



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

**ANETE CARVALHO DOS SANTOS FILHA**

**A MODERNIZAÇÃO DA JUSTIÇA DO TRABALHO NO FÓRUM DANTAS  
DO PRADO DO TRIBUNAL REGIONAL DA 20ª REGIÃO DE ARACAJU-SE COM A  
IMPLANTACAO DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO**

**São Cristóvão – SE**

**2018/2**

**ANETE CARVALHO DOS SANTOS FILHA**

**A MODERNIZAÇÃO DA JUSTIÇA DO TRABALHO NO FÓRUM DANTAS DO  
PRADO DO TRIBUNAL REGIONAL DA 20ª REGIÃO DE ARACAJU-SE COM A  
IMPLANTACAO DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Administração do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Federal de Sergipe, em cumprimento às Normas do Trabalho de Conclusão de Curso Regulamentadas pela Resolução nº 69/2012/CONEP, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Professora Dra. Maria Conceição Melo Silva Luft.

**São Cristóvão – SE**

**2018/2**

Monografia apresentada como requisito para conclusão do curso de Administração de Empresas do Departamento de Administração da Universidade Federal de Sergipe e aprovada em / /2018, pela Comissão Examinadora constituída pelos professores.

### **Banca Examinadora**

---

Profa. Dra. Maria da Conceição Melo Luft (Orientadora)  
Universidade Federal de Sergipe (UFS)

---

Profa. Dra. Alcione Fonseca Rodrigues (Membro Interno)  
Universidade Federal de Sergipe (UFS)

---

Profa. Me. Maria Teresa Gomes Lins (Membro Interno)  
Universidade Federal de Sergipe (UFS)

Dedico esta monografia a todos que tiveram a compreensão e paciência necessárias à realização de mais esta etapa educativa em minha vida.

A todos os que estão e estiveram presentes em minha vida.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente e a Uilson Alves dos Santos e a Anete Carvalho dos Santos (*in memoriam*) pelos incentivos que sempre me deram para que eu estudasse e batalhasse para obter um futuro melhor em minha vida. É com muito amor e carinho que eu dedico essa homenagem a eles. Sei que vou amá-los por toda minha vida. Sei que de onde eles estiverem, estarão felizes por essa conquista, que não é só minha é de todos que me ajudaram direta ou indiretamente a realizar esse sonho.

Gostaria de deixar o meu profundo agradecimento à orientadora Profa. Dra. Maria da Conceição Melo Luft e as professoras da banca Profa. Dra. Alcione Fonseca Rodrigues e a Profa. Me. Maria Teresa Gomes Lins, que tanto me incentivaram durante os anos de graduação e na elaboração do meu TCC.

Aos meus amigos, Ryvianne, Filipe, Gabriela, Marcos, Daniel, Rita de Cassia, Nivaldo, Renata, Rivaldo, Fernando.

Aos parentes Wilton, Wildson, Junior, Durvailde, Josenildes, Wilda, Wilna, Douglas.

Ao meu filho Junior que de forma especial e carinhosa me deu força e coragem, me apoiando nos momentos de dificuldades.

Aos parceiros de pesquisa, por toda a ajuda e apoio durante este período tão importante da minha formação acadêmica, e a todas as pessoas que contribuíram para a realização da minha pesquisa.

## RESUMO

O presente estudo teve como objetivo, analisar a modernização dos funcionários públicos do Fórum Dantas do Prado, sobre a implantação do Processo Judicial Eletrônico em seu ambiente de trabalho no ano de 2012, tanto em sua sede, quanto nas varas da 1ª a 9ª do Tribunal Regional do Trabalho, da 20ª região de Aracaju SE, e mais especificamente como essa ferramenta contribui para um melhor andamento e consulta dos processos, além de diminuir os gastos logísticos, principalmente com cópias de documentos físicos. Assim sendo, o tema é adequado, pois mesmo que existam diversos assuntos e estudos na área do Processo Judicial Eletrônico, (PJe) se faz essencial conhecer melhor a realidade enfrentada pelos servidores, principalmente os mais antigos, quanto a adaptação e aceitação do PJe. Com relação aos aspectos metodológicos, o estudo é caracterizado como descritivo. As informações foram coletadas por meio de questionário estruturado, composto por 29 questões, aos servidores da instituição, sendo que dos 117 questionários distribuídos, apenas 72 retornaram. A análise dos dados revelou um nível de satisfação grande, após a implantação do PJe, em todas as variáveis. Os participantes afirmaram que o processo judicial eletrônico com sua modernização, substituiu o papel e a lentidão dos trâmites processuais, dando aos usuários inúmeras vantagens, desde o protocolo inicial até o arquivamento do processo. Esse novo sistema em avaliação tem difundido inúmeros benefícios imprescindíveis para a coletividade, havendo uma prestação de serviço judicial mais rápida para atender as demandas forenses, por meios computadorizados e também pela rede mundial de internet, proporcionando a satisfação de determinados direitos, como ampla defesa, publicidade, contraditório, razoável duração do processo e isonomia.

**Palavras-chave:** Administração pública. Governo eletrônico. Tecnologia da informação. Processo judicial eletrônico.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the modernization of public employees of the Dantas do Prado Forum on the implementation of the Electronic Judicial Process in their work environment in 2012, both at headquarters and in the 1st to 9th courts of the Court Regional Labor, of the 20th region of Aracaju SE, and more specifically how this tool contributes to a better progress and consultation of processes, besides reducing logistics costs, mainly with physical document copies. Therefore, the theme is adequate, since even if there are several subjects and studies in the area of Electronic Judicial Process, it is essential to know better the reality faced by the servers, especially the older ones, as to the adaptation and acceptance of the PC. Regarding the methodological aspects, the study is characterized as descriptive. The information was collected through a structured questionnaire, composed of 29 questions, from 01 to 05 June 2017, to the institution's servers. Of the 117 questionnaires distributed, only 72 returned, from which data were collected for this search. The analysis of the data revealed a great level of satisfaction, after implantation of the PC, in all variables. But all the questionnaires in general affirmed that the electronic judicial process with its modernization, replaced the paper and the slowness of the procedural procedures, giving the users numerous advantages, from the initial protocol to the archiving of the process. This new system under evaluation has disseminated a number of essential benefits for the community, providing a faster judicial service to meet forensic demands, through computerized means and also through the worldwide internet network, providing for the satisfaction of certain rights, such as ample defense, advertising, contradictory, reasonable length of process and isonomy.

**Keywords:** Public administration. Electronic government. Information Technology. Electronic judicial process.

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

**CEGE** – Comitê Executivo de Governo Eletrônico

**CNJ** – Conselho Nacional de Justiça

**E-DOC** – Documento Eletrônico

**E-PING** – Práticas de Interoperabilidade

**SAC** – Serviço de Atendimento ao Cidadão

**JT** – Justiça do Trabalho

**TI** – Tecnologia da Informação

**TICS** – Tecnologia da Informação e Comunicação

**TJSE** – Tribunal de Justiça de Sergipe

## LISTA DE QUADROS E FIGURAS

<b>Figura 01</b> - Divulgação do PJe em Atibaia – SP.....	30
<b>Quadro 01</b> - Resumo dos estudos pesquisados.....	35
<b>Quadro 02</b> - Classificação das variáveis.....	38

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 01</b> - Faixa etária dos participantes.....	41
<b>GRÁFICO 02</b> - Nível de escolaridade dos participantes.....	42
<b>GRÁFICO 03</b> - Tempo de serviço dos servidores do Fórum Dantas do Prado.....	42
<b>GRÁFICO 04</b> - Processo Físico e Esforço Manual.....	43
<b>GRÁFICO 05</b> - Andamento Processual.....	44
<b>GRÁFICO 06</b> - Duração de audiência na época do processo físico.....	45
<b>GRÁFICO 07</b> - Duração do tempo médio de audiências.....	46
<b>GRÁFICO 08</b> - Erros cometidos por parte dos servidores.....	46
<b>GRÁFICO 09</b> - Retrabalho e otimização do tempo.....	47
<b>GRÁFICO 10</b> - Diminuição das falhas cometidas após implementação do PJe.....	48
<b>GRÁFICO 11</b> - Rotina diária de tempo utilizado no PJe.....	48
<b>GRÁFICO 12</b> - Satisfação com o PJe.....	49
<b>GRÁFICO 13</b> - Otimização e qualificação do serviço.....	49
<b>GRÁFICO 14</b> - Melhorias no ambiente de trabalho diminuição de papéis.....	50
<b>GRÁFICO 15</b> - Melhoria da produtividade em relação aos servidores.....	51
<b>GRÁFICO 16</b> - Dificuldades com a implantação do PJe.....	51
<b>GRAFICO 17</b> - Aumento na qualidade dos serviços prestados.....	52
<b>GRÁFICO 18</b> - Qualidade e saúde no ambiente de trabalho com o PJe.....	53
<b>GRÁFICO 19</b> - Redução de tempo na tramitação do processo.....	53
<b>GRÁFICO 20</b> - Informações dadas em formato autoexplicativo aos usuários.....	54
<b>GRÁFICO 21</b> - Ajuizamento de demandas após o PJe.....	55
<b>GRÁFICO 22</b> - Acesso ao PJe, disponível 24 horas.....	55
<b>GRAFICO 23</b> - Tempo médio de audiência.....	56
<b>GRAFICO 24</b> - Comunicação entre instâncias judiciais diferentes.....	57
<b>GRAFICO 25</b> - Comunicação e cooperação entre os interessados.....	57

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2 Objetivos</b> .....	<b>15</b>
1.2.1 Objetivo Geral.....	15
1.2.2 Objetivos Específicos .....	15
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1 Administração Pública</b> .....	<b>17</b>
<b>2.2 Tecnologias da Informação e o Serviço Público</b> .....	<b>19</b>
<b>2.3 Governo Eletrônico</b> .....	<b>21</b>
<b>2.4 A informatização do poder judiciário</b> .....	<b>24</b>
<b>2.5 Processo Judicial Eletrônico</b> .....	<b>26</b>
<b>2.6 Estudos sobre o tema</b> .....	<b>29</b>
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>34</b>
<b>3.1 Caracterização do Estudo</b> .....	<b>34</b>
<b>3.2 Métodos e estratégias da pesquisa</b> .....	<b>35</b>
3.2.1 Questões de pesquisa .....	35
<b>3.3 Definição de termos e variáveis</b> .....	<b>35</b>
<b>3.4 Universo e Amostra</b> .....	<b>37</b>
<b>3.5 Instrumentos de coleta de dados</b> .....	<b>38</b>
<b>3.6. Tratamento de Dados</b> .....	<b>39</b>
<b>4 ANÁLISE DE RESULTADOS</b> .....	<b>40</b>
<b>4.1 Características dos participantes</b> .....	<b>40</b>
<b>4.2 – Trâmites do processo</b> .....	<b>42</b>
<b>4.3 - A modernização para diminuição do retrabalho</b> .....	<b>45</b>
<b>4.4- Mudanças com a implantação do sistema</b> .....	<b>48</b>
<b>4.5- Foi questionado sobre os benefícios com o novo sistema</b> .....	<b>51</b>
<b>5. CONCLUSÃO</b> .....	<b>57</b>
<b>5.1. Considerações finais</b> .....	<b>57</b>
<b>5.2. Dificuldades e limitações da pesquisa</b> .....	<b>58</b>
<b>5.3. Sugestões para pesquisas futuras</b> .....	<b>58</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>60</b>
<b>APÊNDICE</b> .....	<b>64</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O início da era do conhecimento e da informação ocorreu na segunda metade do século XX, caracterizando-se como um período de grandes transformações tecnológicas, sociais e econômicas, as quais impuseram novos padrões de gestão às organizações públicas e privadas. Trata-se de um processo de reestruturação produtiva, apoiado no desenvolvimento científico e tecnológico, aliando-se à globalização de mercados (DRUCKER, 2012).

Existe uma concordância quando se refere aos conceitos institucionais tendo em vista que o bom desempenho da organização depende da flexibilidade dos avanços ocorridos no mundo contemporâneo. Nessa conjuntura, o setor público necessita inovar para se adequar as novas mudanças contemporâneas visando organizar as repartições e expandir a tecnologia para que a mesma se torne capaz de fomentar processos, auxiliando nas situações de caráter burocrático (SANTOS, 2006).

Segundo Santos (2006), a melhoria da qualidade dos serviços públicos e da produtividade das organizações da Administração Pública tem sido preocupação constante de gestores, políticos e contribuintes nos últimos anos. A inovação associada ao uso de tecnologia da informação no setor público amplia à modernização da Administração Pública, com melhorias na sua comunicação e nos processos operacionais e administrativos dos governos. O governo, de forma estratégica e intensiva, com o uso das Tecnologias da informação e comunicação (TICs), vem melhorando em seus processos internos, os serviços públicos prestados à sociedade, podendo-se destacar: o uso intensivo das TICs pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais; a migração da informação baseada em papel para mídias eletrônicas e serviços *on-line* além do avanço e universalização de infraestruturas públicas de telecomunicações e da internet.

Consequentemente, temas como desempenho, eficiência, transparência, mecanismos de controle, qualidade dos gastos públicos e prestação de contas, relacionados ao processo de modernização da gestão pública foram associados ao processo de construção de programas de governos eletrônicos. O desdobramento deste tema em políticas públicas e iniciativas concretas, explicitadas, requerem o uso de tecnologias, para tornarem os programas de governo eletrônico elementos alavancadores de novos patamares de eficiência da administração pública (DINIZ *et al.*, 2009).

De acordo com Diniz *et al* (2009), o intuito do governo eletrônico está em introduzir inovações tecnológicas na área da comunicação, proporcionando a otimização no fator tempo

ao melhorar os possíveis desperdícios de papéis. Além disso, promove potencialização de mudanças que servem para organizar a estrutura governamental, eficientemente com transparência desenvolvendo e agilizando a democratização de informação para tomada de decisões.

Nesse contexto, em conjunto com o Conselho Nacional da Justiça e com o Conselho Superior da Justiça do Trabalho e em parceria com os Tribunais do Trabalho, o Processo Judicial Eletrônico (PJe) na Justiça do Trabalho (JT) passou a ser realidade nacional ao criar um novo paradigma de prestação jurisdicional. O objetivo é adotar ações estratégicas inovadoras para a redução de despesas e otimização das estruturas dos processos do ambiente de trabalho, bem como melhoria de atendimento ao cidadão e maior satisfação dos servidores (DINIZ *et al*, 2009).

Os Sistemas de Acompanhamento Processual que o Tribunal utilizava para movimentar as ações trabalhistas no processo físico, através Sistema Emissor de Documentos (e-Doc, em inglês) continuam a existir. Vale ressaltar a diferença entre o Processo Judicial eletrônico (PJe) e o Sistema Emissor de Documentos (e-Doc): O PJe é o sistema de processo eletrônico nacional que está sendo implantado progressivamente em toda a Justiça do Trabalho. O e-Doc é um sistema de peticionamento eletrônico, uma ferramenta disponibilizada na *web* que permite ao interessado encaminhar petição para qualquer processo em andamento físico, e continuará a ser utilizado, sendo que a petições não é visualizada de imediato, só após o servidor dar o comando para visualização. Após isso o processo fica disponível para quem quiser consultar<sup>1</sup>.

O PJe foi adotado pelo Fórum Dantas do Prado no ano de 2012, tanto em sua sede, quanto nas varas da 1ª a 9ª do Tribunal Regional do Trabalho, da 20ª região de Aracaju SE. A priori, o processo judicial eletrônico foi inserido na 6ª, 7ª, 8ª e 9ª varas de Aracaju, no referido Fórum. Depois que o sistema foi implantado nestas varas, as petições com reclamações iniciais trabalhistas só poderiam ser protocoladas pelo PJe-JT e as petições com as ações mais antigas, continuaram no modo físico (antigo papel) com destaque apenas para 9ª vara, onde foi realizada a instalação do PJe com o modelo totalmente eletrônico, para daí ele ser instalado nas demais varas. Hoje, o sistema PJe já é uma realidade em todas as varas, desde a 1ª até a 9ª, sendo que na 2ª e 3ª vara, todos os processos físicos foram digitalizados e migrados, se tornando virtuais e sendo disponibilizados atualmente pelo PJe.

---

<sup>1</sup> Conforme o Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT20). Disponível em: <<https://www.trt20.jus.br/11-paginas/8-sobre-o-pje>> Acesso em Setembro de 2018.

É importante frisar que algumas varas são mistas, contendo processos físicos e processos eletrônicos. Tal situação se justifica em virtude do fato de que os processos que tiveram seu início no formato físico continuaram tramitando em todas as instâncias judiciais nesta forma. No caso, somente a 9ª vara trabalha com o procedimento totalmente eletrônico.

Dessa forma, o objeto central do trabalho foi fazer uma análise com base na efetivação da modernização no Processo Judicial Eletrônico do Fórum Dantas do Prado, do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª região de Aracaju- Se, avaliando como a modernização se tornou viável para melhorias na prestação de serviços como um todo. Diante da seguinte problemática: *como a implantação do Processo Judicial Eletrônico contribui para a modernização da prestação de serviços sob a ótica dos servidores do Fórum Dantas do Prado, do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª região de Aracaju SE*.

Assim, quando enfatizado o problema da pesquisa, Gil (2010, p. 11) explana que o problema não pode ser solucionado se não for apresentado de maneira clara e precisa. Com isso, a partir das informações sobre os aspectos de modernização junto ao Processo Judicial Eletrônico buscou-se compreender as melhorias no ambiente de trabalho.

