



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**



**A Aplicação do Sistema de Informação na Prestação do Serviço Jurisdicional: um
olhar voltado ao Juizado Especial Cível da Comarca de Picos - PI**

**The Application of an Information System in the Provision of the judicial service: a look
turned to the Special Civil Court of the District of Picos - PI.**

Autoras: Thaíla Dália de Sousa Lacerda¹; Mayara Dayana da Silva Sousa²; Karla Maria Mateus³.

¹ Graduanda em Administração da UFPI;

² Graduanda em Administração da UFPI;

³ Professora da UFPI, especialista, orientadora.

FICHA CATALOGRÁFICA

**Serviço de Processamento Técnico da Universidade Federal do Piauí
Biblioteca José Albano de Macêdo**

L131a Lacerda, Thaíla Dália de Sousa.

A aplicação do sistema de informação na prestação do serviço jurisdicional: um olhar voltado ao juizado especial cível da comarca de Picos-PI/ Thaíla Dália de Sousa Lacerda, Mayara Dayana da Silva Sousa. – 2015.

CD-ROM : il.; 4 ¾ pol. (27 f.)

Monografia(Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Piauí, Picos, 2015.

Orientador(A): Profa. Esp. Karla Maria Mateus.

1. Sistemas de Informação. 2. Serviço Jurisdicional-Picos-PI. I. Sousa, Mayara Dayana da Silva Sousa. II. Título.

CDD 658



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos –PI.
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE ARTIGO CIENTÍFICO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

**THAÍLA DÁLIA DE SOUSA LACERDA E MAYARA DAYANA DA SILVA
SOUSA**

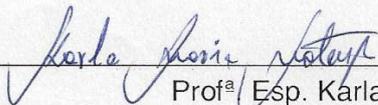
**A APLICAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA PRESTAÇÃO DO
SERVIÇO JURISDICIONAL: UM OLHAR VOLTADO AO JUIZADO
ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE PICOS- PI**

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência da primeira, considera os discentes como:

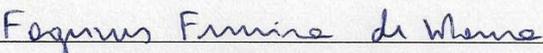
- Aprovados (as)**
 Aprovados (as) com restrições

Observações: a nota está condicionada a entrega do TCC final com todas as alterações sugerida pela banca nos prazos previamente estabelecidos.

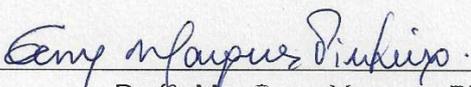
Picos (PI), 30 de Junho de 2015.



Prof^ª Esp. Karla Maria Mateus
Orientadora



Prof^º. Me. Fagunes Ferreira de Moura
Membro 1



Prof^º. Me. Geny Marques Pinheiro
Membro 2

RESUMO

A adoção dos Sistemas de Informação (SI) é de suma importância para o desempenho das organizações na geração de produtos e serviços. A utilização do sistema adequado às peculiaridades da empresa em paralelo com pessoas capacitadas para operá-los garantem o sucesso de um negócio. Esta ideia se aplica tanto ao setor público quanto ao privado. Diante disso, a pesquisa buscou analisar os impactos que a utilização de um SI (Projudi - Processo Judicial Digital), causa na prestação do serviço jurisdicional do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Picos-PI. A pesquisa foi fundamentada nas ideias de autores como: Alexandrino e Paulo (2014), Cunha Jr (2012), Lenza (2014), artigos publicados, Constituição Federal e a Lei 11.419/2006. Na coleta de dados utilizou-se um roteiro de entrevista semiestruturado realizado com a direção do órgão em estudo e um questionário semiestruturado, aplicado aos servidores e demais usuários. Os resultados obtidos mostram que por mais que um sistema seja tecnicamente perfeito, só dará os retornos esperados se manuseados por indivíduos preparados. Conclui-se que é preciso cada empresa ter um sistema adaptado para suas necessidades e que os colaboradores compreendam seus benefícios, pois só assim vão incorporá-los e passar a utilizá-los da forma correta.

Palavras-chave: Sistemas de Informação. Organizações. Colaboradores.

ABSTRACT

The adoption of the Information Systems (IS) is of very importance to the performance of the organizations in the goods and services generation. The use of the appropriate system to the company's peculiarities in parallel with skilled people to operate them ensure the business success. This idea applies to both public and private sectors. Therefore, the research sought to analyze the impact that the use of an Information System (Projudi - Digital Judicial Process) cause in the services of the Special Civil Court of the District of Picos,PI. The research was based on the authors' ideas as Alexandrino e Paulo (2014), Cunha Jr (2012), Lenza (2014), published articles, Federal Constitution and the Law 11.419 / 2006. In the data collection was used a semi-structured interview guide made with the direction of the organ under study and a semi-structured questionnaire, applied to servers and the other users. The results show that even a technically perfect system will only give the expected returns if handled by trained people. The conclusion is that it takes that each company have an adapted system to their needs and that employees understand the benefits, because only this way they will incorporate it and use it properly.

Keywords: Information Systems. Organizations. Employees.

1 INTRODUÇÃO

A globalização causa constantes mudanças em todos os setores mundiais, inclusive no meio empresarial, o sucesso de todas as organizações, sejam elas públicas ou privadas está ligado diretamente a sua capacidade de tomar as decisões certas no menor tempo possível, pois é preciso ser ágil e eficiente para atender as necessidades dos clientes e assim manterem a sua razão de ser no mercado.

