caso foram atingidos.

As limitações de estudo estão relacionadas a maior detalhamento de pesquisa estatística, pois não foram analisados os processos judiciais que retornam à PRR4ª Região. Foram considerados apenas a primeira entrada do processo. As demais manifestações, quando os processos retornam, possuem prazos distintos, de acordo com as características e situações específicas.

Outra limitação foi o fato de serem ouvidos apenas os usuários internos, a opinião dos cidadãos, usuários externos, não foi contemplada no objeto de estudo.

Este estudo de caso não abordou impactos do e-Proc quanto à saúde dos usuários. Na PRR4ª Região há um projeto denominado “Avaliação dos Impactos de Sistemas Computacionais na Saúde dos Usuários”, e estes impactos são relevantes e serão objeto de estudos futuros, através do referido projeto.

Após a regulamentação e implementação do teletrabalho, poderão ser realizados estudos futuros sobre seu impacto no trabalho e saúde dos servidores.

A informatização do processo judicial se apresenta como caminho para um Poder Judiciário mais célere, e o processo eletrônico veio para ficar, em resposta ao anseio da sociedade, para agilização da prestação jurisdicional.

Os dados desta pesquisa serão compartilhados com a Procuradoria Regional da República da 4ª Região, para o aperfeiçoamento da Unidade com a utilização do sistema, sendo este o quarto objetivo específico, que será atingido posteriormente.

REFERÊNCIAS

BALBE, Ronald da Silva. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. **Revista do Serviço Público**, Brasília, abr./jun.2010, p. 189-209.

BRASIL. **Histórico do Governo Eletrônico**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>>. Acesso em: 21 maio 2016.

_____. **Lei nº 11.419**, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a Informatização do Processo Judicial. Dez. 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm>. Acesso em: 24 mar. 2016.

_____. **Lei nº 10.259**, de 12 de julho de 2001. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Jul. 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10259.htm>. Acesso em: 16 out. 2016.

_____. **Decreto Presidencial de 03 de abril de 2000**. Abr. 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/DNN/2000/Dnn8917.htm>. Acesso em: 21 maio 2016.

_____. **Lei nº 9.099**, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Set. 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm>. Acesso em: 23 maio 2016.

CALMON, Petrônio. **Comentários à Lei de Informatização do Processo Judicial: Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006**. Rio de Janeiro: Forense, 2008, p. 25-30.

CARVALHO, Ricardo Motta Vaz de. O Impacto do Processo Judicial Eletrônico no Direito Contemporâneo. *In: XIX Encontro Nacional do CONPEDI*, Fortaleza. **Anais...**, 2010, p. 4121-4133. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/fortaleza/4128.pdf>>. Acesso em: 07 maio 2016.

CASTELLANI, Márcia Reiff. **Impactos da TI: entre sonho e pesadelo**. Disponível em: <<http://sistema.semead.com.br/3semead/pdf/MQI/Art060.PDF>>. Acesso em: 28 maio 2016.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura. Volume I: A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2010, p. 43-45, p. 91.

COELHO, Espartaco Madureira. **Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas**. *Revista do Serviço Público*, Brasília, Ano 52, Número 2, abr./jun. 2001, p. 110-136.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Histórico**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao/processo-judicial-eletronico-pje>>. Acesso em: 27 ago. 2016.

DIAS, Ronaldo Brêtas de Carvalho. **Responsabilidade do Estado pela Função Jurisdicional**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004, p. 5.

DINIZ, E. H. *et al.* **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise**. Revista de Administração Pública – RAP, Rio de Janeiro, v.1, n.43, jan./fev. 2009, p.23-48.

FERNANDES, Ciro Campos Christo. **E-Desenvolvimento no Brasil e no mundo**. Capítulo 22: Organização do governo eletrônico no Brasil: situação atual, problemas e propostas. São Caetano do Sul: Yendis, 2007.

FILHO, José Carlos de Araújo Almeida. **Processo Eletrônico e Teoria Geral do Processo Eletrônico: A Informatização Judicial no Brasil**. Rio de Janeiro: Forense, 4. ed. 2011, p. 407-410.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 6. ed. 2008.

JUSTIÇA FEDERAL. **E-Proc: processo eletrônico da Justiça Federal da 4ª Região completa cinco anos**. Out. 2014. Disponível em: <http://www2.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=10500>. Acesso em: 24 mar. 2016.

JUSTIÇA FEDERAL. **História**. 2016. Disponível em: <<https://www2.jfrs.jus.br/historia/>>. Acesso em: 22 maio 2016.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 7. ed. 2007, p. 11.

MENKE, Fabiano. **Assinatura Eletrônica no Direito Brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005, p. 49-56.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. PRR4ª Região. **Funções Institucionais**. Disponível em: <http://www.prr4.mpf.mp.br/site/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=19>. Acesso em: 26 maio 2016.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. **Mapa estratégico do Ministério Público Federal**. 2011. Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/sobre/missao-visao-e-valores/docs/mapa_estrategico.pdf>. Acesso em: 26 ago.2016.

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO. **Portaria PGR nº 110, de 11 de dezembro de 2015**. Dispõe sobre a realização de teletrabalho a título de experiência-piloto no âmbito do MPU. Dez. 2015. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.mpf.mp.br/bdmpf/handle/11549/76208>>. Acesso em: 12 set. 2016.

NETTO, Francisco Sobreira; ZULIANI, Devanir; BRAZ, Edson. **Tecnologia da informação e administração pública**. Impactos da implantação do portal transacional de cadastramento de empresas no Estado de São Paulo. São Paulo: Bartira, 2003, p. 13-36.