Diante disso, o estudo está estruturado da seguinte forma: no primeiro capítulo é exposta uma introdução sobre os trâmites dos processos não somente para a sociedade, mas também sobre o tema, a justificativa, o problema e os objetivos da pesquisa. No segundo capítulo é apresentada a fundamentação teórica, com conceitos sobre Administração Pública, Tecnologia da Informação e o Serviço Público, Necessidade de Informatização da Administração Pública, Informatização do Poder Judiciário, Governo Eletrônico e Processo Judicial Eletrônico, além de alguns estudos que serviram de apoio para esta pesquisa. No terceiro capítulo é exposta a metodologia para execução do trabalho. No quarto capítulo a Análise de Resultados. No quinto capítulo teremos as Considerações Finais e a Conclusão, seguida do capítulo relativo às referências e por último, o apêndice.

## **1.2 Objetivos**

Na opinião de Gil (2010, p.13) “o problema é mostrado em forma de objetivos, caracterizando um caminho importante para se processar a pesquisa e para explicar a respeito dos resultados aguardados”. Por essa razão é necessário que para organização de um projeto de conclusão de curso sejam especificados os objetivos utilizados na pesquisa.

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Analisar a modernização do Processo Judicial Eletrônico do Fórum Dantas do Prado, do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª região de Aracaju- Se, sob a ótica dos servidores.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar como eram realizados os trâmites junto aos processos físicos referentes à prestação dos serviços na Justiça do Trabalho da 20ª Região;
- Levantar como se deu o processo que culminou com a modernização do sistema referente à diminuição do retrabalho;
- Averiguar as mudanças no ambiente de trabalho com a implantação do sistema;
- Verificar os benefícios alcançados com a implantação do novo sistema em relação a todos os tribunais, sob a ótica dos servidores.

## **1.3 Justificativa**

Ao longo dos anos, o processo judicial vem passando por constantes modernizações. A preocupação com o aceleramento dos trâmites, a motivação e satisfação dos servidores no ambiente judicial é o que tem chamado atenção dos gestores. Desde o final do século passado, que os Tribunais de Justiça procuram incansavelmente estratégias para resolver a demora que os processos possuem. Como solução para um melhor aceleramento, foi criado o processo judicial eletrônico, a fim de eliminar grande parte da papelada que é anexada aos autos dos processos. No entanto, estamos longe de se chegar a um modelo ideal de trâmite, que faça com que processos sejam mais rápidos e não durem anos para serem julgados, motivando os

servidores a atingir um grande nível de satisfação, fazendo com que os gestores dos Tribunais de Justiça usufruam de melhores resultados (BATISTA, 2012).

O interesse surgiu de realizar esse estudo foi através da minha função de recolher documentações na empresa Progresso, localizada em Aracaju-SE, onde o antigo preposto levava cerca de cinco ou seis resmas de cópias de documentos dos funcionários que ajuizaram a demanda trabalhista em fase da empresa no Fórum Dantas do Prado. Em 2012 houve uma mudança no sistema judiciário, onde foi instalado o PJe. Em 2015 ganhei uma promoção do cargo de preposto, indo trabalhar diretamente no Fórum e também utilizando o sistema PJe, onde ele apenas digitalizava os documentos para protocolar nos processos, sem mais depender de documentos físicos. Devido ao interesse pelo novo sistema, fiz o meu trabalho de conclusão de curso, em cima desse tema.

Assim sendo, o tema é adequado, pois mesmo que existam diversos assuntos e estudos na área do Processo Judicial Eletrônico, se faz essencial conhecer melhor a realidade enfrentada pelos servidores, principalmente os mais antigos, quanto a adaptação e aceitação do PJe. Para isso, foi avaliado o Fórum Dantas do Prado, um fórum público, situado na cidade de Aracaju e também por se tratar de um importante órgão público, no que diz respeito ao Poder Judiciário do Estado de Sergipe.

Esta pesquisa pretende mostrar o grau de modernização após a implantação do PJe, para que os gestores de empresas públicas possam traçar estratégias para solucionar questões relevantes à aceleração dos processos judiciais, motivação, satisfação com a rapidez dos processos e recompensas no ambiente organizacional, com o objetivo de superar os obstáculos encontrados, melhorar os serviços prestados à população, analisar as ferramentas que estão à disposição para um melhor desenvolvimento dos processos, sendo de extrema importância não apenas para os servidores, mas também para empresários, governo e a população em geral.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

A fundamentação teórica é uma forma de sustentar teoricamente o estudo e expor as pesquisas e a problemática a ser enfrentada. Ela é também o modo de mostrar o mapeamento que foi feito para construir a fundamentação do assunto em vias de aprofundar a discussão sobre determinado objeto de estudo (Gil, 2010).

Nesta pesquisa, a fim de sustentar as ideias apresentadas, foram abordados conceitos sobre Administração Pública, Tecnologia de Informação, Governo Eletrônico e Processo Judicial Eletrônico.

### 2.1 Administração Pública

De acordo com Graham (1994, p 19), “Administração Pública é uma expressão genérica que indica todo o conjunto de atividades envolvidas no estabelecimento e na implementação de políticas públicas”. É percebida pela maioria dos acadêmicos, se não pela maior parte dos praticantes, como a parte da política que se concentra na burocracia e em suas relações com os ramos executivo, legislativo e judiciário do governo.

Para Araújo e Arruda (2004), a Administração Pública é o conjunto coordenado de funções que visam a gestão da República, de modo a possibilitar que os interesses comuns sejam alcançados. Já Batista (2012), é categórico ao falar que:

Administração Pública é o conjunto da entidade que compõem o estado, voltado para a prestação de serviços públicos e o atendimento das necessidades do cidadão e da coletividade. “É constituída da Administração Direta e da Administração Indireta, está formada por autarquias, empresas públicas, sociedade de economia mista e organizações sociais”. (BATISTA, 2012, p. 75, grifos do autor)

De acordo com Barbosa Filho (2000), um dos pontos de ação do governo tem sido a estruturação de políticas públicas eficientes que complementem as necessidades individuais, institucionais e regionais como um todo da sociedade, a fim de promover o desenvolvimento social e econômico.

Nesse sentido, a gestão pública é de grande importância para a Administração Pública, porque ela viabiliza qual o percurso mais efetivo no trato da coisa pública. Behn (1998) afirma que na nova gestão pública temos um agrupamento de definições novas, aplicadas à administração pública, fundamentada em diversos elementos inter-relacionados, que é o uso da tecnologia. E a utilidade dessa ferramenta acaba se tornando um dos principais

determinantes para que sejam alcançados de modo rápido e prático, resultados de altos desempenhos.

Na visão de Santos (2006) tudo que se refere à gestão pública versa sobre às funções de gerência pública dos negócios governamentais. Já para Garde (2001, *apud* Marques, 2003), é através da nova gestão pública que sucede as inovações para um excelente andamento da administração apoiando-se em técnicas do setor privado, incorporadas com adaptações necessárias e eficientes no setor público, oferecendo concomitantemente melhoramento junto às condições econômicas e sociais para a população.

Pereira (2009), quando escreve sobre essa nova concepção de processo, versa que ela surgiu em torno de uma nova estrutura teórica, preocupada principalmente com serviços públicos mais eficazes orientados para o cidadão, para os clientes e para os servidores públicos mais responsáveis. Com a modernização, mudou-se a cultura burocrática que permeava a administração pública brasileira, introduzida uma nova visão cultural conceitualizada como gerencial, com a implementação de sistemas e ferramentas que proporcionam a mudança de comportamentos, construindo uma gestão, em virtude das exigências em conformidade com às expectativas e necessidades atuais. Segundo De Giorgi (2011, p.19)

A administração pública é a administração do sistema político que dispõe da legitimidade para produzir decisões vinculantes nos confrontos de todos os destinatários. É um sistema social da distribuição do poder legítimo e formalizado. Este sistema pode ser identificado pelo fato de que, em um universo extremamente complexo, mantém constante uma ordem construída a partir de decisões e dotada de complexidade reduzida e acessível. [...] As decisões são tomadas com base em pontos de vista prefixados. Trata-se de normas, valores, metas, procedimentos que são utilizados como premissas decisórias e que atuam como estrutura para o processo decisório.

Para De Giorgi (2011), entende-se que a Administração Pública trabalha a partir de pressupostos ou leis preestabelecidas pela burocracia e, por mais que coexista a ideia comum e leiga de não funcional, à Gestão Pública passa por procedimentos que envolvem modelos, padrões e valores para tomadas de decisões.

Gasparini (2001) sustenta que na Administração Pública, seja direta ou indireta, os poderes da União, Estados, Municípios e Distrito Federal, como atividade administrativa é organizada através dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade. E expõe que o princípio da legalidade na Administração Pública está subjugada aos mandamentos e regras, deles não podendo desunir.

Todas as tarefas são conduzidas por disciplinas. Constitucionalmente, a não subordinação pode gerar a invalidade do feito e incumbência do seu autor. Dessa forma, qualquer execução administrativa sem calço legal torna-se inviável e injurídica, podendo ser exterminada. Sendo assim o princípio da legalidade é ampla a todas as ações do Estado. Quanto ao princípio da impessoalidade, também Gasparini (2001) descreve que ela deve ser favorável e destinar-se a todos sem nenhum tipo de discriminação ou prestígio.

A Administração Pública, em acordo com as ideias de Gasparini (2011), deve cumprir não somente a lei, mais deve seguir a moral, em razão de que nem sempre o que é visto como algo legal perante a legislação está de acordo com os preceitos da moralidade administrativa e está coadunado a definição de bom administrante, que executa com a lei e conjuntamente com o bem e a integridade comum. Ele também cita que o princípio da publicidade, torna determinada a divulgação total de qualquer ato administrativo, contratos ou instrumentos conhecidos pela Administração Pública, direta ou indiretamente.

Sendo assim, pode-se observar que a partir da adversidade de conceitos sobre os princípios administrativos os mesmos servem como pilares na atividade administrativa. Sua funcionalidade se dá a partir de tais princípios atuantes como regras e precisam ser cumpridos na prática para que tanto a administração direta ou indireta funcione devidamente, atendendo todas as partes constituintes da atividade administrativa como um todo. Além disso, uma organização tem que aferir o funcionamento viável para que na administração pública todos os princípios de uma boa gestão pública, sejam alcançados devidamente para conjuntos que constituem o sistema, corroborando com todas as atividades institucionais, regionais da sociedade, promovendo o desenvolvimento social e econômico.

## **2.2 Tecnologias da Informação e o Serviço Público**

A informação, sendo um dos impulsionadores do funcionamento das ações humanas, é de fundamental importância para a organização, uma vez que, necessita de informações para efetivar e progredir nas suas ações internas e externas. Dessa forma, para Gouveia e Ranito (2004) é imprescindível na organização ter infraestrutura apropriada para operar a quantidade de dados informacionais. Além disso, a organização necessita ter uma estrutura capaz de empreender os Sistemas de Informação e suas aplicações frente à gestão da tecnologia da informação (TI) no serviço público para que cheguem a corroborar assiduamente ao avanço das leis.

Caulliraux e Yuki (2004) destacam que a tecnologia de informação é propícia à automação dos sistemas planejados, dando solidez na prestação de serviços por meio do uso de banco de dados com maior agilidade e rapidez, para atender às demandas, por meio de integração de canais telefônicos, *web* entre outros.

De acordo com Audy, Gilberto e Alexandre (2005), TI é um recurso não humano empregado na coleta, armazenamento, processamento e distribuição da informação. Além disso, a TI abrange os métodos, as técnicas e as ferramentas para planejamento, desenvolvimento e suporte dos processos de utilização da informação. As definições e abordagens da tecnologia de informação abrangem, geralmente, formas facilitadoras e que dispõem de capacidade para tratar dados que haja uma forma sistêmica no desenvolver das ações.

Já Rodrigues e Pinheiro (2010) sustentam que a TI é uma tecnologia que envolve o processamento de dados, informações e comunicação integrada, utilizando-se de recursos e equipamento eletrônicos. O que pode ser confirmado, completando esta informação através das ideias de Laudon e Laudon (2010), que são categóricos ao afirmar que:

A tecnologia da informação é todo software e todo hardware necessário à empresa para que esta possa atingir seus objetivos organizacionais, que não, necessariamente, só o computador, mas sim qualquer outro aparelho utilizado para determinado fim em algum processo dentro da organização (LAUDON e LAUDON, 2010, p. 12).

Já para Albertin (2008), a tecnologia da informação é todo o meio, capaz de armazenar ou de obter a capacidade de tratar e ter disposta a informação. Neste ínterim, Silva, Ribeiro e Rodrigues (2005) descrevem o papel facilitador dos sistemas de informação que incluem qualidade, eficiência e inteligência, modificando o modo como são estruturados e administrados os processos nos serviços públicos. Entende-se, dessa forma, que a tecnologia de informação facilita os processos administrativos a qualidade dos serviços, dando agilidade, rapidez e eficiência. Nos serviços destacados na gestão pública o grande problema é a falta de conhecimento em tecnologia da informação, por parte daqueles que integram a organização necessitando urgentemente que os profissionais tenham conhecimento da tecnologia para dar suporte necessário a essas mudanças.

A tecnologia da informação tem influência contínua no serviço público. Isso ocorre devido à crescente informatização que tende a minimizar o tempo que intervala o envio e o recebimento dos processos administrativos e das demais documentações eletrônicas, conferindo-lhes, deste modo, mais agilidade e uma maior garantia de que as informações irão chegar em tempo hábil para os servidores envolvidos no processo. Nesse sentido, amplia os

serviços públicos uniformizando e padronizando a utilização dos dados com maior segurança e credibilidade nos envios de documentação com mais agilidade e capacidade de serem fontes fidedignas. Já para Silva, Ribeiro e Rodrigues (2005), os autores explanam que existe a redução de custo quando se trata de envio e recebimento dos processos públicos contendo o afastamento físico e de pessoas para que não se tornem uma obstrução na prestação dos serviços aos cidadãos.

Oliveira (2004) ressalta que o ambiente da organização e o avanço da tecnologia de informação sem centralização, proporciona uma melhor sistematização interna e externa. Diante dessas afirmações pode-se corroborar que com a informatização os servidores acessam mais rapidamente todas as informações em tempo mais hábil integrando bem melhor a empresa.

Sobre a visão de Oliveira (2004), quando as estruturas são descentralizadas, as informações não ficam em única seção ou sob a tutela de uma única pessoa, pois a finalidade dos sistemas integrados é assegurar flexibilidade e agilidade à organização, além de prover resultados e respostas bem mais rápidas na solução de problemas.

Seguindo esse contexto, identifica-se uma concepção de que todo o avanço da concorrência, globalização e economia mundial, depende essencialmente da forma com que se trata a informação, ou seja, atualmente, o avanço da tecnologia da informação é quem alavanca a economia e todos os aspectos que a acompanham. A forma com que a informação pode ser tratada possibilita que uma informação ou visão local seja difundida mundialmente ou permaneça local e seja desenvolvida para melhorar algum processo ou serviço.

Conforme os dados expostos, pode-se compreender que a TI tem um papel preponderante junto à jurisdição e à agilização dos processos nos serviços públicos, atuando, deste modo, como mediador e facilitador dos trâmites administrativos. Destarte, a mesma exerce uma importância fundamental centralizando as informações e promovendo uma melhor comunicação interna e externa, através do aparato tecnológico. Ela pode ainda oferecer melhores serviços tanto para quem o executa como aos cidadãos em razão dos quais, os mesmos são prestados.

### **2.3 Governo Eletrônico**

Formulado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão como elemento do Programa Sociedade da Informação no Brasil (BRASIL, 1999), o programa Governo

Eletrônico foi implementado em 2000 e teve, como ponto de partida, o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para popularizar o ingresso à informação, alargando os debates e incentivando a prestação de serviços públicos como ponto central na eficiência e na efetividade das atribuições governamentais, através de procedimentos específicos para possibilitar melhorias ao atendimento ao cidadão.

Na conjuntura de Sites e Portais de Governo Eletrônico, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), criou no ano de 2013 um documento de renovação que reflete nas Práticas de Interoperabilidade (e-PING), ou seja, reunindo políticas e normas que regem o uso da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) na interoperabilidade de serviços, estabelecendo as situações de integração fragmentadas nos setores de conexão, segurança, formas de entrada, disposição e troca de informações junto ao Governo Eletrônico, com regras seguidas para cada uma das divisões.

Segundo o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (2013), a interoperabilidade de tecnologia, permite que os dados tenham qualidade simplificando os custos através do compartilhamento, reutilizando e integrando a tecnologia. Para isso, o governo brasileiro designa padrões por ele escolhido e adotado, considerando dessa forma, as normas em que almeja transparência junto às instituições ligadas ao governo federal. No entanto sua concordância se dará voluntariamente sem nenhuma interferência por parte da administração da e-Ping.

O Governo Eletrônico é um assunto que tem suscitado muitas discussões e vários autores tentam conceituar o que vem a ser Governo eletrônico em seus trabalhos. GANT (2003, apud AGNER, 2007), explica que o Governo eletrônico usa as tecnologias de informação por meio da comunicação com função de atender a sociedade no que se refere ao melhor acesso as informações e promovendo oportunidades no âmbito do emprego de tecnologia Web favorecendo o uso de serviços online, promovendo aos cidadãos a integração contínua com o governo, ampliando serviços centralizados no cliente e assim tornando os procedimentos atuante e burocráticos.