A complexidade enfrentada pelas empresas na tomada de decisões se torna um processo delicado fazendo com que procurem ferramentas para enfrentar tal desafio. O ponto mais importante neste processo é a busca de informações que servem como suporte para a tomada de decisão pelos gestores, os permitindo realizar seu trabalho com mais rapidez.

Diante das transformações que o mundo passa atualmente o recurso mais importante que a sociedade possui é o conhecimento, contudo é preciso que as pessoas se atentem á inovação e saiba lidar com o volume de informações que irão obter principalmente no âmbito corporativo.

É nesta ação de coleta e filtragem de informações que auxiliem nos procedimentos organizacionais que os sistemas de informação vêm ganhando espaço dentro das empresas, ao passo que ele é tido como o responsável pela coleta, processamento, armazenagem, análise e distribuição de informações com o objetivo de ajudar no processo decisório. Vale ressaltar que a realidade aqui apresentada atinge tanto as organizações do setor privado quanto do público.

Este trabalho foi produzido com base na análise da utilização dos sistemas de informação em um órgão público, o Juizado Especial Cível da Comarca de Picos-PI, e surgiu da curiosidade em entender, de forma mais detalhada, como se dá a aplicação dos Sistemas de Informação na prestação do serviço jurisdicional, para isso foi realizada uma pesquisa visando compreender de que forma o sistema de informação influencia na prestação do serviço jurisdicional no Juizado Especial Cível da Comarca de Picos-PI.

Objetivou-se analisar as possibilidades oferecidas pelo o uso do sistema de informação (SI) no desenvolvimento das atividades deste órgão, por meio da caracterização do SI e do poder judiciário, da identificação dos S.I utilizados por esta organização e pelo exame das principais vantagens e desvantagens que a sua adoção confere na prestação do serviço jurisdicional.

O público-alvo desta pesquisa foram os colaboradores e a população usuária do serviço em estudo, junto aos quais foram coletados os dados que fundamentaram este trabalho, através da aplicação de entrevista e questionários, afim de, identificar como eles percebem os SI e embasado em suas opiniões apontar as vantagens e desvantagens que a sua utilização confere ao serviço jurisdicional prestado pelo Juizado Especial Cível da Comarca do município de Picos-PI.

O fato de lançar o olhar para o público e não o privado faz desta produção algo relevante, pois muitos trabalhos na Ciência da Administração se prendem ao privado, então além de enriquecer a literatura nesta área ele serve para despertar a atenção dos pesquisadores para o campo do setor público.

O artigo é desenvolvido em cinco partes, contando como primeira esta introdução. Na segunda parte é apresentada a fundamentação teórica, que norteará o estudo e se encontra dividida em três sessões: os sistemas de informação voltados para as organizações, a segunda que aborda o poder judiciário e a atuação do Conselho Nacional de Justiça e a última trata dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais e sua implementação por meio do SI.

A terceira parte descreve a metodologia utilizada para efetivar a pesquisa com total êxito, na qual o seu caráter se apresenta como quanti-qualitativa. A quarta parte expõe as

análises dos resultados em dois tópicos: uma análise dos SI fundamentado na opinião da diretoria do Juizado Especial Cível e Criminal do Município de Picos-PI e a segunda traz o olhar dos Servidores e da Sociedade Picoense sobre o SI do Juizado Especial Cível e Criminal do Município de Picos-PI. E por fim, a quinta e última parte as considerações finais, que compreende as conclusões que se chegou após a confrontar os dados coletados com a teoria.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Os Sistemas de Informação Voltados para as Organizações

O desenvolvimento tecnológico tem causado grandes impactos na humanidade atingindo diretamente a vida das pessoas físicas e jurídicas. Este trabalho é mais voltado para analisar o impacto que estas invenções têm causado nas pessoas jurídicas, partindo da observação da forma de funcionamento de um SI e atingindo de forma mais indiretamente as pessoas físicas, ou seja, seus usuários.

Conforme expõe Foina (2001), o SI pode ser definido como a integração de todos os recursos tecnológicos e organizacionais que atuam na captura de dados os processando e distribuindo as informações em uma organização. As aplicações das Tecnologias de Informação (TI) são inúmeras e está ligada às diversas áreas, isso a confere várias definições, mas esta complexidade faz com que nenhuma delas consiga determiná-la por completo. Para produzir este artigo importa apenas entender que a TI trata da área da Informática que trabalha com a informação, exercendo a função de organiza-la e classifica-la de forma a auxiliar a tomada de decisão em relação a algum assunto. Ao buscar na literatura uma definição para SI, percebe-se que não há um conceito uno aceito por todos, é possível ver que existem diversas definições, como a de Mattos (2005) que acredita que o SI é um sistema especializado em processar e comunicar (máquinas), seja, dados ou informações (organismos vivos), isso porque possui uma rede de protocolo em comum que serve para interligar o conjunto de módulos (objetos) de comunicação, controle, memórias e processadores.

Outro conceito bastante difundido é o de Laudon e Laudon (2001, p. 4) no qual consideram que “sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa armazena e distribui informação para dar suporte à tomada de decisão e ao controle da organização”.

Na visão de Oliveira (2002, p. 35) “O Sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”, sendo assim pode se afirmar que no sistema de informação o sistema em si é a metodologia, a ferramenta, que vai exercer a função de transformar dados em informações, portanto esta última é o resultado do processo exercido pelo sistema.