OLIVEIRA, Antônio Carlos Manfredini da Cunha. **Tecnologia de Informação: Competitividade e Políticas Públicas**. RAE – Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 36, n.2, 1996, p. 34-43.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Reforma do Estado para a Cidadania**. São Paulo: Editora 34; Brasília: ENAP, 1998, p. 267-268, p. 293-299, p. 303-305.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO MPF. **Contrato nº 57/2013**. 2013. Disponível em: <<http://www.transparencia.mpf.mp.br/licitacoes-contratos-e-aquisicoes/%20contratos/docs/572013.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2016.

ROVER, Aires José. **Definindo o termo processo eletrônico**. Florianópolis: UFSC, set. 2008. Disponível em: <<http://www.infojur.ufsc.br/aires/arquivos/conceitoprocessoeletronico.pdf>>. Acesso em: 07 maio 2016.

SETZER, Valdemar W. **O impacto da Tecnologia de Dados na sociedade do futuro**. Disponível em: <<https://www.ime.usp.br/~vwsetzer/impacto-TD.html>>. Acesso em: 28 maio 2016.

SIQUEIRA, Marli Aparecida da Silva Siqueira. **Monografias e Teses: Das Normas Técnicas ao Projeto de Pesquisa**. Brasília: Consulex, 2. ed. 2013.

TELEFÔNICA. **A Sociedade da Informação no Brasil: Presente e Perspectivas**. Disponível em: <http://www.telefonica.net.br/sociedadedainformacao/pdf/informes/brasil_2002/completo.pdf>. Acesso em: 13 set.2016.

TURBAN, Efrain. *et al.* **Introdução a Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2007.

TURBAN, Efrain; VOLONINO, Linda. **Tecnologia da Informação para Gestão**. Porto Alegre: Bookman, 2013, p. 8-9, p. 174, p. 431-432.

VAZ, José Carlos. Administração pública e governança eletrônica: possibilidades e desafios para a tecnologia da informação. In: CUNHA, M. Alexandra; FREY, Klaus; DUARTE, Fábio (Org). **Governança local e tecnologias de informação e comunicação**. Curitiba: Champagnat, 2009, p. 195-206.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. Porto Alegre: Bookman, 4. ed. 2010, p. 38-44, p. 125-153.

ZIMMER, Marco Vinício. Internet e Trabalho Virtual: da revolução tecnológica ao teletrabalho. In: NAKAYAMA, Marina Keiko; PILLA, Bianca Smith; BINOTTO, Erlaine

(Org). **e-RH: conceitos e práticas de RH eletrônico**. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2006, p. 101-106.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

29/08/2016

Questionário - Formulários Google

Questionário

PERGUNTAS

RESPOSTAS 51

Pesquisa sobre impactos com o processo eletrônico e-Proc no MPF - PRR4ª Região

Questionário de pesquisa acadêmica para Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da Especialização em Administração Pública Contemporânea da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS

Público alvo: usuários do sistema e-Proc na PRR4ª Região
Tempo estimado para o preenchimento: 2 minutos

Não há necessidade de identificar-se.

Pós-graduanda: Sirlene Maria Peixoto
Professora Orientadora: Dra. Raquel Janissek Muniz

Obriqada pela colaboração.

Questionário:

Descrição (opcional)

1. Qual a sua idade? *

- Até 20 anos
- De 20 a 29 anos
- De 30 a 39 anos
- De 40 a 49 anos
- De 50 a 59 anos



2. Qual seu cargo ou função na PRR4ª Região? *

- Membro
- Servidor
- Estagiário

3. Há quanto tempo trabalha na PRR4ª Região? *

- Até um ano
- De 1 a 2 anos
- De 2 a 5 anos
- De 5 a 10 anos
- De 10 a 15 anos
- Acima de 15 anos

4. Com qual frequência utiliza o sistema e-Proc? *

- Uma vez por mês
- Algumas vezes por mês
- Uma vez ao dia
- Várias vezes ao dia
- Não se aplica

5. Por quantas horas utiliza o sistema e-Proc por  *

- Menos de uma hora

29/08/2016

Questionário - Formulários Google

- Por uma hora
- De duas a três horas
- De quatro a cinco horas
- Mais de cinco horas

6. Você percebeu aumento de produtividade com a utilização do sistema de processo eletrônico e-Proc, em comparação aos processos físicos? *

- Sim
- Não
- Não trabalhava com processos físicos antes da implantação do e-Proc

7. Você identificou aumento na quantidade de processos recebidos na PRR4^a Região, ou seja, relacionado a aumento de ajuizamento de ações, desde que o e-Proc foi implementado? *

- Sim
- Não
- Não tenho conhecimento para opinar

8. Foi percebida agilização no trâmite processual, por exemplo simplificação de etapas, com a utilização do sistema e-Proc, em comparação à tramitação de processos judiciais em papel? *

- Sim
- Não
- Não tenho conhecimento para opinar

29/08/2016

Questionário - Formulários Google

9. Quanto às rotinas de trabalho processual, como leitura e exame de documentos, anexação de pareceres, manifestações, ciências, na sua opinião, o processo eletrônico: *

- Melhorou seu trabalho
- Não observou alteração em seu trabalho
- Dificultou seu trabalho
- Não trabalho com processo eletrônico

10. Na sua opinião, a utilização do sistema de processo eletrônico possibilita o teletrabalho? *

- Sim
- Não

11. Você está satisfeito com o sistema e-Proc? *

- Muito satisfeito
 - Satisfeito
 - Indiferente
 - Insatisfeito
 - Muito insatisfeito
 - Não utilizo
-