Segundo Ferrer (2004, p.9) no Governo Eletrônico temos “conjuntos de serviços e acesso a informações que o governo oferece aos diferentes atores da sociedade civil por meios eletrônicos”. Em relação, a importância do Governo Eletrônico, Ferrer (2004) explana que através desse meio promovemos a cidadania principalmente nos países emergentes, tem uma função maior a de fomentar o desenvolvimento. E introduzir-se na economia digital não é uma alternativa é ação importante para os governos. As divergentes tarefas no Governo

Eletrônico corroboram com a sociedade de forma a interagir com todas as situações que envolvem o trabalho público.

Segundo Agune e Carlos (2005), o governo eletrônico é compreendido por um agrupamento de atividades modernizadoras interligadas à administração pública que ganharam espaço no final da década de 1990; também enfatizado por Ferrer (2007), o governo eletrônico, quanto à sua funcionalidade, seja em países desenvolvidos ou subdesenvolvidos, colabora com o maior alcance dos serviços públicos, proporcionando, dessa forma, uma melhor comunicação entre o governo e a sociedade civil.

Quando conceituam, Agune e Carlos (2005, p.1), são categóricos ao afirmar que:

Governo Eletrônico, ao contrário do que o nome pode a princípio sugerir, significa muito mais do que a intensificação do uso da tecnologia da informação pelo Poder Público. Em verdade, ele deve ser encarado como a transição entre uma forma de governar fortemente segmentada, hierarquizada e burocrática, que ainda caracteriza o dia-a-dia da imensa maioria das organizações públicas e privadas, para um Estado mais horizontal, colaborativo, flexível e inovador, seguindo um figurino mais coerente com a chegada da sociedade do conhecimento, fenômeno que começou a ganhar contornos mais visíveis no último quarto do século passado.

O governo eletrônico pode ser compreendido sob três perspectivas que se fazem de grande importância para integrar os serviços eletrônicos nesse sentido. Como salienta Perri (2001 apud Martins; Pierranti, 2007), o governo eletrônico pode ser entendido sob três vertentes de importante interação, a seguir:

- Fornecimento de serviços eletrônicos: atualmente é o maior produto pelo qual o governo tem movido esforços, para agilidade do fornecimento de serviços de utilidade pública assim como relacionamento entre governo e sociedade em geral.
- Democracia eletrônica: novas formas e legislaturas para a manutenção da democracia na forma de voto online.
- E-governance: inclui todo o suporte digital/eletrônico para elaboração de políticas públicas, entre outras atribuições.

Partindo das conceituações adotadas entende-se que quando se refere ao Governo eletrônico, tem-se uma abrangência nas suas explicações, que suscita a melhoria de informações recebidas bem como sua funcionalidade em todo serviço público. Sua integração envolve também a melhoria para as pessoas participantes da sociedade como um todo nesse sentido decorre ganhos para ambas as partes população e administração pública.

De 2010 até os dias atuais, os processos de informação vêm ganhando um lugar de grande importância nas organizações com isso, várias análises buscam aperfeiçoar o

funcionamento dessa ferramenta almejando melhorar a gestão, colaborando com os *stakeholders* na solução de problemas, transformando e separando os dados, além disso, interliga os vários sistemas que funcionam na organização.

Corroborando desta ideia, Zweers e Planque (2001) afirmam que governo eletrônico é uma nova definição emergente que, voltada a oferecer ou tornar acessível as informações, serviços ou produtos, via meio eletrônico, por meio de órgão públicos, em qualquer situação ou local o cidadão, irá incorporar valores a todos os *stakeholders* juntamente com a esfera pública. Em O'Brien (2010), vamos encontrar o seguinte esclarecimento:

Sistemas e tecnologias de informação tornaram-se componentes vitais quando se pretende alcançar o sucesso de empresas e organizações e, por essa razão, constituem um campo de estudo essencial em administração e gerenciamento de empresas. (O'BRIEN, 2010, p. 03).

Com informações descritas, justifica-se a necessidade de identificar as vantagens e desvantagens de contratação ou uma eventual aquisição de solução de TI para o Setor Público, a fim de explicar as melhorias para as organizações.

## **2.4 A informatização do poder judiciário**

O Direito como ciência social dinâmica deve acompanhar toda e qualquer mudança no cenário mundial, para sempre suprir as novas necessidades sociais e as novas tendências que aparecem diante de todos os meios de convivência humana. Com isso, Giora, Vargas e Azevedo (2010) versam que o Direito e o poder judiciário confirmam a tendência de mudar assim que necessário, moldando técnicas e obedecendo aos apelos tecnológicos impostos pela propagação da informação, ajudando na eficiência e eficácia de seus processos e serviços, atendendo melhor às necessidades da população.

Para esses autores, quando é feita a referência ao Direito, como ciência social e ativa, ela deve seguir qualquer transformação no cenário globalizado, no sentido de atender às inovações que circundam toda a sociedade. Com isso, compreende-se que o Direito e o poder judiciário estruturam o que é preciso, adequando-se aos procedimentos, obedecendo as mudanças tecnológicas instauradas pela disseminação da informação, corroborando eficientemente com seus processos e serviços e respeitando melhor às necessidades da sociedade.

Giora, Vargas e Azevedo (2010) também versam sobre o fato de que o percurso histórico da informatização no poder judiciário se deu partir dos anos 1990. Foi nesse momento que surgiram as duas fases, a primeira no início de 1990 quando decorreu a mudança da máquina de escrever para a utilização do computador, e já era possível encontrar a utilização dos processos on-line, entretanto eram utilizados os autos escritos em que era usada a digitalização de processos, gastos de papel, cópias, dentre outras. Já a segunda fase é a que se vivencia hoje e tem como objetivo informatizar todo o trabalho jurídico, destituindo o uso do papel para manter a utilização do processo totalmente virtual e digital.

De acordo com Giora, Vargas e Azevedo (2010), essa evolução tecnológica no Judiciário não seria viável sem alterações legislativas até chegar à positivação do processo eletrônico:

- 1- Lei de Locações (Lei 8.245/1991) – no art. 58, inciso IV previu a citação, intimação ou notificação mediante telex ou fac-símile;
- 2- Lei 8.952/1994 – alterou a redação do artigo 170 do Código de Processo Civil para admitir o uso da taquigrafia, da estenotipia, ou de outro meio idôneo, em qualquer juízo ou tribunal;
- 3- Lei 9.800/1999 – também conhecida como “Lei do Fax”, admitiu a utilização de sistemas de transmissão de dados (fac-símile e similares) para a prática de atos processuais;
- 4- MP n. 2.200, de 28 de junho de 2001 disciplinou acerca da certificação digital no Brasil;
- 5- Lei 10.259/2001 – instituiu inovações no âmbito dos juizados especiais cíveis da justiça federal, viabilizando a utilização de meios eletrônicos para a convocação ou intimação, reunião de juízes domiciliados em cidades diferentes também eletronicamente e a criação de programas eletrônicos para auxiliar no treinamento e aperfeiçoamento de magistrados e servidores.
- 6- Resolução 13/2004 do Tribunal Regional Federal da 4ª região, criando o sistema e procurando ajuizando as demandas por meio eletrônico;
- 7- Lei 11.280/2006 que acrescentou ao artigo 154 do Código do Processo Civil um parágrafo que garante aos tribunais a disciplina da prática da comunicação oficial dos atos processuais por meios eletrônicos, atendendo aos requisitos de autenticidade, integridade, viabilidade jurídica e interoperabilidade da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras;

- 8- Lei 11.341/2006 alterou o parágrafo único do artigo 541 para admitir as decisões disponíveis em mídia eletrônica como suscetíveis de prova de divergência jurisprudencial;
- 9- Lei 11.382/2006 criou o instituto da penhora e leilão on-line.

É óbvio que as mudanças chegam com transformações e, nesse sentido, o Direito e os poderes judiciários comungam dos mesmos interesses, interligando-se e moldando-se às novas mudanças que vieram juntas com os serviços de informatização. Dessa forma, a população recebe os serviços para atender suas necessidades adequadamente.

Dessa maneira a evolução tecnológica diminuiu os custos e com isso, houve melhorias nos processos. Em todo ambiente organizacional os serviços tidos como defasados, que impediam a estrutura de avançar tornaram-se mais eficazes e rápidas e a digitalização dos processos jurisdicionais começaram a ter mais resultados tendo em vista, que a agilidade trouxe melhorias evolutivas para todos.

## **2.5 Processo Judicial Eletrônico**

Processo Judicial Eletrônico é um conjunto de softwares criado para dar fim à tramitação de processos ou ações na forma clássica, que era a utilização de papel no poder judiciário. O desenvolvimento da ferramenta tecnológica é coordenado pelo Conselho Nacional de Justiça, em parceria com diversos tribunais brasileiros. As funcionalidades específicas da justiça do trabalho, com o processo judicial eletrônico.

O objetivo principal buscado pelo CNJ é elaborar e manter um sistema de processo judicial eletrônico capaz de permitir a prática de atos processuais pelos magistrados, servidores e demais participantes da relação processual diretamente no sistema, assim como o acompanhamento desse processo judicial, independentemente de o processo tramitar na Justiça Federal, na Justiça dos Estados, na Justiça Militar dos Estados e na Justiça do Trabalho, tendo em vista que o CNJ busca introduzir uma solução única diminuindo gastos e racionalizando o trabalho com uso de softwares visando resolver os entraves judiciários

A definição de processo eletrônico é ambígua, haja vista que alguns autores entendem que não houve criação de processo eletrônico e sim informatização de procedimentos, ou procedimento eletrônico. Segundo Rover (2008), processo eletrônico é toda informatização de um conjunto mínimo e significativo de ações, garantindo autenticidade, integralidade e temporalidade. Já Almeida Filho (2010) afirma que os procedimentos eletrônicos é o

mecanismo pelo qual se desenvolvem os processos diante da jurisdição, atos processuais praticados por meios eletrônicos, ou seja, procedimento eletrônico, pois o processo já existe.

Barros (2009) escreve que a possibilidade de tramitação de processos judicial pelo meio eletrônico foi instituída pela lei 11.419/2006. Esta lei trouxe a visão de que o uso do meio eletrônico é admitido na tramitação de processos judiciais, na comunicação de atos e tramitação de peças processuais. Aplica-se esta lei indistintamente aos processos civil, penal e trabalhista, além de juizados especiais em qualquer grau de jurisdição.

O processo judicial eletrônico tenta se enquadrar à busca constante por uma justiça mais eficaz, menos demorada, mais acessível à sociedade. A redução do tempo do processo judicial de forma eletrônica pode ocorrer de várias formas, segundo o manual de Processo Judicial Eletrônico publicado em 2010 pelo Conselho Nacional de Justiça, está relacionado as seguintes situações:

- Civil, penal e trabalhista, além de juizados especiais em qualquer grau de jurisdição.
- Supressão da própria necessidade de formação de autos jurídicos.
- Eliminação a necessidade de contagens e prestações de contas junto às corregedorias e conselhos, haja vista a transparência de ações com a publicação de ações no Diário oficial.
- Atribuindo ao computador ou sistema operacional, rotinas por usuário, informatizando o serviço, diminuindo possibilidades de erro.
- Otimizando o serviço, observando a maior funcionalidade de sistemas que desenvolvem maior parte do serviço.
- Deslocando a força de trabalho de locais que não seriam mais necessárias em tempo integral, pela nova formulação das atividades unindo meios eletrônicos às pessoas, para realocações em ambientes que ainda necessitam de mão-de-obra funcional, permitindo a execução de tarefas de forma paralela.

Segundo Lopes (2008), a duração razoável do processo pode ser obtida pelo aumento de servidores e juízes ou pelos meios eletrônicos/informática, através de sistemas de armazenamento de dados, comunicações eletrônicas, publicações em Diários de Justiça etc. diminuindo a burocracia e realocando juízes e servidores para outras atividades.

De acordo com Soares (2011) o Processo Judicial Eletrônico já é a realidade da justiça brasileira e que com o tempo eliminará o tradicional processo judicial físico, possibilitando assim, a otimização da rotina dos autos processuais, a eliminação da morosidade de prestação jurisdicional e maior oferta de acesso à justiça aos cidadãos brasileiros.

Além desse grande objetivo, o CNJ pretende fazer convergir os esforços dos tribunais brasileiros para a adoção de uma solução única, gratuita para os próprios tribunais e atenta para requisitos importantes de segurança e de interoperabilidade, racionalizando gastos com elaboração e aquisição de softwares e permitindo o emprego desses valores financeiros e de pessoal em atividades mais dirigidas à finalidade do Judiciário: resolver os conflitos.<sup>2</sup> A figura 01, ilustra a discussão dessa nova ferramenta:

**Figura 01:** Divulgação do Processo Judicial Eletrônico de Atibaia - SP



Fonte: Jornal O Atibaiense. ([Http://www.oatibaiense.com.br/News/29/11067/trt-da-15-regiao-implantou-processo-judicial-eletronico-na-vara-do-trabalho-de-atibaia/](http://www.oatibaiense.com.br/News/29/11067/trt-da-15-regiao-implantou-processo-judicial-eletronico-na-vara-do-trabalho-de-atibaia/))

O Processo Judicial Eletrônico sentido, visa acabar com o modo antigo de uso do papel junto ao poder judiciário agilizando, dessa forma, os processos e são desenvolvidas pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com os tribunais.

Quando explanamos o termo governo eletrônico surgem uma infinidade de definições que em sua funcionalidade reúnem serviços, produtos e cidadãos englobados na esfera pública. Alguns autores descrevem esse processo como algo meramente informacional que autenticam e integram em tempo hábil todos os serviços processuais existentes.

Através da lei 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei no 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências, mostra que o processo judicial eletrônico vem sendo melhorado para agilizar os trâmites legais em relação a sociedade sempre buscando promover agilidade e segurança internamente e externamente relacionada aos processos jurídicos.

Com o passar dos anos possivelmente as ações judiciais ocorrerão de forma mais rápida e tanto servidores e juízes bem como o cidadão terá a diminuição dos trabalhos pois será agilizado todos os atos processuais e o processo de rotina físico será otimizado pela informatização.

---

<sup>2</sup> Disponível em: <<http://site.tjma.jus.br/pje/noticia/sessao/2099/publicacao/414474>> Acesso em: 10/12/2017.

## 2.6 Estudos sobre o tema

Em seu artigo intitulado **Governo eletrônico, transparência e boas práticas: o caso brasileiro**, a autora Daiana Jennifer Otero (2017), explana sobre como as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) trouxeram mudanças notáveis nas esferas, social, política e econômica, além de originarem novas necessidades e exigências na vida moderna. Entre elas, destaca também as novas exigências da sociedade civil por informações adequadas e transparentes, sobre o uso dos recursos tecnológicos por parte dos governos. Os governos, como resposta a essas exigências, acompanharam os avanços tecnológicos e criaram novas ferramentas de administração, gestão, publicação e divulgação de informações e serviços pela internet, que ficaram conhecidos como governos eletrônicos. Porém, um dos pressupostos para que a informação seja clara e de fácil acesso, é desenvolver e manter os *sites* na *web* segundo os recursos disponibilizados, buscando os padrões de qualidade cujos principais recursos, objetivos e diretrizes, podem ser encontrados na Guia de Administração de *Sites* e na Cartilha de Usabilidade. O objetivo do trabalho foi avaliar, de acordo com esses padrões, os portais do Governo do Brasil e do Congresso Nacional. E de acordo com a avaliação realizada pela mesma, concluiu-se que algumas características podem ser definidas para incrementar a transparência, o contato e a interação entre os cidadãos e o Estado, colaborando dessa forma, para uma sociedade mais democrática.

Já em seu artigo intitulado **Governo eletrônico: possibilidades e desafios**, a autora Kelen Koupak (2017), utilizando-se de pesquisa bibliográfica e documental, teve como finalidade, apresentar os principais aspectos do governo eletrônico, o qual foi proporcionado pelo surgimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), visando democratizar o acesso à informação e tornar possível a prestação de serviços públicos através de meios eletrônicos, impulsionando, dessa forma, o desenvolvimento e a eficiência da Administração Pública, além de tornar possível um melhor relacionamento do governo com os cidadãos, empresas, e inclusive, entre os órgãos do próprio governo. inicia o artigo com uma abordagem sobre o conceito e a importância do governo eletrônico. Mais adiante, a autora explana sobre algumas ações de governo eletrônico existentes no Brasil. Por fim, aborda o tema da exclusão e inclusão digital. Conclui seu trabalho, abordando a importância no avanço das práticas de governo eletrônico, bem como a necessidade de disseminação das tecnologias de informação e frisando também a alfabetização digital.

Com relação à **Importância da Tecnologia da Informação no Suporte à Tomada de Decisões**, Fernando de Oliveira Spagnuolo, Murilo Helderson Martins Silva e Willian Maciel Costa (2017), explanam sobre a necessidade de operar em um ambiente dinâmico e como essa necessidade faz com que as empresas se centralizem em obter excelência operacional. Que nesta nova era, o sucesso financeiro das empresas passou a depender da capacidade de elas inovarem em todas as áreas. Por meio dos recursos da Tecnologia da Informação (TI), é possível obter organização, armazenamento e gerenciamento de enormes quantidades de dados. A Tecnologia da Informação proporciona diversas mudanças para uma empresa, desde a simples automatização de processos até uma profunda alteração na maneira de conduzir e alavancar os negócios. São categóricos ao falar que com o novo panorama empresarial após a globalização, as empresas precisam buscar alternativas para adquirirem vantagens competitivas e assim garantir o seu espaço no mercado. Para tanto, elas necessitam cada dia mais do apoio de sistemas de informações eficientes que colem, armazenem e processem dados, proporcionando informações cada vez mais úteis, positivas e em tempo real, onde a organização possa trabalhar com segurança, aumentar cada vez mais os resultados e ter um melhor e mais rápido poder de reação frente aos seus concorrentes. O objetivo do trabalho foi abordar a importância da Tecnologia da Informação para os gestores de uma organização. Para alcançar o objetivo desejado, foi elaborada uma revisão de literatura sobre o tema e elaborado um estudo de caso na empresa Construcenter Felix, localizada na cidade de São Paulo SP. Foram avaliadas as funções existentes no atual *software* utilizado pela empresa, identificando as funcionalidades ainda não utilizadas pela organização, funções estas que permitiriam aos gestores um melhor gerenciamento de seus processos, além de possibilitar o desenvolvimento de ações que sejam revertidas em maiores subsídios para as tomadas de decisões assertivas por parte dos gestores.