As organizações são bombardeadas por informações o tempo todo, porém o que parece bom pode se tornar perigoso, esse excesso nem sempre quer dizer que venha acompanhado de qualidade. Além do mais, a uma diferença entre dados e informações, como aponta Côrtes (2008) os dados são fatos brutos, já as informações são obtidas a partir do processamento destes dados.

Percebe-se que as informações são capazes de agregar valor a organização, porém este não é um processo tão simples, demandando muito cuidado na transformação dos dados e também na hora de filtrar aquelas que venham a contribuir com o processo organizacional, é nessa hora que os SI entram em ação, para auxiliar no processo de captura e bom uso desta ferramenta.

De acordo com as ideias de O’Brien (2013), um sistema é composto basicamente de cinco itens: pessoas, hardware, software, dados e recursos de rede os quais operam em

conjunto na realização das atividades de entrada, processamento, saída, armazenamento, controle e feedback, tudo isso para transformar os dados em informações.

A finalidade do SI dentro de uma organização é oferecer suporte aos processos, as operações, as tomadas de decisões e as estratégias competitivas para seus negócios, como afirma O'Brien (2013). Deste modo, pode se presumir que eles oferecem suporte para todos os níveis hierárquicos, se adaptando as necessidades de cada um. Côrtes (2008) acredita que os departamentos possuem necessidades diferentes no que diz respeito às informações, ou seja, com diferentes níveis de elaboração. Relembrar a divisão hierárquica organizacional auxilia a compreensão destas divergências.

Com base ainda na linha de pensamento de Côrtes (2008) as empresas são divididas em três níveis que podem ser ilustrados por meio de uma pirâmide, onde o nível mais alto é conhecido como estratégico devido está ligado a tomada de decisões com base em fatos internos e externos e que serão aplicadas em médio e longo prazo. O intermediário é denominado como tático, que se dedica a tomada de decisões táticas voltadas para a implementação e o desenvolvimento de decisões estratégicas. E o nível inferior que abrange decisões operacionais de ordem prática.

Para O'Brien (2013) os SI, podem ser classificados conforme a informação que está sendo processada. Por isso a classificação destes sistemas é feita de acordo com a pirâmide empresarial, contemplando todos os seus níveis hierárquicos: estratégico, tático / gerencial e operacional, lembrando que um tipo de sistema pode estar relacionado com mais de um dos níveis citados.

Logo os Sistemas de Informação Operacional (SIO) alimenta o banco de dados e trata das transações rotineiras, podendo ser encontrados em todas as empresas que possuem uma área de TI. Já os Sistemas de Informação Gerencial (SIG) tem o foco na gerencia das informações do sistema, agrupando e sintetizando os dados operacionais, visando à facilidade nas tomadas de decisões. E o Sistema de Informação Estratégica (SIE) é a forma evoluída e natural do Sistema de Gestão, tendo como objetivo analisar as necessidades da empresa, obter as informações necessárias e com elas tirar ou ganhar vantagem competitiva sobre as demais (O'BRIEN, 2004). A Figura 01 ilustra esta relação entre os níveis hierárquicos e seus sistemas específicos.

Figura 01: Pirâmide hierárquica de O'Brien.



Fonte: Adaptado de O'Brien (2004)

Após observar as divisões hierárquicas nota-se que apesar de possuírem diferentes papéis com complexidades distintas algo se faz presente em todos eles, o ato da tomada de decisão, os sistemas de informação devem se dedicar a auxiliar este processo.

Segundo O'Brien (2013), o SI oferece soluções com base no grau de dificuldade da atividade desenvolvida, no nível operacional ele dá suporte aos processos e operações

oferecendo agilidade nas ações. Enquanto no nível tático ajuda a tomar melhores decisões de modo a obter vantagens junto à concorrência e ao desafio de manter e conseguir novos clientes. E no estratégico influencia na tomada de decisões buscando criar vantagens estratégicas sobre seus concorrentes, já que a captação e a utilização adequada da informação confere uma vantagem competitiva às empresas.

Apesar de cada setor ter uma necessidade de informação diferente O'Brien (2013, pag. 6) diz que "As empresas atuais se esforçam constantemente para realizar a integração dos seus sistemas a fim de permitir o livre fluxo de informação, acrescentando flexibilidade e suporte de negócios ainda maiores".

Diante desta realidade os empreendimentos devem se adequar as novas tecnologias, tendo em vista todos os benefícios que elas podem agregar as organizações. No sub-tópico a seguir será mostrada a inserção e a atuação dos Sistemas na prestação do serviço jurisdicional, de modo a nos oferecer uma visão de como esse processo de implantação de um SI ocorre na prática.

2.2 O Poder Judiciário e Atuação do Conselho Nacional de Justiça

A atual Constituição da República reconhece expressamente o poder judiciário como um dos três poderes, além de instituí-lo como poder independente. É verdade que não é possível de forma alguma conceber um Estado de Direito sem um poder judiciário independente, que é responsável não só pela solução definitiva dos conflitos de interesses, mas, quem sabe pela garantia da integridade do ordenamento jurídico pátrio.

Observa-se que a plena independência entre os poderes executivo e legislativo não apresenta pressuposto obrigatório para termos um estado de direito, mas sim uma colaboração, uma vez que a manutenção do exercício do poder por parte de um depende da vontade do outro. No Brasil, a jurisdição e a coisa julgada são atributos exclusivos do Poder Judiciário. Ademais, faça-se constar que o judiciário, assim como os demais poderes, tem função típica, jurisdicional e exerce funções também atípicas como atividades administrativas e normativas (ALEXANDRINO; PAULO, 2014).

Os órgãos que integram o Poder Judiciário foram enumerados pela atual Carta Magna de 1988 em seu art. 92. Com a promulgação da emenda Constitucional de 45/2004, foi criado no âmbito do Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é um órgão com competência constitucional, que consiste no controle da atuação administrativa e financeira daquele poder, além do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes (LENZA, 2014).

De tal sorte, o CNJ também possui outras atribuições, entre elas a de elaborar semestralmente os relatórios estatísticos sobre a quantidade de processos ajuizados e quantas sentenças são prolatadas, por unidade da federação, nos diferentes órgãos judiciários, além da elaboração de relatório anual, recomendando as providências que o Conselho julgar necessária sobre a situação do Poder Judiciário no Brasil (CUNHA JR, 2012).

Conforme a Emenda 45/2004, o CNJ é órgão integrante da estrutura do Poder Judiciário, compõe-se de 15 membros com mandato de dois anos, admitida recondução. Possuem membros alheios ao corpo da magistratura como representantes do Ministério Público, da advocacia e até mesmo da própria sociedade, estes últimos indicados pelo poder legislativo.

O CNJ é um órgão eminentemente administrativo, não dispõe de funções jurisdicionais, tampouco de competência para fiscalizar a atuação jurisdicional dos juízes, sendo vedado interferir, fiscalizar ou até mesmo suspender os efeitos de qualquer ato com conteúdo jurisdicional⁴. Portanto, não é possível que se leve ao conhecimento do CNJ o

⁴ Ms 28.611 MC/MA, rel. Min. Celso de Mello, 08.06.2010

inconformismo das partes a respeito de qualquer decisão judicial, é obvio a competência do Conselho, ao limitar e controlar sobre o cumprimento dos deveres funcionais dos juízes e de não assumir a natureza de invadir a liberdade de convicção do órgão julgador (CUNHA JR, 2012).

Cumpra-se, ressaltar que o CNJ constitui órgão de controle interno do Poder Judiciário, esse poder de fiscalização alcança, além dos juízes, os serviços auxiliares e até mesmos os serviços notariais e de registro. Tratando, portanto de controle administrativo financeiro e correccional da magistratura. Contudo, não tem ingerência na atividade jurisdicional dos juízes e tribunais, mantendo sempre a independência dos magistrados em sua tarefa precípua que é o exercício da função jurisdicional (LENZA, 2014).

Faça-se constar que o CNJ dispõe de competência originária e concorrente com os tribunais de todo o Brasil para instaurar processos administrativo-disciplinares contra juízes. A atuação do Conselho não está condicionada a previa atuação das corregedorias dos tribunais, podendo muito bem o Conselho agir independentemente da atuação destes⁵. O Supremo Tribunal Federal (STF) observou o caráter nacional do Poder Judiciário, decorrente da unicidade e da indivisibilidade da jurisdição, esclarecendo que o CNJ não é órgão somente da União, mas sim do Poder Judiciário Nacional (ALEXANDRINO; PAULO, 2014).

O próprio regimento interno do CNJ apresenta em seu bojo que devem ser elaborados relatórios estatísticos sobre processos, além da avaliação de desempenho de juízes e tribunais, com a publicação de dados estatísticos sobre cada um dos ramos dos sistemas de justiça nas regiões, em todos os graus de jurisdição, discriminando dados quantitativos sobre execução orçamentaria, movimentação e classificação processual, recursos humanos e tecnológicos, com fulcro no art. 4º, incisos XI e XII, alínea “a” do regimento⁶.

O Poder Judiciário nacional também é uma organização na qual necessita de práticas administrativas para obter seus objetivos predeterminados é atividade por via da qual manifesta uma das funções políticas do estado que é conhecida com função jurisdicional, através desta o Estado Juiz que se encontra inerte deve ser provocado, devendo agir de forma imparcial, pela qual lhe incumbe, coercitivamente, dizer e aplicar o direito de acordo com as controvérsias a ele submetido conforme cada caso. O Judiciário também desempenha duas outras funções consideradas atípicas que são de natureza administrativa e legislativa (ALEXANDRE; PAULO, 2014).

2.3 Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e sua Implementação por Meio de SI

Com a promulgação da Carta Magna de 1988, surgiram os juizados especiais, os quais estão previstos expressamente no artigo 98, inciso I:

A criação dos juizados especiais que seriam providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988)

Com a criação da Lei 9.099/95, os Estados passaram a ter competência para a instalação e criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, mediante suas próprias regras de organização judiciaria. Os juizados foram criados para resolver, gratuitamente as causas

⁵ ADI 4.638, rel. Min. Marco Aurélio, 08.02.2012

⁶ <http://www.cnj.jus.br/publicacoes/regimento-interno-e-regulamentos>

consideradas simples, cujo valor da causa não supere 40 salários mínimos, os processos são regidos pelos princípios da oralidade⁷, simplicidade⁸, informalidade⁹, economia processual¹⁰ e celeridade¹¹, com o objetivo de conciliar, conforme os artigos 1º e 2º da Lei que rege os Juizados.