Sobre **A Influência da Tecnologia da Informação no Comportamento Humano**, o autor Márcio Schuster Poli (2017), analisa como a tecnologia da informação pode influenciar no comportamento humano, além de despertar a dependência física das pessoas em relação a tecnologia da informação. O autor faz análises onde foram observadas mudanças físicas e mentais das pessoas, além de mudanças físicas e comportamentais das empresas. Conclui explanando sobre um melhor entendimento com relação à importância de estar bem informado além de mostrar a diferença entre o fracasso e o sucesso pessoal e profissional, ao utilizar a Tecnologia da Informação.

Em seu artigo sobre o **Processo Eletrônico e sua Aplicabilidade na Justiça**, a autora Camila Conte Gonçalves (2017), o objetivo é demonstrar as principais vantagens e desvantagens do PJe, além de tratar sobre a implantação do mesmo, da diferenciação de processo de procedimento, descrevendo os principais conceitos, princípios abrangentes, e finalmente discutir sobre a comunicação eletrônica dos atos processuais nos processos da Justiça e na sociedade. O resultado desse estudo, mostra a melhoria do Judiciário após a implantação do PJe perante os atos processuais, pois após se tornarem julgados de forma mais rápida, ele diminui a lentidão dos atos processuais.

O artigo também mostra como o PJe trouxe melhorias para todos os operadores do direito, pelo fato dele ser um sistema com capacidade de agilizar todos os trâmites processuais, aumentando a produção de casos julgados, a fim de deixar a justiça mais ágil, além de eliminar os processos físicos. A metodologia aplicada no artigo foi a análise bibliográfica das leis, jurisprudências e artigos relacionados ao tema. Conclui afirmando que com a implantação do PJe, houve mais vantagens do que desvantagens perante a era digital que vivenciamos.

Outro artigo que veio a acrescentar a pesquisa é o de Gabriela Lomeu Soares de Oliveira (2017), intitulado por **Processo Judicial Eletrônico (PJE)**. Oliveira (2017) buscou mostrar que o processo eletrônico se baseia em desmaterializar o processo físico e inseri-lo na era digital, estimulado pelo processo de globalização e a estruturação dos meios tecnológicos, como forma de modernização e adequação do judiciário brasileiro às tendências mundiais. Em suma: o PJe se define como um sistema computadorizado que os órgãos da administração pública judiciária e os tribunais brasileiros aderiram para uma melhor utilização das atividades processuais e de melhor aproveitar os expedientes forenses.

Também em seu artigo apresenta os princípios do Processo Jurídico Eletrônico, dentre os quais destaca a rapidez, a universalidade, o acesso à justiça e a lentidão. Neste trabalho, a autora mostra como acontece a segurança do processo eletrônico, com a salvaguarda dos bancos de dados, através de recursos de criptografia, assinatura digital dos componentes da justiça e dos membros do judiciário, além da realização dos trâmites processuais por meios eletrônicos e programas de informática que maximizam o rendimento. Com relação às metas e objetivos do artigo, os apresenta e delimita através da realização de comentários relativos às leis nº 11.419/2006, (concretização do processo eletrônico), e nº 12.682/2012, em seu §3º (arquivamento eletrônico).

A metodologia do artigo de foi organizada através do método dedutivo, tendo como base a técnica de pesquisa bibliográfica, tais como análise de livros, doutrinas de renomados autores jurídicos brasileiros, artigos, pesquisas na internet, ensinamentos em sala de aula e palestras, e por fim na legislação pátria vigente. A iniciativa do Governo, na integração e interatividade de sistemas de governo com a sociedade e os resultados, mostrou que o Governo Federal Brasileiro tem tentado gerar conhecimento para garantir que a informação se torne mais precisa, a fim de tornar mais fácil e ágil os processos judiciais, junto à necessidade de organização de dados. Esse é um marco da disseminação do acesso à informação feito em 2000, com a implantação do Governo Eletrônico Brasileiro, que com isso promovia a interatividade entre os cidadãos, empresas e outros órgãos.

Dessa forma os princípios que regem a administração pública, em seus preceitos, mostram que devem de forma eficiente e com qualidade, entregar ao cidadão seus serviços essenciais, oportunidade de crescimento econômico e facilitar o envolvimento do mesmo no que se diz respeito às políticas públicas e prestação de serviços. É de dever do Governo Eletrônico, ditar oportunidades de transformar em instrumento fornecimento de serviços melhores e mostrar transparência em prestação de conta, a administração pública.

A criação do governo eletrônico atualmente ajudou tanto na evolução tecnológica, quanto aos acontecimentos existentes no país. Isso sem contar que o uso das tecnologias de informação torna mais eficiente e preciso as relações empresarias, sociais, governamentais entre outros. Nessa oportunidade é explicada a capacidade que a tecnologia suporta, porque é visível a capacidade do número de atividades que recebem sustentação e apoio pela mesma, dando assim, a capacidade de, por exemplo, uma empresa manter comunicação e interação com outras, com mais facilidade, segurança e rapidez tornando-se assim mais produtiva.

Muito embora o governo eletrônico brasileiro ofereça uma gama de serviços relacionados à burocracia interna do mesmo, faz-se necessário que exista uma considerável atenção com a economicidade de recursos, a otimização de ações, o compartilhamento de dados e integração de serviços. À luz das explicações, são expressas as possibilidades que podem ser feitas por agentes de inovação, na produção de sistemas interoperáveis. Apontar novas tecnologias para aplicar a interoperabilidade entre sistemas, fornecem a projetistas de software um conjunto de informações, que devem ser investigadas, inclusive no desenvolvimento de sistemas que se comuniquem com as iniciativas discutidas na seção anterior.

O quadro 01 expõe um resumo dos estudos apresentados de forma objetiva em ordem cronológica, do mais antigo para o mais recente, tal como os autores, objetivos e principais conclusões.

**Quadro 01:** Resumo dos estudos pesquisados

<b>01 – AUTOR</b>	<b>02 – OBJETIVO</b>	<b>03 - PRINCIPAIS CONCLUSÕES</b>
<b>Gonçalves (2017)</b>	Demonstrar as principais vantagens e desvantagens do PJe, e discutir sobre a comunicação eletrônica dos atos processuais nos processos da Justiça e na sociedade.	Com a implantação do processo eletrônico na Justiça os atos processuais tornaram-se mais céleres. Para que haja toda essa evolução, são necessários mais apoio e investimento nos equipamentos necessários para que possa haver o processo eletrônico em todo o Judiciário.
<b>Koupak (2017)</b>	Apresentar os principais aspectos do governo eletrônico; desenvolver a eficiência da Administração Pública; tornar possível um melhor relacionamento do governo com os cidadãos, empresas, e o próprio governo.	A importância no avanço das práticas de governo eletrônico, bem como a necessidade de disseminação das tecnologias de informação, frisando também a alfabetização digital.
<b>Oliveira (2017)</b>	Apresentar e delimitar o PJe através da realização de comentários relativos às leis nº 11.419/2006, (concretização do processo eletrônico), e nº 12.682/2012, em seu §3º (arquivamento eletrônico).	A principal razão para a implantação do PJe é a celeridade processual. Esse novo sistema em comento tem propagado inúmeros benefícios imprescindível para nossa coletividade, havendo uma prestação de serviço judicial mais célere para atendê-la as demandas forenses, por meios computadorizados e pela rede mundial de internet, proporcionando a satisfação de determinados direitos, como ampla defesa; publicidade; contraditório; razoável duração do processo; e isonomia.
<b>Otero (2017)</b>	Avaliar, de acordo com esses padrões, os portais do Governo do Brasil e do Congresso Nacional.	Algumas características podem ser definidas para incrementar a transparência, o contato e a interação entre os cidadãos e o Estado, colaborando dessa forma, para uma sociedade mais democrática.
<b>Poli (2017)</b>	Analisar como a tecnologia da informação pode influenciar no comportamento humano.	Explana sobre um melhor entendimento com relação à importância de estar bem informado, além de mostrar a diferença entre o fracasso e o sucesso pessoal e profissional, ao utilizar a Tecnologia da Informação.
<b>Spagnuolo, Silva e Costa (2017)</b>	Abordar a importância da Tecnologia da Informação para os gestores de uma organização	Possibilitar o desenvolvimento de ações que sejam revertidas em maiores subsídios para as tomadas de decisões assertivas por parte dos gestores.

**Fonte:** elaborado pela autora, com base nas pesquisas realizadas.

### **3 METODOLOGIA**

Segundo Lakatos e Marconi (2008, p 272), “o pesquisador tem liberdade de escolha do método e da teoria para realizar seu trabalho; entretanto deve, no momento de seu relatório, ser coerente e, ter consciência, objetividade, originalidade, confiabilidade e criatividade no momento da coleta e análise dos dados”.

Neste capítulo será exibida a metodologia utilizada para a concretização do estudo em análise, ou seja, serão deliberadas a classificação, os métodos, as estratégias e as questões de pesquisa, do mesmo modo, o instrumento utilizado para a aquisição dos dados e o método seguido para o tratamento dos mesmos.

#### **3.1 Caracterização do Estudo**

Para Gil (2010), existem várias formas de se classificar uma pesquisa. Entretanto para que qualquer tipo de categorização possua fundamento é necessário haver coerência, definindo previamente o critério adotado para cada tipo de pesquisa. Assim sendo, estabelecer múltiplas classificações e seguir a área de conhecimento, a finalidade, o nível de explicação e os métodos adotados, é que as pesquisas se tornam possíveis.

De acordo com Gil (2010), o autor afirma que a pesquisa exploratória proporciona familiaridade com o problema e, nesta, construir hipóteses fica mais simples. Por ser bastante flexível, seus aspectos variam de acordo com os fatos ou fenômenos estudados. A pesquisa exploratória também é constituída por coletas de dados, que por sua vez existem diversas opções, tais como levantamento bibliográfico, entrevista e análise de exemplos, além de ter como objetivo, identificar fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência de fenômenos, esta é a que mais se aprofunda na realidade para explicar a razão, o porquê das coisas, além de constituir o tipo de complexidade e delicadeza da pesquisa.

Do ponto de vista de Sampieri, Collado e Lucio (2013), os estudos descritivos procuram especificar as propriedades, as características e os perfis de pessoas, grupos, comunidades, processos, objetos ou qualquer outro fenômeno que se submeta a uma análise, portanto busca unicamente medir ou coletar, informação de modo individual ou conjunto, sobre os conceitos ou as variáveis a quem esta sendo analisado.

A partir das definições apontadas, o presente estudo possui caráter descritivo, vez que se procura especificar as características de um grupo de pessoas, sob a forma de coleta

individual dos servidores tendo como objetivo principal, analisar a modernização do sistema judiciário com a implantação do Processo Judicial Eletrônico no Fórum Dantas do Prado, do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª região de Aracaju- SE.

### **3.2 Métodos e estratégias da pesquisa**

Existem três métodos que facilitam a pesquisa. Estes podem ser de caráter quantitativo, qualitativo ou misto. O método da pesquisa em questão foi com abordagem quantitativo. Nessa pesquisa, de acordo com Gil (2010) a estratégia utilizada é o levantamento, caracterizado pela abordagem direta às pessoas para obter os dados, visando informações sobre as práticas ou opiniões atuais de uma população específica, procedendo a solicitação de informação a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados.

O levantamento foi realizado, sob uma abordagem direta, utilizando questionário com os servidores do Fórum Dantas do Prado, nas 1ª a 9ª Varas, acerca da implantação e utilização do PJe, obtendo informações sobre as coletas correspondentes dos dados relatados.

#### **3.2.1 Questões de pesquisa**

As questões de pesquisa são perguntas feitas a partir dos objetivos desse estudo que servem como base ao pesquisador:

- Como eram realizados os serviços junto aos processos físicos com relação ao sistema jurisdicional da Justiça do Trabalho na 20ª Região?
- Como foi realizado o processo de modernização em relação à diminuição do retrabalho?
- Quais foram às mudanças ocorridas no ambiente de trabalho com a implantação do sistema?
- Quais foram os benefícios observados com implantação do novo sistema no Tribunal?

### **3.3 Definição de termos e variáveis**

Os questionários são uma série de perguntas ordenadas, com o objetivo de buscar a in-

formações por parte de quem responde, para servir a quem pede ou ambas as partes. Eles são utilizados muitas vezes como uma avaliação técnica, ou guia de pesquisa, ou também a realizar inquéritos, onde ele se interroga sobre certos "problemas" que você quer descobrir. São amplamente utilizados em educação, psicologia, Sociologia e pesquisa de mercado.

As perguntas elaboradas no questionário que pode ser encontrado no apêndice deste trabalho são fechadas, com alternativas predefinidas; precisas, numeradas, não ambíguas, não condicionais e redigidas em termos de linguagem, de acordo com a idade e os estudos supostos para as pessoas questionadas (LAKATOS & MARCONI, 2008).

Lakatos e Marconi (2008) definem que toda variável poder ser considerada como uma classificação ou uma medida, conceitos que apresentam valores, aspectos ou propriedades possíveis de serem agrupadas e mensuradas.

Este tópico é originado dos objetivos específicos definidos inicialmente como metas a alcançar nos resultados da pesquisa, para isso formou-se as variáveis e seus indicadores, usados para criar o questionário que foi aplicado aos servidores dos respectivos fórum, contidos no Apêndice A.

O quadro 02 mostra as variáveis, seus respectivos indicadores e a numeração das perguntas dos questionários.

**Quadro 02:** classificação das variáveis.

01 - Objetivos Específicos	02 - Variáveis	03 - Indicadores	04 - Questões do questionário
Perfil	Característica socioeconômica dos servidores.	Gênero, idade, escolaridade, tempo de serviço, cargo ocupado.	01 a 05
Identificar como eram realizados os tramite junto aos processos físicos referentes à prestação dos serviços jurisdicionais justiça do Trabalho na 20ª Região.	Trâmites dos processos físicos	- Tipo de Trabalho manual - Arquivamento de processo - Tempo de audiências	06 a 10
Levantar como se deu o processo que culminou com o processo modernização do sistema referente à diminuição do retrabalho.	A Modernização para diminuição do retrabalho	- Utilização do processo eletrônico Benefícios em relação ao ambiente - Satisfação com o novo sistema - Agilidade e qualidade do PJE - As sentenças antes redigidas manualmente foram substituídas pelo sistema virtual. - Eliminação do papel.	11 a 16

Continua

			Conclusão
01 - Objetivos Específicos	02 - Variáveis	03 - Indicadores	04 - Questões do questionário
Averiguar as mudanças no ambiente de trabalho com a implantação do sistema.	Mudanças com a implantação do sistema	- Melhorias na qualidade do ambiente? - Produtividade em relação aos servidores - Qualidade de serviços.	17 a 20
Verificar os benefícios alcançados com a implantação do novo sistema em relação a todos os tribunais.	Benefícios com o novo sistema	Transparência para o usuário Redução no tempo dos processos em tramitação Viabilidade para os cidadãos Disponibilidade e do processo eletrônico Agilidade nas audiências em mesa. Facilidade da comunicação entre os tribunais.	21 a 29

**Fonte:** elaborado pela autora, de acordo com as pesquisas realizadas.

### 3.4 Universo e Amostra

Para Vergara (1997), o universo pode ser definido como o grupo de elementos que possuem particularidades com relação ao objeto de estudo; já a amostra é caracterizada como uma parte do universo amostral, uma porção escolhida e separada por meio dos métodos de interesse. Assim, este trabalho teve como universo 117 servidores, e a sua amostra selecionada ficou classificada como não probabilística a seleção foi feita por meio da acessibilidade no Fórum Dantas do Prado, distribuídos da 1ª à 9ª Vara do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região.

Segundo Roesch (2009), o propósito da amostragem é construir um subconjunto da população que é representativo nas principais áreas de interesse da pesquisa. Já para Gil (2010), o mais frequente é trabalhar com uma amostra, ou com uma pequena parte que compõem o universo, pois a seleção rigorosa e os resultados alcançados no levantamento

tendem a chegar igual aos obtidos caso fosse possível pesquisar todos os elementos do universo.

Assim, no universo foram distribuídos 117 questionários aos participantes ativos, para analisar o resultados com implantação do PJe, sendo que destes, 72 servidores ativos responderam todas as 29 perguntas e 45 não foram devolvidos.

### **3.5 Instrumentos de coleta de dados**

Entre os dias 01 e 05 de junho de 2017, foram distribuídos questionários aos servidores que trabalham com Processo Judicial eletrônico que em media tem 10 a 12 pessoas por vara totalizado 117 pessoas, somente a 9ª Vara possui todos os processos no formato eletrônico, sendo que iniciou a tramitação com todos os seus processos nesse formato. Já nas outras varas, os processos são mistos.

Constatou-se desinteresse de um grupo minoritário de 45 servidores para responder ao questionário. Isto está expresso na diferença entre a quantidade de questionários entregues e coletados. Sendo que foram distribuídos 117, mas recebidos 72 questionários. Entende-se que o fato acima descrito impactou na devolução dos questionários, pois o menor número de devolução foi verificado no intervalo entre a 1ª e 6ª vara onde os processos são mistos. A única vara que não permite fazer essa constatação foi a 2ª vara, pois estava fechada para atendimento ao público, justamente em virtude da migração dos processos físicos para o meio eletrônico.

Na elaboração desta pesquisa, os dados foram obtidos através da aplicação de questionários. Para Roesch (2009, p. 142):

Os questionários são usados em pesquisa quantitativa, especialmente em pesquisa de grande escala, como as que se propõem a opinião política da população ou preferência do consumidor, também não é um formulário ou conjunto de questões listadas sem reflexão, é um instrumento de coleta de dados que procura mensurar alguma coisa.

Segundo Severino (2007), a coleta de dados é um conjunto de questões, metodicamente articulada, que se destinam a levantar conhecimentos escritos por parte dos sujeitos pesquisados, com vistas a avaliar a opinião dos mesmos sobre os argumentos em estudo.

O questionário é constituído por 29 questões e encontra-se no apêndice A.

### **3.6. Tratamento de Dados**

Os dados coletados através de questionário impresso foram reunidos, digitalizados através do *Microsoft Word* e anexados a uma base de dados do *Microsoft Excel*, pois de acordo com as respostas de cada funcionário do Fórum Dantas do Prado em Aracaju SE, os mesmos eram digitalizados e computados, sendo que após isso foram utilizadas as fórmulas necessárias para se construir os gráficos utilizados no capítulo 04 deste trabalho.

Para garantir uma maior credibilidade à pesquisa, todos os questionários foram analisados um a um, para verificar se todos os participantes responderam de forma correta para elaborar o tratamento de dados. Ao todo, foi 117 questionários impressos, número definido para esta pesquisa, distribuídos no período de 01 a 05 de junho de 2017 entre os funcionários do Fórum, sendo que apenas 72 dos 117 questionários entregues, retornaram preenchidos. Destacando-se o descarte daqueles que não estivessem respondidos as 29 questões. Mas como todos os 72 questionários recebidos estavam atendendo a todos os critérios, nenhum deles foi descartado.

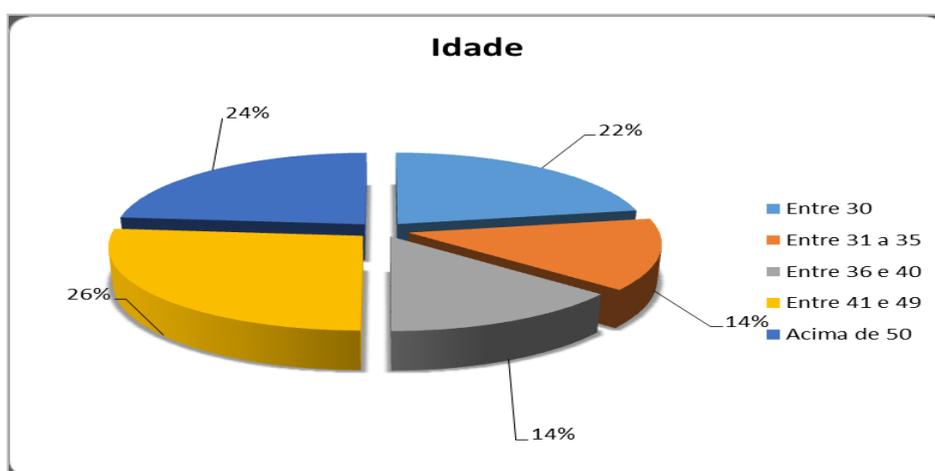
## 4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Neste capítulo são demonstrados os dados alcançados por meio da pesquisa, através de gráficos que irão mostrar uma análise de percentual da modernização com a implantação do PJe. Após o recebimento dos 72 questionários preenchidos pelos funcionários do Fórum Dantas do Prado, procedeu-se à análise comparativa baseado nas categorias analíticas definidas na metodologia, utilizando o questionário semiestruturado, que está à disposição no apêndice.

### 4.1 Características dos participantes

A maioria dos servidores do Fórum Dantas do Prado, Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região, são do gênero masculino com 51% seguindo de 49% de gênero feminino. A maioria dos servidores (26%) está na faixa dos 41 a 49 anos, e 24% estão acima de 50 anos, conforme o Gráfico 01:

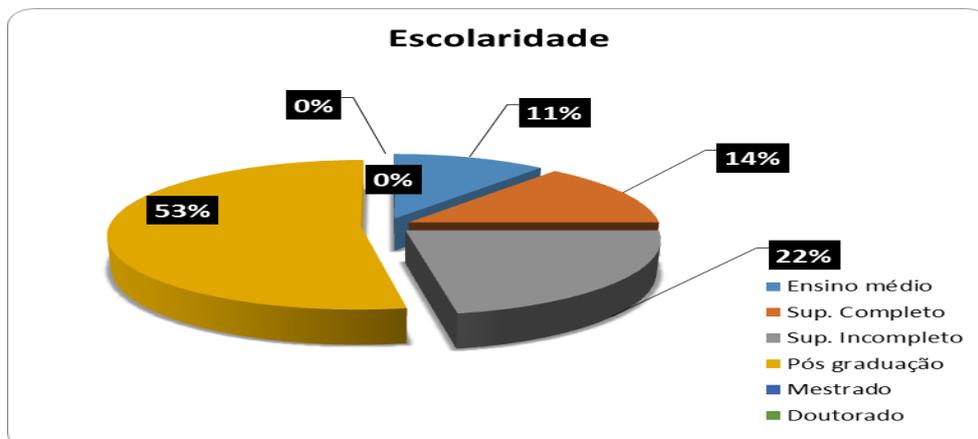
**Gráfico 01** - faixa etária dos participantes.



**Fonte:** elaborado pela autora, de acordo com as pesquisas realizadas.

No Gráfico 02, observou-se uma maior participação dos servidores com pós-graduação com 53%, seguido de 22% dos participantes que possuem nível superior incompleto, o nível de escolaridade dos participantes vai da escolha do cargo de acordo com concurso realizado.

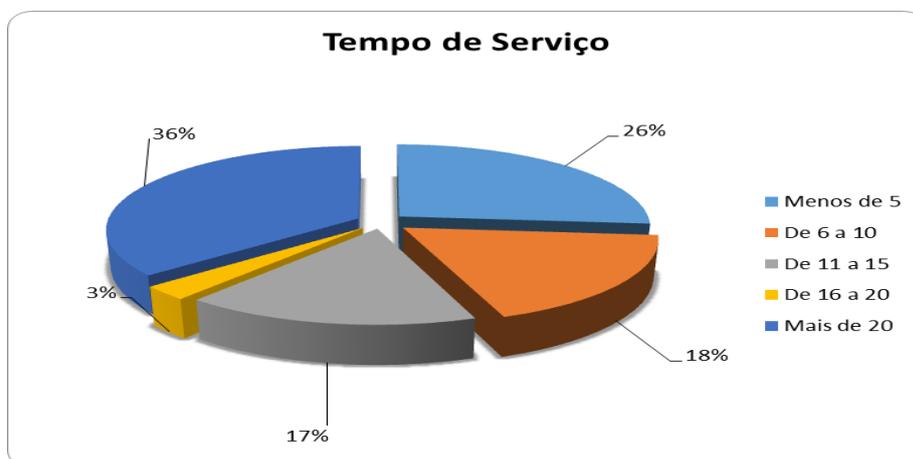
**Gráfico 02** - nível de escolaridade dos participantes.



**Fonte:** elaborado pela autora, de acordo com as pesquisas realizadas.

No tocante ao tempo de serviço, no Gráfico 03, observa-se que 36% dos servidores são pessoas com maior vínculo empregatício, por possuírem 20 anos de atuação no Fórum e 26% dos servidores tem apenas 05 anos de serviço, pois ocupam cargos de analista jurídico, técnico jurídico, técnico jurídico secretário de audiência, diretor de secretaria, assistente de Diretor de Secretaria e Subdiretor de Secretaria.

**Gráfico 03** - tempo de serviço dos servidores do Fórum Dantas do Prado.

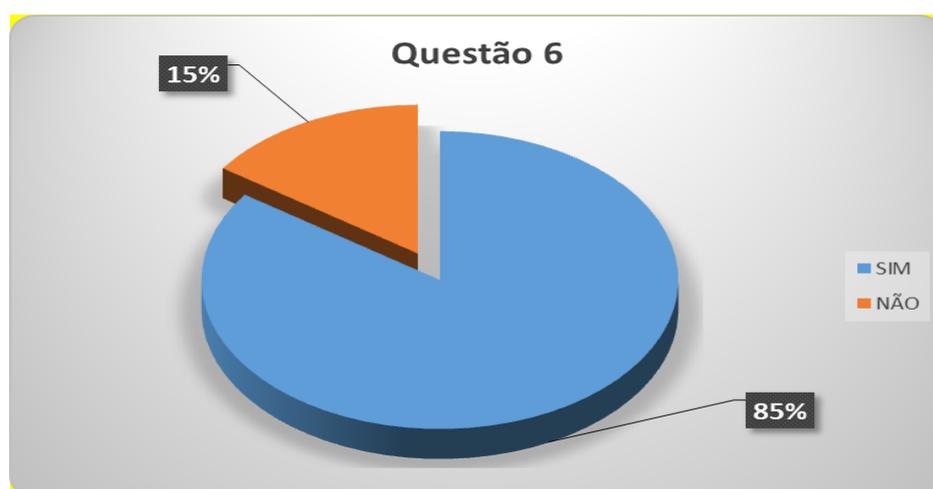


**Fonte:** elaborado pela autora, de acordo com as pesquisas realizadas.

## 4.2 – Trâmites do processo

Questionados sobre os trâmites dos processos físicos, o Gráfico 04, mostra que 85% acreditavam que o processo físico era um desgaste. Isso sem contar com o enorme número de papéis que eram anexados, como petições, contrarrazões, que inviabilizaria muitas vezes o seu trabalho por ser muito mecânico e tomar um maior tempo deste, em contrapartida, 15% responderam que não, pois acreditavam que o trabalho mecânico não se tornava estressante por estarem acostumados com ele, o que contrasta com os estudos de Gonçalves (2017) e também de Oliveira (2017), cujos estudos mostram as vantagens do PJe com relação a rapidez dos trâmites.

**Gráfico 04 - Processo Físico e Esforço Manual**

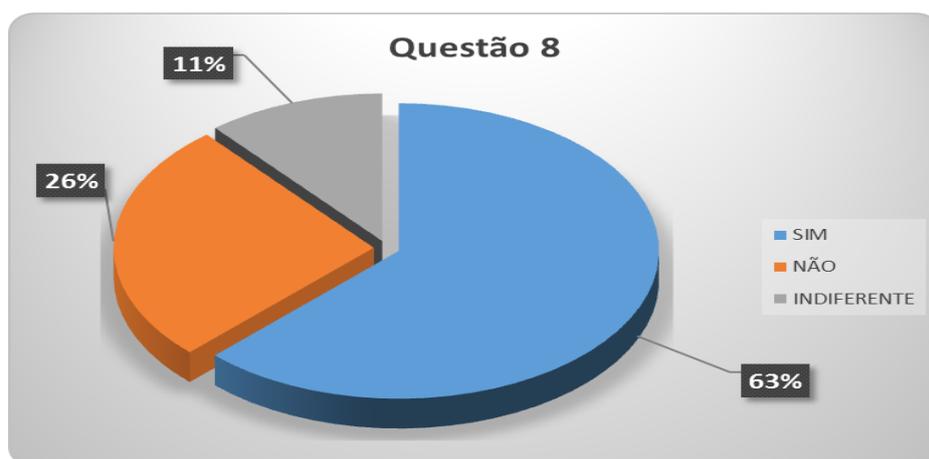


**Fonte:** elaborado pela autora, de acordo com as pesquisas realizadas.

No tocante ao processo físico, todos os participantes foram unânimes ao falar que o PJe viabilizaria o manuseio dos processos. Pois naquela época os servidores teriam que se desdobrar para conseguir dar andamento ao processo, porque tudo ali precisaria da escrita, como numerar, juntar citação, petição, sem contar os prazos que deveriam ser contabilizados, muitas vezes transcritos em uma planilha, o que dava uma maior preocupação por parte dos servidores para que as partes não perdessem o prazo, muitas vezes por se tratar de pessoas leigas, cabiam a eles explicar detalhadamente as perguntas que às vezes eram questionadas pelas partes, o que vai de encontro aos estudos de Otero (2017) e Spagnuolo, Silva e Costa (2017), que falam sobre a importância de se esclarecer os trâmites aos leigos, no que se diz respeito aos processos judiciais e sua literatura.

Com relação ao andamento processual, observa-se no Gráfico 05, que 63% dos servidores acreditam serem mais lentos, uma vez que quando a parte entra com um processo, terá que anexar todos os documentos oriundos da ação e que, com o passar do tempo, caso não haja acordo e o processo continue para dar andamento é necessário muitas vezes anexar documentos e mais documentos, já que para a justiça quem tem mais chance de êxito são aquelas que maiores provas juntarem ao processo, porque a razão de abrir mais um volume de processo, que nada mais é do que uma nova pasta aberta, em continuidade a um determinado processo, 26% responderam não por acharem que os tramites não viabilizariam o andamento do processo. E isso também é visto nos trabalhos de Oliveira (2017), Spagnuolo, Silva e Costa (2017), no tocante ao fato de que o PJe evita o acúmulo de muitos documentos físicos, estando tudo à disposição da justiça, organizados em pastas virtuais.

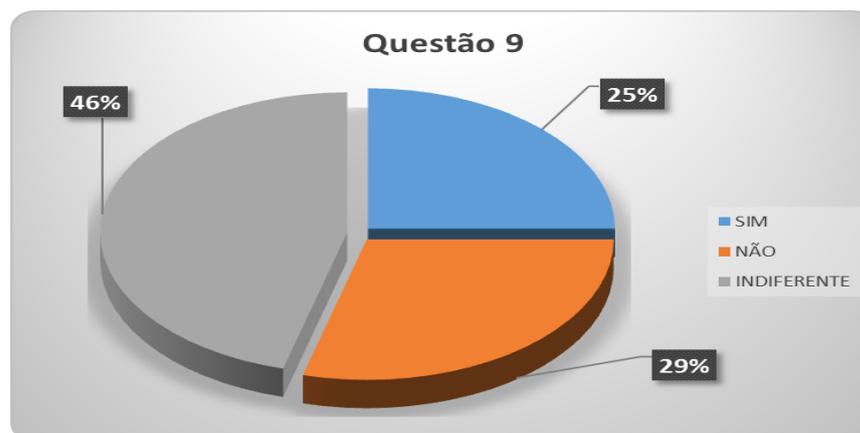
**Gráfico 05 - Andamento Processual.**



**Fonte:** elaborado pela autora, de acordo com as pesquisas realizadas.

Com relação à duração das audiências durante os processos físicos, o Gráfico 06 aponta que 46% dos servidores, se mostraram indiferentes. Pois independente de ser um processo físico ou virtual, há os tramites legais que deverão ser estabelecidos, uma vez que nas audiências de instrução e julgamento deverão ser ouvidas, a depender do Juiz, todas as pessoas que fazem parte do processo como também as testemunhas arroladas na inicial razão pela qual, na maioria das vezes requer mais tempo para serem julgados, e 29% responderam não, por não acharem o tempo, a razão desta demora. Isso contrasta com os trabalhos de Gonçalves, (2017) e Spagnuolo, Silva e Costa, (2017) que explanam sobre os processos físicos pós PJe, a diminuição do tempo das audiências e o aumento do número de audiências em um dia de serviço dentro do Fórum.

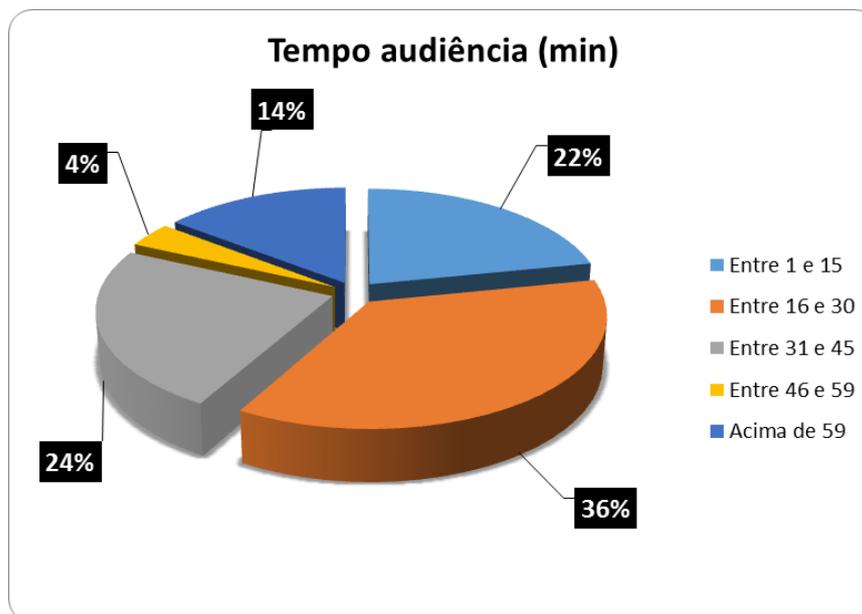
**Gráfico 06** - Duração de audiências na época do processo físico.