Atualmente, no Brasil existem 1147 juizados especiais, sendo 883 instalados na Justiça Estadual dos 26 estados que integram o país e 264 na Justiça Federal, na qual são divididos em 5 (cinco) regiões.¹² No Estado do Piauí os juizados especiais estaduais foram criados para facilitar o acesso dos jurisdicionados à justiça, desenvolvendo um verdadeiro papel social, com o objetivo de proporcionar meios para aqueles que não tem condições econômicas de enfrentar um processo possam reclamar os seus direitos, principalmente por poderem procurarem o judiciário pessoalmente sem assistência de advogados, quando o valor da causa não ultrapassar o valor de 20 salários mínimos, fato que, anteriormente, seria quase impossível, devido à burocracia no andamento dos feitos, aliadas aos procedimentos formais, e dirigidos por juízes que quase sempre não possuía o espírito conciliador¹³.

No estado do Piauí foram criados 31 juizados especiais, dos quais 26 já se encontram instalados, sendo 09 na capital Teresina e 17 no interior, destes, 04 agregados à vara comum. No interior há juizados especiais nas cidades de Altos, Barras, Campo Maior, Corrente, Floriano, Oeiras, Parnaíba, Pedro II, Picos, Piracuruca, Piripiri, São Raimundo Nonato e Valença. Também existem juizados especiais agregados à vara da justiça comum, os quais estão localizados em Batalha, Bom Jesus, José de Freitas e Paulistana. No município de Picos o Juizado foi instalado em 29 de setembro de 1997¹⁴.

No âmbito judicial brasileiro, o primeiro sinal de uso de novos meios de comunicação, para a realização de qualquer ato, foi em meados anos de 1990, na qual os Tribunais Federais e Estaduais começaram aquiescer com a interposição de recursos através de fac-símile, abrindo um prazo posterior de 5 (cinco) dias para a juntada dos documentos originais, com fulcro na previsão legal dos artigos 1º e 2º da Lei 9.800/99. Com a prática reiterada dos avanços tecnológicos e a disseminação dos diversos sistemas disponíveis nas redes, posteriormente, entrou em vigência da Lei 11.419/2006, que trata especificamente sobre a informatização do processo judicial, colaborou para disciplinar o uso de meios eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais, aplicando indistintamente, aos processos civil, penal e trabalhista, bem como aos juizados especiais, em qualquer grau de jurisdição, consoante art. 1º e parágrafo 1º da lei 11. 419/2006.

Com base no §2º do artigo 1º da Lei 11.419/2006 considera-se:

⁷O princípio passou a ter papel de destaque com a instituição dos Juizados Especiais na qual significa que na prática de atos processuais, o que deve prevalecer é a comunicação oral, embora via de regra devem ser reduzidas a termo.

⁸ O princípio pretende diminuir o máximo possível os matérias que são juntados aos autos do processo, sem que fique prejudicado o resultado da prestação jurisdicional, apresenta como tarefa a simplificação da aplicação do direito abstrato aos casos concretos, quer na quantidade como na qualidade dos meios empregados. Um exemplo é que em tratando-se de exordial e contestação do juizado deve ser realizada de forma simples e objetiva e, o juiz ao prolatar a sentença pode realizar brevemente apenas com a fundamentação e o dispositivo, dispensando o relatório

⁹ Neste princípio os atos processuais devem ser praticados com o mínimo de formalidade possível, é uma forma de instrumentalidade com rápida resolução dos conflitos.

¹⁰ Princípio aplicável em todos os ramos do direito, consiste em obter da prestação jurisdicional o máximo de resultado com o mínimo de atos processuais, com o objetivo de evitar dispêndios desnecessários de tempo e dinheiro dos jurisdicionados.

¹¹ Princípio que viabiliza o resultado efetivo da forma mais rápida possível.

¹² http://www.cnj.jus.br/corregedoria/justica_aberta/

¹³ <http://www.tjpi.jus.br/site/modules/htmlcontent/Page.juizados.mtw>

¹⁴ <http://www.tjpi.jus.br/site/modules/htmlcontent/Page.juizados.mtw>

- I- meio eletrônico qualquer forma de armazenamento ou tráfego de documentos e arquivos digitais;
- II – transmissão eletrônica toda forma de comunicação a distância com a utilização de redes de comunicação, preferencialmente a rede mundial de computadores;
- III – assinatura eletrônica as seguintes formas de identificação inequívoca do signatário: a) assinatura digital baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora credenciada, na forma de lei específica;
- b) mediante cadastro de usuários no Poder Judiciário, conforme disciplinado pelos órgãos respectivos.

Para o usuário ter acesso ao sistema eletrônico de qualquer Tribunal informatizado deverá fazer um credenciamento mediante procedimento no qual esteja assegurada a adequada identificação presencial do interessado, sendo atribuído o registro e meio de acesso ao sistema, de modo a preservar o sigilo, a identificação e autenticidade de suas comunicações, com amparo legal no artigo 2º, parágrafos 1º e 2º da Lei 11.419/2009.

Os órgãos do Poder Judiciário poderão criar um cadastro único para o credenciamento, para envio de petições, de recursos e a prática de atos processuais em geral por meio eletrônico, mediante o uso de assinatura eletrônica, segundo o art. 2º, §3º da lei 11.419/2006.