**Fonte:** elaborado pela autora, de acordo com as pesquisas realizadas.

A respeito da duração do tempo médio de audiências, o Gráfico 07 mostra que, do total dos participantes, 36% dos servidores acreditam que o maior tempo de realização de audiência foi entre 16 e 30 minutos. O que supõe que os seus patronos tivessem ido para a audiência com um acordo preestabelecido, o que viabiliza um menor tempo de duração, bem como 24% dos servidores acredita que a audiência tem durabilidade de 31 a 45 minutos, por terem que ser questionados vários aspectos para se chegarem a solução de um acordo. E isso vai de acordo com os trabalhos de Koupak (2017), onde a autora afirma que o acordo, além de encurtar ainda mais o tempo de duração das audiências é o melhor para todas as partes.

**Gráfico 07** - Duração do tempo médio de audiências.

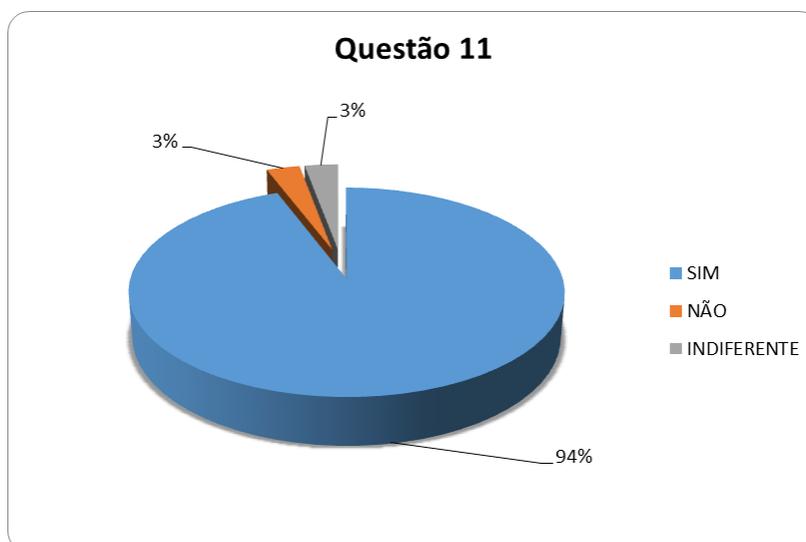


**Fonte:** elaborado pela autora, de acordo com as pesquisas realizadas.

#### 4.3 - A modernização para diminuição do retrabalho

Nos erros cometidos por parte dos servidores de acordo com o Gráfico 08, percebem-se um maior percentual de erros em relação à numeração de folhas, que equivale a 94%, trazendo prejuízos para as partes, muitas vezes em relação aos prazos finais, pois para ser feita essa renumeração demandaria tempo.

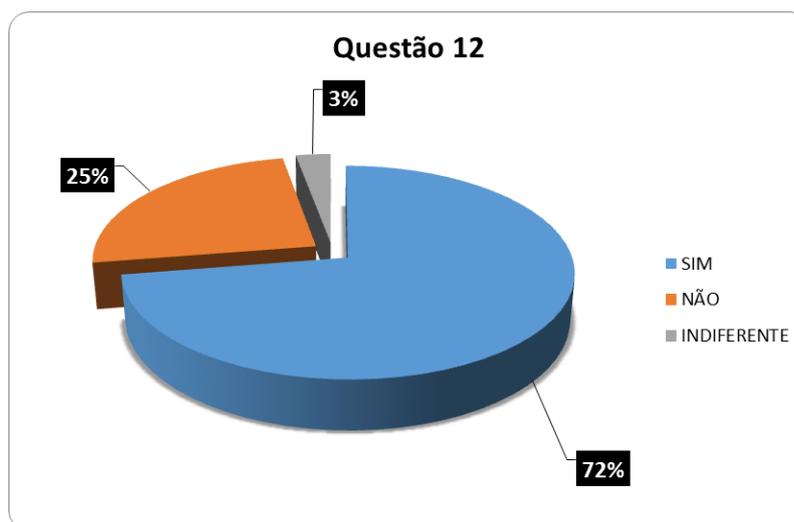
**Gráfico 08** - Erros cometidos por parte dos servidores



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Em relação ao retrabalho e à otimização do tempo, no Gráfico 09, observa-se que 72% responderam que se caso o retrabalho com essa correção fosse feita, exigiria tempo. E isso vai de acordo com os estudos de Koupak (2017) e Spagnuolo, Silva e Costa (2017) em que os autores afirmaram que o retrabalho inviabilizaria a otimização das atividades diárias, ou seja: atrasaria outras demandas.

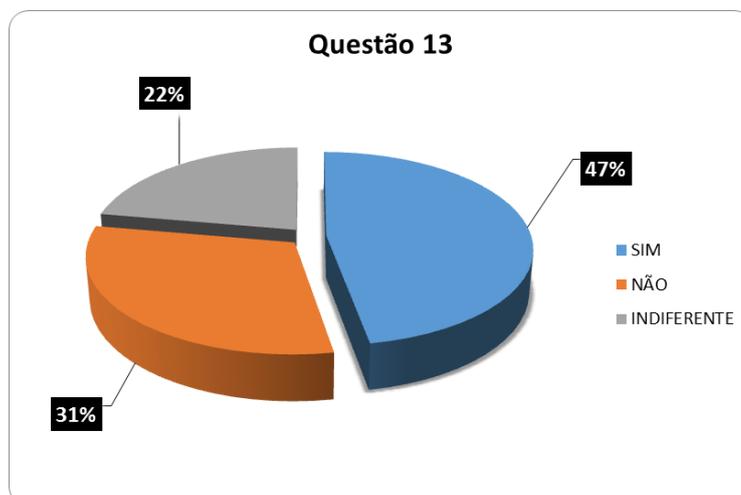
**Gráfico 09** - Retrabalho e otimização do tempo.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Em relação à diminuição de falhas cometidas pelos servidores com a implantação do PJe, no Gráfico 10 nota-se que 47% dos participantes obteve uma redução de falhas, porque os servidores não precisam mais se preocupar em tramitar o processo, uma vez que tudo o que se refere a qualquer processo jurídico é automaticamente anexado ao PJe, favorecendo as partes para uma maior agilidade dos tramites, o que vai de acordo com os estudos de Gonçalves (2017) e Oliveira (2017), sobre a agilidade dos trâmites, após a implantação do PJe nos fóruns e tribunais.

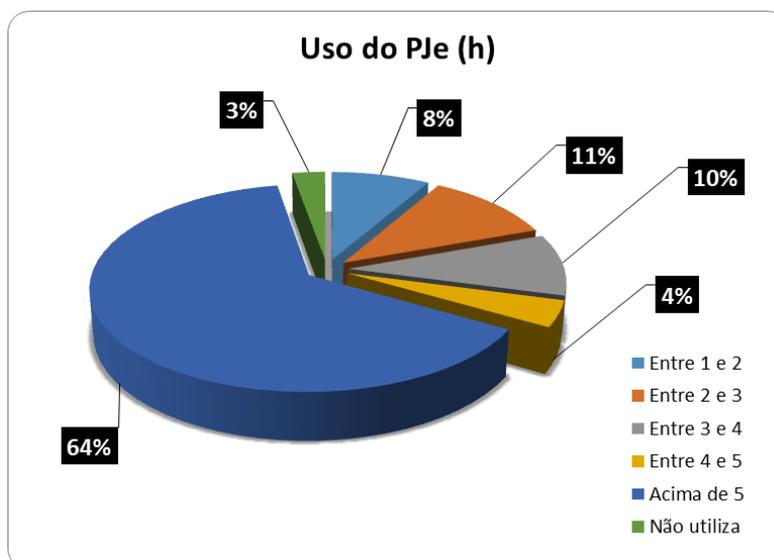
**Gráfico 10** - Diminuição de falhas processuais cometidas após o PJe.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

A respeito da rotina diária de tempo utilizado no PJe, no Gráfico11 observa-se que 64%, dos participantes acreditam disponibilizar acima de 5 horas para tramitar os processos. E isso vai de acordo com os estudos de Gonçalves (2017) e Koupak (2017), ao afirmaram que por ser virtual, há um maior número de processos que entram no sistema, por minuto.

**Gráfico 11** - Rotina diária de tempo utilizado no PJe.

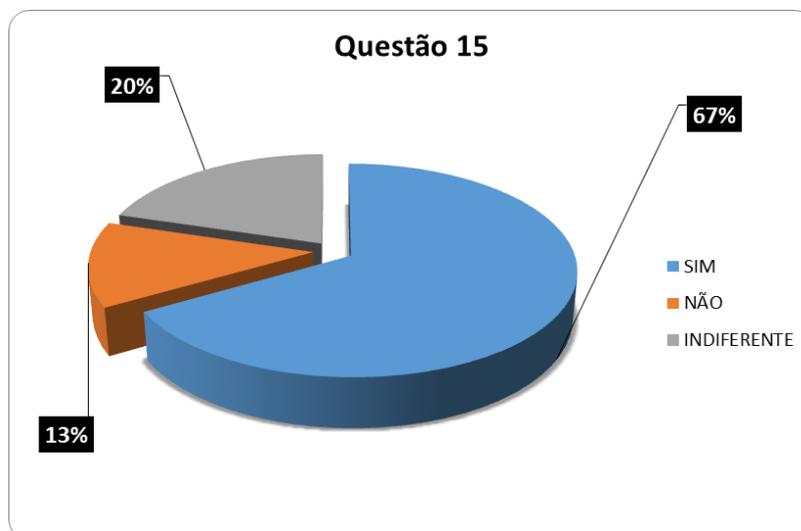


**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Sobre a satisfação com o sistema PJe e de acordo com os estudos de Koupak (2017), no Gráfico12 percebe-se que 67% responderam sim, pois a implantação desse sistema traz um maior conforto e agilidade aos servidores, pelo fato de não ter que se preocupar mais com

papeis, juntadas, carimbos, pois a movimentação virtual é aliada da tecnologia, o que traz uma maior inovação ao sistema judiciário do país.

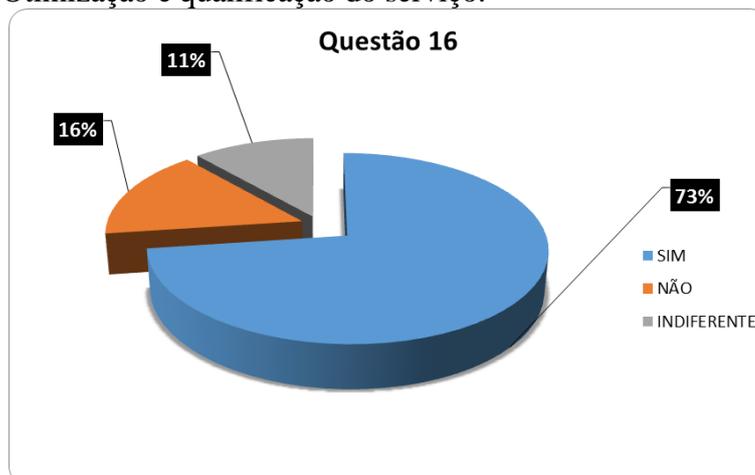
**Gráfico 12 - Satisfação com o sistema PJe.**



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Com relação à otimização e qualificação do serviço pós PJe e de acordo com os estudos de Spagnuolo, Silva e Costa, (2017), no Gráfico 13 observa-se que 73%, responderam sim, uma vez que quando da sua implantação houve a otimização e qualificação aos serviços, dando mais conforto, segurança e agilidade na prestação jurisdicional.

**Gráfico 13 - Otimização e qualificação do serviço.**



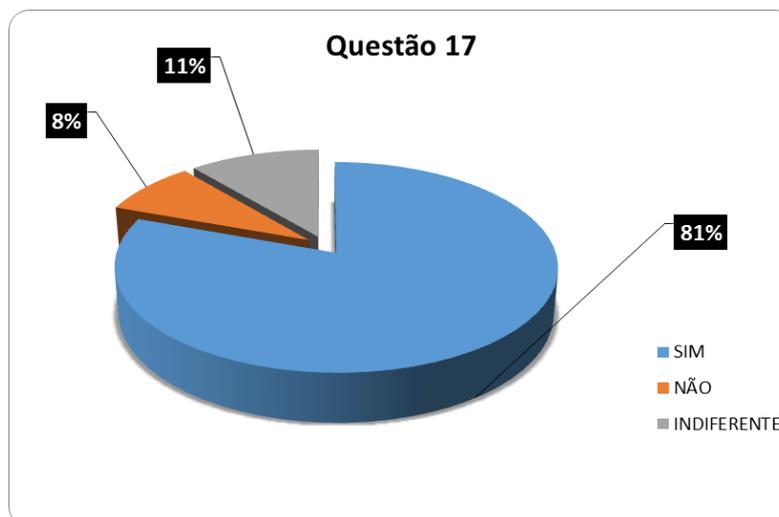
**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

#### **4.4- Mudanças com a implantação do sistema**

De acordo com os estudos de Spagnuolo, Silva e Costa (2017), no que tange com relação às melhorias no ambiente de trabalho e à diminuição de papéis, no Gráfico 14 nota-se

que 81%, responderam sim, pois como o avanço da tecnologia e a qualidade do ambiente de trabalho melhorou, houve uma diminuição e consequente extinção dos processos físicos, uso de estantes, entre outros.

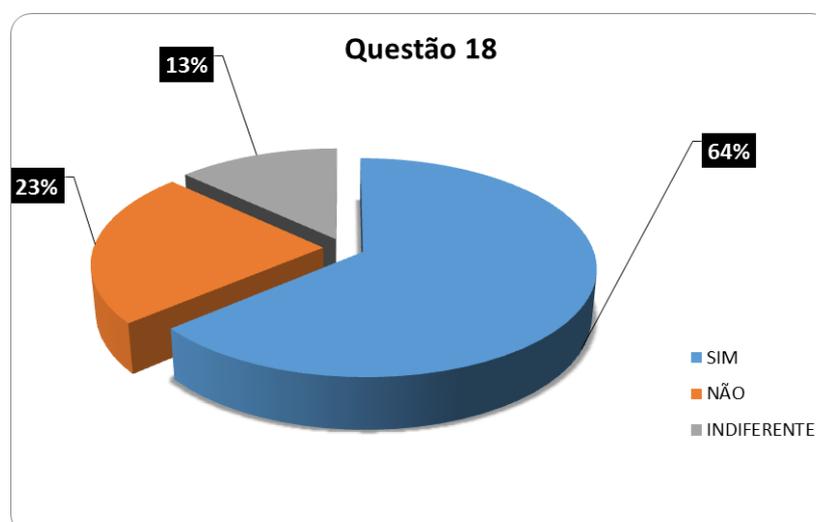
**Gráfico 14** - Melhorias no ambiente de trabalho e diminuição de papéis.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

De acordo com os estudos de Koupak (2017) no tocante à melhoria da produtividade em relação aos servidores, no Gráfico 15 observa-se que 64% dos participantes afirmaram que com o avanço da tecnologia, as produtividades dos servidores evoluíram.

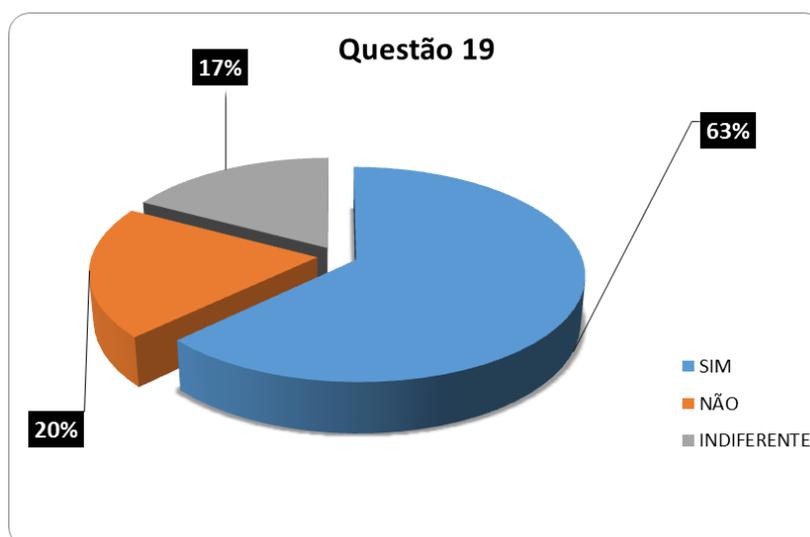
**Gráfico 15** - Melhoria da Produtividade em relação aos servidores.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Com relação às dificuldades com a implantação do sistema de PJe, no Gráfico 16 observa-se que 63% dos participantes, afirmaram que uma vez que houve mudança, gerou um impacto. E com a implantação desse novo sistema, os servidores tiveram que se adaptar a novos procedimentos.

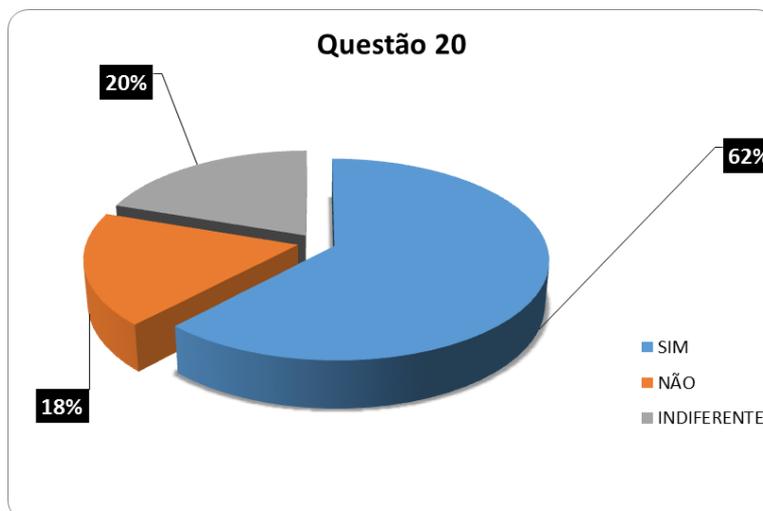
**Gráfico 16 - Dificuldades com a implantação do PJe.**



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Em referência ao aumento na qualidade dos serviços prestados após a implantação do PJe, no Gráfico 17 nota-se que 62%, responderam que houve um aumento na qualidade do atendimento em relação aos processos, pois a depender do serviço que for prestado, cabe aos servidores orientar os cidadãos quanto ao acompanhamento ou não de advogado, ao acionar a justiça, indo de acordo com os estudos de Spagnuolo, Silva e Costa (2017). E Poli (2017) afirma que se caso não precise, o próprio servidor ajuíza a ação na mesma hora.

**Gráfico 17** - Aumento na qualidade dos serviços prestados.

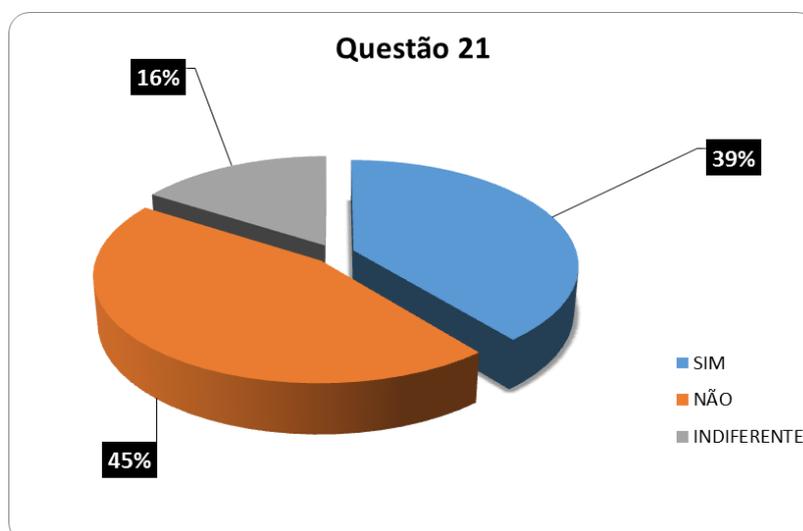


**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

#### 4.5- Foi questionado sobre os benefícios com o novo sistema

No que tange à qualidade e saúde existente no ambiente de trabalho com o PJe nota-se que 45%, dos participantes responderam que não, por acreditar que os processos virtuais geram um esforço repetitivo, fazendo com que muitas vezes eles desenvolvam problemas de Lesão Por Esforço Repetitivo (LER) e perda na qualidade da visão( gráfico 18). Logo em seguida, 39% acreditam que trouxe mais benefícios a saúde por estarem em um ambiente mais arejado sem as estantes que armazenavam os processos físicos bastante empoeirados.

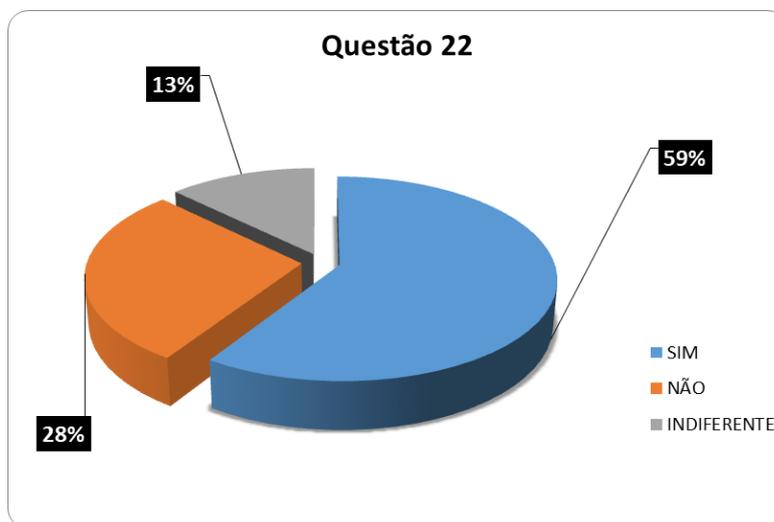
**Gráfico 18** - Qualidade e saúde no ambiente de trabalho com o PJe.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Em relação à redução de tempo na tramitação do processo, no Gráfico 19 e de acordo com os estudos de Gonçalves (2017) e Oliveira (2017), percebe-se que 59% dos servidores responderam que houve redução sim. Pois com o processo virtual, há uma maior celeridade nos tramites. Seu uso diminui, pois antigamente para se executar uma sentença demorava um em media ano, mais com a implantação do sistema virtual, esse tempo diminuiu consideravelmente para 02 meses.

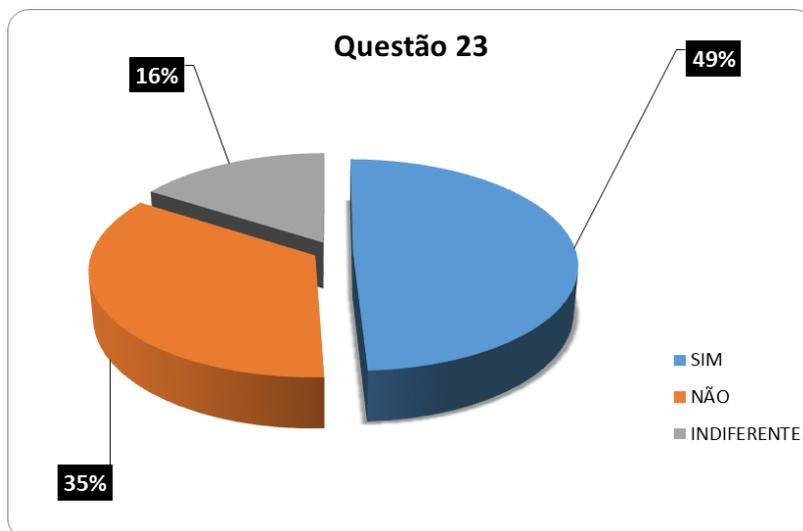
**Gráfico 19** - Redução de tempo na tramitação do processo.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Já os estudos de Spagnuolo, Silva e Costa (2017) e Koupak (2017), com relação ao fato das informações estarem em formato autoexplicativo aos usuários, no Gráfico 20 observam-se que 49%, afirmaram que sim, pois através deles consegue-se as informações detalhadas de como funciona o sistema, todos os passos que deverão ser procedidos para um maior conforto aos usuários e conseqüentemente uma maior prestação jurisdicional, são fornecidos.

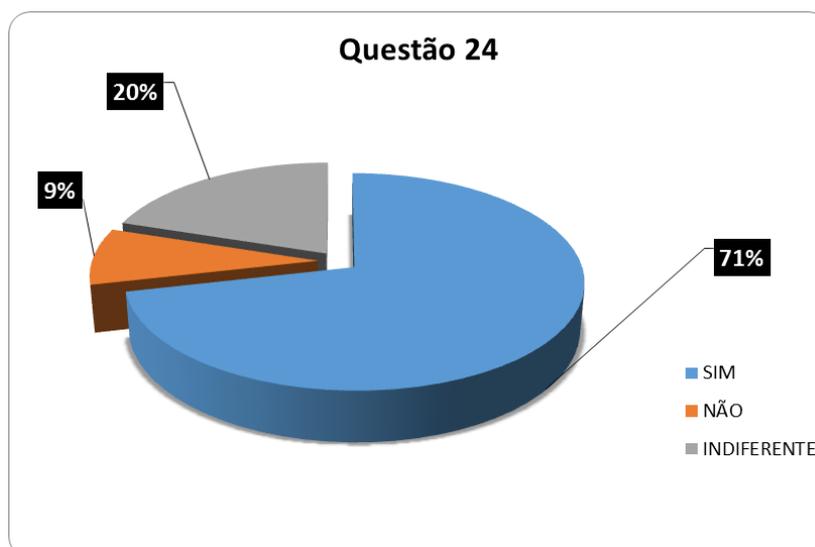
**Gráfico 20** - Informações dadas em formato autoexplicativo aos usuários.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Em relação ao ajuizamento de demandas com o PJe e de acordo com os estudos de Spagnuolo, Silva e Costa (2017), no Gráfico 21 observa-se que 71% afirmaram que a depender do tipo de ação, os próprios servidores podem ajuizar a demanda, o rito a ser realizado e os valores da causa. Em outros casos, só os advogados podem ajuizar. Mas no geral, essa implantação facilitou os serviços.

**Gráfico 21** - Ajuizamento de demandas após o PJe.

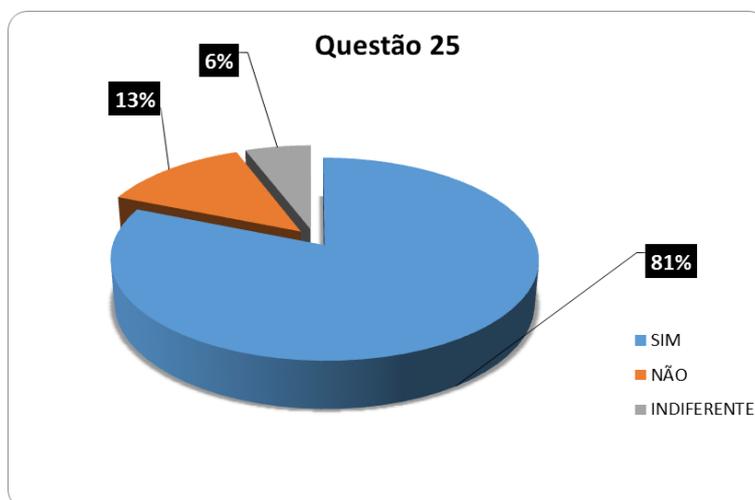


**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

No tangente ao acesso disponível 24 horas e de acordo com os estudos de Poli (2017), no Gráfico 22 nota-se que 81% dos participantes, confirmaram que o acesso ficou mais fácil

em qualquer hora ou lugar, pois se pode ajuizar ações, pesquisar andamentos de processo, agilizando e dando conforto aos usuários que utilizam tais serviços.

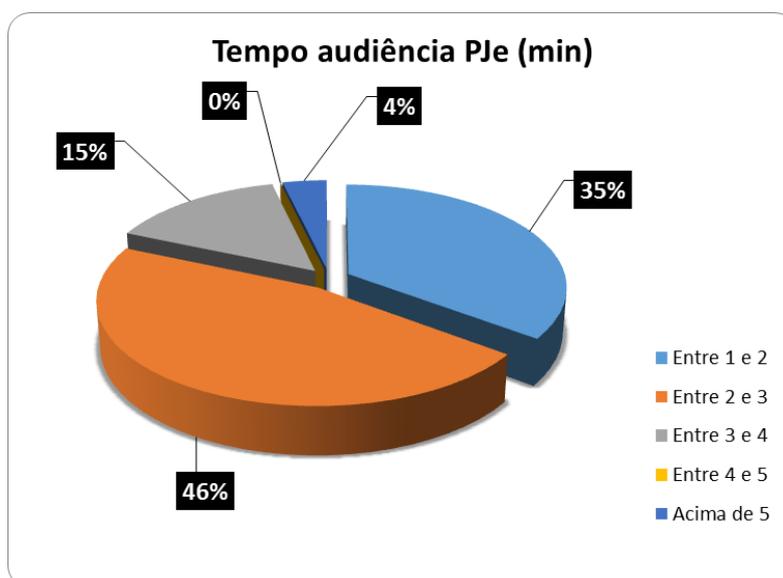
**Gráfico 22** - Acesso ao PJe, disponível 24 horas.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Em relação ao tempo médio de audiência, o Gráfico 23 mostra que o tempo de duração de uma audiência é de 11 a 19 minutos, diante da implantação do processo eletrônico. Com a implantação do PJe, as audiências ficaram mais ágeis, devido ao fato de não ter mais movimentação do processo físico em mãos, para que todos verificassem o andamento da audiência.

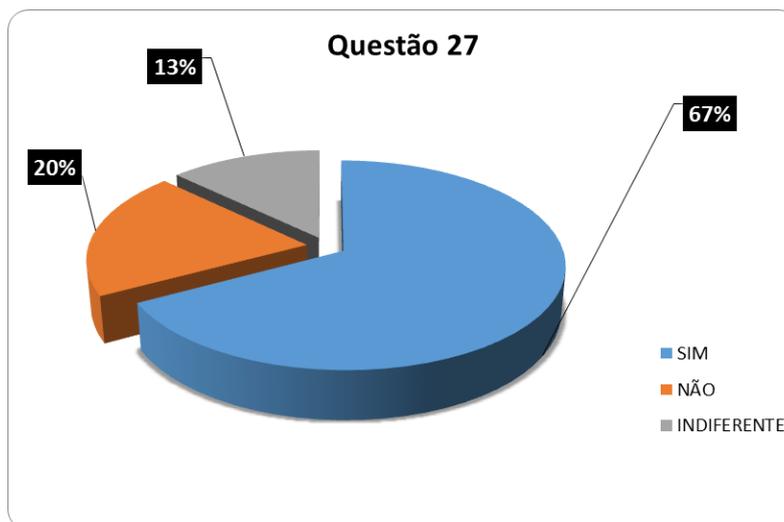
**Gráfico 23** - Tempo médio de audiência.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

No tangente à comunicação entre instâncias judiciais diferentes, no Gráfico 24 observa-se que 68% dos participantes afirmaram que com a implantação do PJe, as comunicações entre os tribunais ficaram mais céleres, uma vez que se tratar de protocolos digitais, pois é só dar um clique que o processo chega ao local adequado, seja em outro estado ou em outras instâncias.

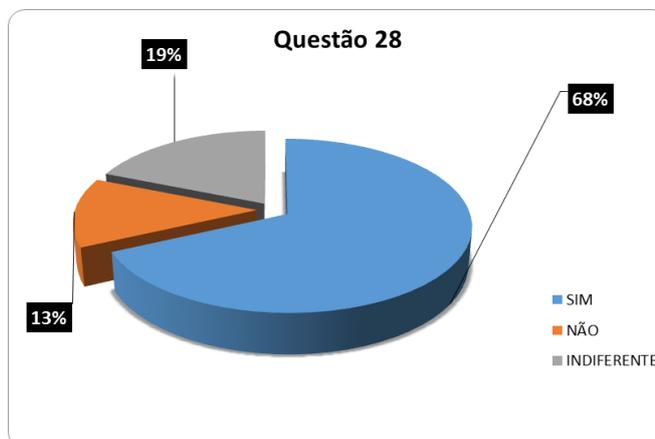
**Gráfico 24** - Comunicação entre instâncias judiciais diferentes.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Com relação à comunicação e cooperação e de acordo com os estudos de Spagnuolo, Silva e Costa (2017), no Gráfico 25 nota-se que 68% dos participantes responderam sim, dizendo que a comunicação ficou mais acessível pela celeridade em que é realizada, por se tratar de virtualização. Isso possibilita uma maior cooperação por parte dos interessados, visto que tal informação é processada em segundos.

**Gráfico 25** - Comunicação e cooperação entre os interessados.



**Fonte:** elaborado pela autora, baseado nas pesquisas realizadas.

Sobre as considerações a respeito do PJe e de acordo com os estudos de Gonçalves (2017), Oliveira (2017), Spagnuolo, Silva e Costa (2017) e Poli (2017), as informações dadas pelos servidores remetem ao fato de que o sistema será mais utilizado junto com a internet. E isso trouxe uma inegável celeridade processual, além de diminuir o trabalho mecânico. Contudo, o aumento da rotatividade e a quantidade de tempo que o servidor permanece sentado, conectado ao sistema, acabam prejudicando a visão e causando danos à saúde dos servidores.

## 5. CONCLUSÃO

Este capítulo está subdividido em três seções. A primeira seção trata das considerações finais a respeito da modernização do Processo Judicial Eletrônico do Fórum Dantas do Prado, do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª região de Aracaju- Se, bem como os desafios e superações para o sucesso do PJe. A segunda seção apresenta algumas limitações e dificuldades encontradas no decorrer deste estudo. E por fim, a terceira seção descreve algumas sugestões e indicações para futuras pesquisas.

### 5.1. Considerações finais

Tendo em vista os aspectos observados diante da modernização e implantação do processo judicial eletrônico, no âmbito do poder público, a administração pública cada vez mais está investindo em tecnologias avançadas para modificar o modelo arcaico com inúmeras deficiências, para qualificar os serviços prestados dando assim opções para o cidadão ter acesso ágil na busca de informações (POLI, 2017).

Neste trabalho, avaliamos a importância da implantação do processo eletrônico PJe de uma visão macro, até chegarmos ao Fórum Dantas do Prado, no Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região de Aracaju Se. Com isso, a pesquisa objetiva demonstrar as vantagens surgidas com a implantação do PJe, utilizando tecnologias que podem servir de apoio para os trâmites processuais em função das informações inseridas, e os dados do processo judicial eletrônico, a chegarem mais rápidos aos usuários de modo geral (KOUPAK, 2017).