Posterior à vigência da lei de informatização do processo o CNJ criou e mantém o sistema do Processo Judicial Digital (PROJUDI), cuja aplicação web é feita com protótipos do software livre utilizando a linguagem de programação do Java (programação robusta madura onde a maior vantagem é o fato da portabilidade de plataforma e a segurança).¹⁵ Esse sistema também possui tecnologia web do Java 1.6.x no *Servlet* 2.4 e JSP 2.0 com a criação de páginas com HTML e *Javascript* para um uso de dinamismo nas telas. Ressalta-se, que a interface de desenvolvimento padrão é o Eclipse cujo servidor de aproveitamento são os Jakarta *Tomcat* 5.5.x e o banco de dados MYSQL 5.x.¹⁶ A padronização do framework torque para fazer a inscrição e o acompanhamento de processos judiciais apresentando algumas primícias¹⁷.

O objetivo do torque é a utilização do Java para manipulação de um banco de dados, o que facilita as operações com informações. O tráfego do projudi na web é criptografado SSL-HTTPS. A principal funcionalidade é prover o subsistema de autenticação e gerenciamento de permissões, ambas atuam juntas. Ademais, faça-se constar que as permissões abrangem restrições de horário ou de acesso por um determinado grupo, os mesmos acessam somente o módulo que ofereçam as funções para o seu perfil, ou seja, aquelas necessárias para o desenvolvimento de suas atividades. O sistema projudi contém o *business logic* que é responsável pelo o gerenciamento de toda a tramitação processual desde a impetração de uma exordial até a fase recursal e o arquivamento. Também podem iniciar as ações de integração com o Sistema de Comarcas Informatizadas (SISCOM), este tem a função de inserir os dados¹⁸.

A visão de implantação deste sistema contém a descrição dos vários softwares que devem ser instalados, pode representar a capacidade do servidor para processamento e disposição de armazenamento de dados com a configuração da rede para examinar a largura de banda projetada entre as comunicações entre as pontas e o servidor central¹⁹.

O Tribunal de cada estado poderá criar o Diário da Justiça eletrônico, disponibilizado em sítios da rede mundial de computadores, para publicação de qualquer ato judicial e administrativo próprio e dos órgãos a eles subordinados, bem de como as comunicações em geral, segundo art. 4º da Lei 11.419/06.

¹⁵ <http://www.cnj.jus.br/images/programas/projudi/documentos/manual%20-%20projudi1%209.pdf>

¹⁶ <http://www.cnj.jus.br/images/programas/projudi/documentos/manual%20-%20projudi1%209.pdf>

¹⁷ http://www.cnj.jus.br/images/programas/projudi/documentos/documento_de_visao_geral_projudi.pdf

¹⁸ <http://www.cnj.jus.br/images/programas/projudi/documentos/manual%20-%20projudi1%209.pdf>

¹⁹ <http://www.cnj.jus.br/images/programas/projudi/documentos/manual%20-%20projudi1%209.pdf>

Em relação às intimações dos atos processuais serão realizadas por meio eletrônico em portal próprio aos que foram cadastrados previamente no poder judiciário, dispensando-se até a publicação no órgão oficial. Ademais, faça-se constar que quando a secretaria do juizado realiza a expedição de citações e intimações pelo sistema esta são gerados automaticamente para o e-mail cadastrado pelo usuário, que deverá ser feita a leitura do seu conteúdo no prazo de até dez dias corridos contados da data do envio da intimação, sob pena de considerar-se a intimação automaticamente realizada na data do termino desse prazo, consoante previsão do art. 5º, §3º da lei 11.419/06.

Cabe ao Tribunal desenvolver sistemas eletrônicos de processamentos de ações com meio de autos total ou parcialmente digital, ambos utilizam a rede mundial de computadores com acesso por meio de redes interna e externas. Sabendo-se que o processo é virtual a distribuição da petição inicial e a juntada de contestação ou de qualquer documento, recursos ou petições em geral, devem ser todos em formato digital, podendo ser realizadas pelos advogados privados e públicos cadastrados ou pela secretaria judicial quando for peticionada sem assistência advocatícia, situação em que a autuação eletrônica deverá se dar de forma automática, fornecendo o recibo eletrônico de protocolo automático, segundo art. 8º e 10º da Lei 11.419/06.

Por sua vez, os documentos produzidos e juntados aos processos eletrônicos devem ter garantia da origem, devendo os documentos originais digitalizados serem preservados pelo seu detentor até o julgamento do processo. Em caso de documentos digitalizados serem tecnicamente ilegível sua leitura, a parte deverá apresentar a secretaria judicial no prazo de dez dias, contados do envio de petição eletrônica comunicando o fato, os quais serão devolvidos à parte após o transito em julgado, conforme o art. 11 da Lei 11.419/06.

Então, a lei de informação do processo foi criada com o objetivo de fornecer uma maior acessibilidade aos autos, além de reduzir os custos para acompanhamento do processo e diminuir a burocracia nas secretarias judiciais.

Nos ensinamentos de Almeida Filho (2010, p.151):

Vivenciamos no Brasil um cenário de opostos. Ou muito se faz em termos de processos eletrônicos, com decisões que podem, em primeiro momento, demonstrar violação ao texto legal, ou nada se faz, inadmitindo-se recursos e outros atos por meios eletrônicos. Um atraso, um despreparo e contrariedade à celeridade. É preciso, neste momento, com a vigência da Lei do processo eletrônico, que os meios eletrônicos sejam adotados para a pacificação de conflitos e provoquem uma celeridade no processo.