Também foi observado durante a realização da pesquisa, que os servidores sentiram dificuldades com o novo sistema, mesmo havendo aumento na qualidade da prestação de serviços. O tempo de audiência, variando entre 11 a 19 minutos, continua o mesmo. E no tocante à comunicação e a cooperação entre tribunais e instâncias judiciais, o PJe permitiu acelerar os trâmites processuais após a implantação e modernização do sistema. No entanto, é possível compreender que existem ferramentas necessárias para orientar os servidores nos seus respectivos serviços (SPAGNUOLO, SILVA E COSTA, 2017).

Conclui-se que com a implantação do processo eletrônico na Justiça os atos processuais tornaram-se mais céleres (GONÇALVES, 2017). Para que haja toda essa evolução, é necessário mais apoio e investimento, pois a modernização do processo judicial eletrônico é uma ferramenta no qual não se pode mais retroceder só resta aos servidores do

judiciário em geral, se adaptar a essa nova evolução, que originou anseios a diversas demandas da sociedade para contornar a morosidade dos processos, no âmbito da justiça do trabalho (KOUPAK, 2017).

Esse novo sistema em avaliação tem difundido inúmeros benefícios imprescindíveis para nossa coletividade, havendo uma prestação de serviço judicial mais célere para atender as demandas forenses, por meios computadorizados e pela rede mundial de internet, proporcionando a satisfação de determinados direitos, como ampla defesa, publicidade, contraditório, razoável duração do processo e isonomia (OLIVEIRA, 2017). Esses direitos satisfatórios incrementam ainda mais a transparência, o contato e a interação entre os cidadãos e o Estado, colaborando dessa forma, para uma sociedade mais democrática (OTERO, 2017).

## **5.2. Dificuldades e limitações da pesquisa**

A pesquisa apresentou algumas dificuldades e limitações durante o seu desenvolvimento. Quanto à primeira dificuldade, ela existiu pelo fato de haver um acervo literário muito grande e rico de conhecimentos, que trate única e especificamente sobre o Processo Judicial Eletrônico e tão pouco tempo para acessá-lo. Outra dificuldade foi à necessidade de ajuste do instrumento de coleta de dados ao tempo disponível dos servidores participantes, visto que conforme apresentado, dos 117 questionários entregues aos servidores do Fórum Dantas do Prado e apenas 72 funcionários o responderam, mesmo mediante uma circular emitida pelo presidente do Fórum. No que se refere à limitação, ela se deu pela amostra reduzida de 45 participantes, dados para um tema tão extenso quanto o PJe.

## **5.3. Sugestões para pesquisas futuras**

As constatações dessa pesquisa servirão de contribuição para melhoraria na gestão da justiça em relação à informatização, incentivada a pesquisa para que possam aprimorar os estudos sobre a melhoria no sistema eletrônico. Por fim, o presente trabalho servirá de referência para aqueles que queiram conhecer o tema exposto, podendo contribuir com a nova tecnologia adotada na administração pública e assim avaliar a modernização da justiça do trabalho, com essa nova evolução do sistema implantado. Como sugestão para possíveis pesquisas sobre o Processo Judicial Eletrônico:

- a) Realização de uma pesquisa quantitativa com um número maior de Fóruns;
- b) Aplicar outra pesquisa com os advogados e cidadãos que utilizam esse sistema;
- c) Realização de um mapeamento do Processo Judicial Eletrônico a partir do Processo de Conhecimento, passando pelo Processo de Execução até chegar ao Processo Cautelar;
- d) Realização de um estudo sobre as diferenças de comportamento entre os servidores da comarca de Aracaju e os servidores das comarcas do município de Estância, Lagarto, Itabaiana, Maruim, Nossa Senhora da Glória e Propriá, visto que existem diferenças judiciais entre a comarca de Aracaju e as comarcas dos municípios citados, com relação à aceitação da implantação do PJe.

## REFERÊNCIAS

- AGUNE, R.; CARLOS, J. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In: LEVY, E. & P. Drago: **Gestão pública no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Fundap.
- ALBERTIN, A. L. **Administração de informática: funções e fatores críticos de sucesso**. 6a ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. **Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico. A informatização judicial no Brasil**. 3.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010.
- ARRUDA, Maria Cecília Coutinho de. **Ética faz sentido?** FIPAR - Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Paranaguá. Disponível em: <<http://www.angelfire.com/comics/spiderfriend/page2.html>> Acesso em: 10/12/2016.
- AUDY, Jorge Luís Nicolas; GILBERTO, Keller de Andrade, ALEXANDRE Cidral. **Fundamentos de sistemas de informação**. São Paulo: Bookman, 2005.
- BARBOSA FILHO, D. F. **Governo eletrônico – uma nova forma de gestão da administração pública para o século XXI**. Rio de Janeiro: Coppe/UFRJ, 2000. v. 3.
- BARROS, Marco Antonio de. Arquitetura preambular do processo judicial eletrônico. **Revista dos Tribunais**. São Paulo, ano 98, v. 889, p. 427-460, novembro, 2009.
- BATISTA, Fabio Ferreira, **Modelo de gestão do conhecimento como implementara gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão**, Brasília: IPEA, 2012.
- BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.
- BRASIL, Ministério da Ciência e Tecnologia. **Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia. Sociedade da Informação**. Brasília, 1999. 48 p.
- BEHN, R. O novo paradigma da administração pública e a busca da accountability democrática. **Revista do Serviço Público**, ano 49, n. 4, p. 5-44, out-dez 1998. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/895sg/pdf/noronha-9788581100159-06.pdf> Acesso em: 12/05/2017.
- CAULLIRAUX, Heitor; YUKI, Mauro (Org.). **Gestão Pública e Reforma Administrativa conceitos e casos: a experiência de Florianópolis**. Rio de Janeiro, Lucerna, 2004.
- DE GIORGI, Raffaele. **Revista de Direito Administrativo**. São Paulo: 2011. Disponível em: <http://site.tjma.jus.br/pje/noticia/sessao/2099/publicacao/414474> Acesso em: 24/05/2017.
- DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JINQUEIRA, Álvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otavio. **O governo eletrônico no Brasil perspectivas histórico a partir de um modelo estruturado de análise**. São Paulo: revista administração pública vol. 43 nº 1, 2009.

DRUCKER, Peter. **Drucker – Linha do Tempo e Bibliografia**. Fundação Peter Drucker (druckerinstitute.com, em inglês). Disponível em: <https://www.drucker.institute/about/drucker-archives/>. Acesso em: 28/02/2019

FERRER, Florência, **Gestão pública eficiente: impactos econômicos de governos inovadores**, Rio de Janeiro, Elsevier, 2007.

FERRER F.; SANTOS, P. (Orgs.). **E-government: governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004.

GANT, Diana B.; GANT, John P. Enhancing e-service delivery in state government. In: ABRAMSON, Mark A.; MORIN, Therese L. (Ed.) **E-Government 2003**. Lanham, Maryland; Rowman & Littlefield Publishers, 2003. Disponível em: <[http://www.agner.com.br/wpcontent/uploads/2008/01/0410920\\_2007\\_cap\\_02.pdf](http://www.agner.com.br/wpcontent/uploads/2008/01/0410920_2007_cap_02.pdf) > Acesso em: 20/06/2017.

GARDE, Antonio, Juan. **Gerência e administração financeira**. Madrid: Instituto de Estudos Fiscais, 2001.

GASPARINI, Diógenes. **Direito Administrativo**. São Paulo: Saraiva, 2001.

GIL, Antônio Carlos, **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**, 4 Ed São Paulo: Altas, 2010.

GOUVEIA, Luiz Borges; RANITO, João Vasco. **Sistemas de Informações de Apoio à Gestão**. Porto: Editora Sociedade Portuguesa de Inovação, 2004.

GONÇALVES, C. C. Processo eletrônico e sua aplicabilidade na justiça. In: **ANIMA: Revista Eletrônica do Curso de Direito das Faculdades OPET**. Curitiba PR - Brasil. Ano IX, n. 16, jan/jun 2017. ISSN 2175-7119.

GRAHAM JR., Cole Blease; HAYS, Steven W. Para administrar a organização pública. Tradução de Britta Lemos de Freitas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994, p. 113-159.

HEITOR, Caulliriaux, MAURO Yuki. **Gestão pública e reforma administração: conceitos e casos a experiência de Florianópolis**, Rio de Janeiro, Lecerna, 2004.

KOUPAK, Kelen. **Governo eletrônico: possibilidades e desafios**. Universidade Estadual de Ponta Grossa. 2017.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2010.

LAKATOS, Eva Maria, MORCON, Marina de Andrade, **Metodologia Científica 5 Ed**. Atlas São Paulo 2008.

LOPES, Leopoldo Fernandes da Silva. **Processo e Procedimento Judicial Virtual – Comentários à Lei 11.419/06 e suas importantes inovações**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XI, n. 55, jul 2008. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=2869](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2869)>. Acesso em set 2018.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação: e as decisões gerenciais na era da internet**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

OLIVEIRA, Gabriela Lomeu Soares de. Processo Judicial Eletrônico (PJE). In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XX, n. 167, dez 2017. Disponível em: <[http://ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=19885](http://ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=19885)>. Acesso em: 09/01/2019.

OLIVEIRA, D de P. R. de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas e operacionais**. 9 ed São Paulo: Atlas, 2004.

OTERO, Daiana Jennifer. **Governo eletrônico, transparência e boas práticas: o caso brasileiro**. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Ciências Aplicadas. – Limeira, SP : [s.n.], 2017.

PEREIRA, Luiz C. Bresser. **Construindo o Estado republicano: democracia e reforma da gestão pública**. Rio de Janeiro Editora FGV, 2009.

POLI, Márcio Schuster. **A Influência da Tecnologia da Informação no Comportamento Humano**. Artigo publicado no site Núcleo do Conhecimento em: 16/05/2017. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/tecnologia/influencia-comportamento-humano>. Acesso em: 09/01/2019.

RODRIGUES, Enrico; PINHEIRO, Marco Antônio Saraiva. Tecnologia da Informação e Mudanças Organizacionais. **Revista de Informática Aplicada/ Journal of Applied Computing 1.2**, Universidade IMES – Vol. I – nº 02 – jul/dez, São Caetano do Sul-SP, 2005.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projeto de Estágio e de Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ROVER, Aires José. O governo eletrônico e a inclusão digital: duas faces da mesma moeda chamada democracia. In: ROVER, A. J. (ed). **Inclusão digital e governo eletrônico**. Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, Lefis series 3, 2008, p. 9 – 34.

SAMPIERE, Roberto Hernandez ; Carlos Fernandez Collada; PILAR, Batista Lucio; **Metodologia de Pesquisa**. Tradução Fátima Conceição Murad, Melissa Kassner, Sheila Clara Dystyler Ladeira; Revisão técnica e adaptação Ana Gracinda Queluz Garcia, Paulo Heraldo Costa do Valle 3ed São Paulo:McGraw-Hill, 2006.

SANTOS, Clezio Saldanha dos. **Introdução à Gestão Pública**. São Paulo: Saraiva, 2006.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, A; RIBEIRO, J. A; RODRIGUES, L. A. **Sistemas de informação na administração pública**. Rio de Janeiro: Revan, 2005.

SOARES, Tainy de Araújo. **Processo judicial eletrônico e sua implantação no Poder Judiciário brasileiro**. out. 2011. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/>

texto/22247/processo-judicial-eletronico-e-sua-implantacao-no-poder-judiciario-brasileiro>.  
Acesso em: 20 out. 2018.

SPAGNUOLO, Fernando de Oliveira; SILVA, Murilo Helderson Martins; COSTA, Willian Maciel. **A importância da tecnologia da informação no suporte à tomada de decisões**. Lins, 2017.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

ZWEERS, K; PLANQUE, K. Electronic government from organization base de perspective towards a clean toriented approach In: PRINS, J.E.J (Ed) **Designing e-government**. Boston Kluwer Law International, 2001.

## APÊNDICE

### A. Questionário

Este questionário é caráter acadêmico objetivo coletar dados e opiniões dos servidores públicos Fórum Dantas do Prado (Tribunal Regional do Trabalho da Região de Aracaju) com a finalidade de analisar a modernização com a implantação do Processo Judicial eletrônico, além de identificar se foi benéfica a sua aplicação, conto com sua colaboração.

Universidade Federal de Sergipe

Acadêmica: Anete Carvalho dos Santos Filha

Curso de Administração da UFS

Telefone: 99809-4001

Questões a serem respondidas:

#### **Característica dos participantes**

1 – Gênero

Masculino [ ]

Feminino[ ]

2 – Idade

Menos de 30 anos[ ]

Entre 31 e 35 anos[ ]

Entre 36 e 40 anos[ ]

Entre 41 e 49 anos[ ]

A cima de 50 anos [ ]

3 – Nível de escolaridade?

Ensino médio completo[ ]

Ensino superior incompleto[ ]

Ensino superior completo[ ]

Pós graduação [ ]

Mestrado [ ]

Doutorado [ ]

4 – Tempo de serviço no órgão?

Menos de 5 anos [ ]

DE 6 a 10 anos[ ]

DE 11 a 15 anos[ ]

DE 16 a 20 anos[ ]

Mais de 21 anos[ ]

5 – Qual o cargo ocupado?

---

**Trâmites do processo.**

6 – Você considera que à época do processo físico o esforço manual do servidor era maior do que após a implantação do PJe?

[ ] SIM [ ] NÃO

7 – À época do processo físico, a formação dos volumes processuais, juntada de documentos e demais peças aos autos era feita manualmente?

[ ] SIM [ ] NÃO

8 – À época dos processos físicos, os andamentos processuais eram mais lentos que após a implantação do PJe?

[ ] SIM [ ] NÃO [ ] INDIFERENTE

9 – Em relação às audiências, à época dos processos físicos, estas tinham duração superior a dos dias atuais?

[ ] SIM [ ] NÃO [ ] INDIFERENTE

Em caso afirmativo, a que atribui tal situação?

---

10 – Quanto tempo, em média, durava uma audiência à época dos processos físicos?

Entre 1 a 15 minutos [ ]

Entre 16 a 30 minutos[ ]

Entre 31 a 45 minutos [ ]

Entre 46 a 59 minutos [ ]

Ou mais de 01 hora [ ]

A Modernização para diminuição do retrabalho e de esforços repetitivos

11- Ao numerar as folhas dos autos ocorriam erros por parte dos servidores?

[ ] SIM [ ] NÃO [ ] INDIFERENTE

12- Caso tenha respondido afirmativamente o questionamento anterior, o retrabalho era significativamente impactante na otimização do tempo no desempenho das atividades diárias do servidor?

[ ] SIM [ ] NÃO [ ] INDIFERENTE

13 – Acredita que após a implantação do PJe as falhas por parte dos servidores diminuiram?

[ ] SIM [ ] NÃO [ ] INDIFERENTE

14 – Na sua rotina diária, quanto tempo despende utilizando o PJe?

Entre 1 a 2 horas [ ]

Entre 2 a 3 horas [ ]

Entre 3 a 4 horas [ ]

Entre 4 a 5 horas [ ]

Ou mais de 05 horas [ ]

Não utiliza o PJe em sua rotina [ ]

15 – Os servidores do TRT ficaram satisfeitos com as mudanças proporcionadas pelo sistema Processo Judiciais Eletrônicos?

[ ] SIM [ ] NÃO [ ] INDIFERENTE

16 – O sistema Processo Judicial Eletrônico otimizou e qualificou o serviço prestado pela Justiça do Trabalho?

[ ] SIM [ ] NÃO [ ] INDIFERENTE

**Mudanças com a implantação do sistema**

17- Existiram melhorias na qualidade do ambiente de trabalho ante a diminuição do volume de papéis e processos físicos?

SIM  NÃO  INDIFERENTE

18- Com a substituição do processo físico houve melhorias nos padrões de produtividade em relação aos servidores?

SIM  NÃO  INDIFERENTE

19- Os servidores enfrentaram dificuldades com a implantação do sistema?

SIM  NÃO  INDIFERENTE

20 – Com o uso do sistema Processo Judicial Eletrônico houve aumento da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos?

SIM  NÃO  INDIFERENTE

**Foi questionado sobre os benefícios com o novo sistema**

21 - O sistema Processo Judicial Eletrônico trouxe benefícios à saúde no ambiente de trabalho, proporcionando mais conforto e qualidade de vida aos servidores.

SIM  NÃO  INDIFERENTE

22 – O PJe trouxe redução ao tempo tramitação processual?

SIM  NÃO  INDIFERENTE

23 – As informações constantes no sistema são apresentadas de forma autoexplicativa aos usuários?

SIM  NÃO  INDIFERENTE

24- Para o servidor, o ajuizamento de demandas foi facilitado após a implantação do PJE?

SIM  NÃO  INDIFERENTE

25- O processo eletrônico com o acesso 24 horas disponível e em qualquer lugar trás mais agilidade e conforto?

SIM  NÃO  INDIFERENTE

26 – Quanto tempo, em média, dura uma audiência após a implantação do Pje?

Entre 1 a 15 minutos

Entre 16 a 30 minutos

Entre 31 a 45 minutos

Entre 46 a 59 minutos

Ou mais de 01 hora

27- O PJE permite a comunicação/cooperação entre tribunais e entre instâncias judiciais diferentes?

SIM  NÃO  INDIFERENTE

28 – Essa comunicação/cooperação permite acelerar o trâmite processual?

SIM  NÃO  INDIFERENTE

29 – Você tem alguma consideração sobre o sistema PJE que não foi abordado acima?

---