Entende-se, que com um país cheio de diversidades e com um nível elevado de exclusão digital, segundo dados o Mapa da Inclusão Social ano de 2010 o Piauí encontrava-se no ranking como último estado da federação que não acessa a rede de internet, 55,13% da população manifestaram como não saberem utilizar a internet²⁰, faça-se constar que a utilização de internet no próprio domicílio por banda larga neste mesmo estado da federação é de 27,69%, observa-se que conforme os dados ficam claramente definidos a desigualdade expressiva de acesso a computadores e de internet no domicílio, no Piauí 17,39% possui computadores e 12,87% possuem computadores com internet, enquanto uma porcentagem da população utilizou nos últimos três meses a rede de internet em seus trabalhos 31,03% utiliza e 68,97% não utilizam é necessário cuidado com os Tribunais para a efetivação do processo virtual, pois embora o CNJ diariamente estabeleça metas estatísticas, deve-se levar em consideração que existem cidades que não possuem sinal de internet de boa qualidade para a utilização do processo eletrônico ou qualquer outra forma de sistema²¹.

²⁰ http://www.cps.fgv.br/cps/bd/mid2012/MID_texto_principal.pdf

²¹ http://www.cps.fgv.br/cps/bd/mid2012/MID_texto_principal.pdf

3. METODOLOGIA

Para execução dessa pesquisa foi desenvolvida análise crítica da literatura nacional a respeito do assunto, destacando, por oportuno, que este estudo foi de caráter exploratório e de cunho quanti-qualitativo. Nos ensinamentos de Gil (2010), a pesquisa exploratória apresenta seu desenvolvimento no sentido de proporcionar uma visão geral acerca de um determinado fato, exaurindo um limite para o campo de trabalho, fazendo com que o pesquisador observe o problema e ele mesmo construa soluções para as questões, dessa forma esta pesquisa se encaixa neste perfil, pois ao entrar em contato com o objeto de estudo vai ser possível conhecê-lo, entendê-lo e depois oferecer sugestões de melhorias.

A respeito da abordagem adotada para este estudo, desenvolveu-se através do método qualitativo com apoio no método quantitativo, à medida que foram utilizados instrumentos de coletas destas duas categorias (entrevista e questionário). Quanto à pesquisa qualitativa Silva e Menezes (2001), afirmam que este procedimento não requer uso de métodos e quaisquer técnicas estatísticas, o espaço natural é a fonte imediata para a coleta de dados, o pesquisador é quem tende a analisar seus dados indutivamente. Enquanto o método quantitativo, para Michel (2005) afirma que acontece quando se tem a intenção de mensurar dados por bases estatísticas.

Através do estudo de campo foi possível conhecer melhor a realidade do objeto de pesquisa. Pode-se afirmar que este trabalho é de campo porque foi realizado por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e da aplicação de entrevistas e questionários com os pesquisados para captar as explicações e interpretações do cotidiano dos indivíduos em análise (GIL, 2010).

A coleta de dados ocorreu por meio de dois instrumentos. O primeiro foi à entrevista semiestruturada, a qual adota um roteiro de perguntas preestabelecidas a serem feitas aos entrevistados (LAKATOS; MARCONI, 2003). Para o registro das entrevistas foi utilizado um gravador de voz. Segundo, pela aplicação de questionários estruturados compostos por questões fechadas apresentadas por escrito que englobam todas as respostas possíveis (OLIVEIRA, 2005). Todos os instrumentos de coletas de dados encontram-se disponíveis em apêndice.

A escolha dos indivíduos que compuseram a amostra foi feita de forma aleatória, como não se pode afirmar com exatidão o tamanho da população não foi possível calcular a amostra, desta forma foram aplicados questionários aos colaboradores que trabalham diretamente com o sistema em análise e aos usuários que frequentaram o Juizado Especial Cível da Comarca de Picos-PI no espaço de tempo de uma semana, por tanto utilizou-se o método caracterizado por acessibilidade.

Na busca de captar informações junto aos seus usuários foi realizada uma entrevista para a diretoria do órgão em estudo e um questionário para os demais, os quais aconteceram no município de Picos-PI, no período de 01 a 07 de junho de 2015, onde a coleta de dados foi feita no Juizado Especial Cível. Antes da aplicação das ferramentas de pesquisa informou-se aos pesquisados o objetivo e a relevância da investigação, a importância da colaboração do ator social para o estudo, bem como a garantia da confidencialidade (VERGARA, 2007).

Após a coleta de dados, realizou-se à transcrição da voz dos entrevistados e a tabulação dos resultados dos questionários, posteriormente à análise destas informações e por fim a exposição das considerações finais. O apêndice A representa a entrevista voltada para a direção do órgão e o apêndice B apresenta o questionário.

Vale ressaltar que para o embasamento teórico, que possibilitou a análise do tema proposto, foi necessária a procura de obras doutrinárias e acadêmicas que contemplassem o tema e que enriquecessem o debate a respeito das categorias de análise crítica de textos como livros, especialmente de Alexandrino e Paulo (2014), Cunha Jr (2012), Lenza (2014), artigos publicados e as fontes primordiais, a Constituição Federal e a Lei 11.419/2006.

4. ANALISE DOS DADOS

4.1 Uma análise dos SI Fundamentado na Opinião da Diretoria do Juizado Especial Cível e Criminal do Município de Picos-PI

Para efetuar esta pesquisa foi realizada uma entrevista com a direção do Juizado Especial Cível e Criminal, da Comarca de Picos-PI, já que é mais fácil para se tratar de determinado assunto quando ele é familiar a quem vai abordá-lo, por isso que ao desenvolver um estudo sobre algo se faz importante buscar informações junto a quem o conhece.

Os relatos indicam que antes da implementação do Projudi, existiu o Judicium, programa ao qual só os servidores podiam ter acesso e não existia nenhum treinamento para preparar os colaboradores para seu uso. Com o passar do tempo surgiu à necessidade de se implantar um novo sistema, que fosse mais amplo e mais ágil, sendo assim, a partir de 29 de agosto de 2009 na área cível passou a ser utilizado o Sistema Projudi, que fica na plataforma do CNJ e no âmbito criminal foi implantado em agosto de 2014 o Themis web, que é um sistema próprio do Tribunal de Justiça do Piauí. A presença do judicium fica evidente na fala do (a) entrevistado (a) que ao ser indagado (a) como era realizado o cadastro e distribuição dos processos no Juizado Especial da Comarca de Picos na época que assumiu o cargo e foi obtida a seguinte:

Era realizado através do sistema judicium, quem efetuava o cadastro das petições distribuídas era a própria Secretaria, só que era um sistema fechado, aberto apenas para os servidores, advogados e partes não tinham acesso (Diretoria do Juizado Cível e Criminal, Comarca de Picos PI).

Com base nos dados coletados não foi possível identificar com exatidão a partir de quando esse órgão começou a adotar os SI, mas em relação ao seu sistema atual, o Projudi, já faz seis anos que esta em uso, ou seja, desde 2009, com a intenção de conferir transparência aos atos do judiciário e acabar com todos os processos físicos, mesmo assim na sede deste juizado ainda têm processos físicos tramitando. Já no meio criminal o Themis web é recente, tem menos de um ano.

Ao fazer uma análise desta realidade, dois pontos se destacam a falta de treinamento para os colaboradores trabalharem no sistema e o fato de enxergarem este recurso como meio de melhoria na qualidade dos serviços oferecidos. Nem sempre as pessoas vão ter facilidade em se adaptar a um processo digital, nesse caso o treinamento vem para auxiliar e garantir que essas ferramentas sejam bem aproveitadas e que agilizem a rotina de trabalho. Em relação aos servidores o enxergarem como algo positivo para o desempenho de suas funções, facilita na aceitação das mudanças e no interesse de aprender a manuseá-lo.

Em outro momento foi evidenciado que ao ser inserido o Projudi houve um breve e sucinto treinamento a seu respeito, porém o depoimento deixa claro que não teve a duração nem a exposição de forma adequada das orientações de uso, isso se comprova na fala abaixo:

Ocorreu um treinamento rápido de praticamente meio dia, não posso afirmar que foi adequado (Diretoria do Juizado Cível e Criminal, Comarca de Picos PI).

A implantação de um sistema só traz resultados se tiver pessoas para operá-lo e alimentá-lo, além disso, os indivíduos precisam estar equipados das ferramentas materiais para manuseá-los, quando indagado se a implantação dos sistemas de informação veio acompanhada de um reaparelhamento das tecnologias de informação no Juizado, a resposta foi negativa, veja no seguinte trecho da entrevista:

Não, apesar de ter sido implantando o processo eletrônico a única coisa nova que nós recebemos foi fornecido pelo próprio CNJ que foi os scanners, já os computadores e a velocidade da internet permaneceram o mesmo (Diretoria do Juizado Cível e Criminal, Comarca de Picos PI).

Percebe-se que por mais que este sistema seja tecnicamente completo, não vai surtir os resultados esperados, pois o juizado em estudo não dispõe dos outros elementos necessários para utilizá-lo, onde as pessoas não são capacitadas e os equipamentos são ultrapassados, já que nem mesmo a velocidade do sinal de internet é apropriada. Outro ponto evidenciado foi à resistência que os servidores tiveram para se adaptar a utilização dos SI, foi afirmado que:

Houve sim muita resistência. Pelos servidores, magistrados, promotores e também os advogados. Estes não queriam se adequar ao sistema (Diretoria do Juizado Cível e Criminal, Comarca de Picos PI).

Nota-se que mesmo afirmando que o Projudi veio para ajudar no desenvolvimento dos processos, as pessoas não conseguiram incorporar esta visão, gerando uma lacuna que pode ser preenchida por um bom treinamento, pois ele é responsável por conscientizar as pessoas da importância do sistema e da melhor forma de operá-lo. Os próprios estudiosos desta área concordam com esta ideia, a exemplo Freitas et. al. (1994) afirma que caso os usuários de um SI não sejam capazes de o perceberem como uma ferramenta útil, as suas vantagens correm o risco de jamais aparecerem, mesmo que ele tenha a melhor tecnologia por trás.

A informatização dos processos físicos no Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Picos-PI tinha o objetivo de em menos de um ano extinguir todos os processos físicos, mas apesar disso ainda existem processos virtuais e físicos no âmbito cível e principalmente no criminal já que seu sistema não é totalmente virtual, tornando necessária a manutenção dos autos físicos e as movimentações de forma física e virtual (Diretoria do Juizado Cível e Criminal, Comarca de Picos PI). Veja o diz o (a) entrevistado (a) a respeito disso:

O projudi esta sendo utilizado desde 2009, ou seja, seis anos, cuja finalidade é da transparência aos atos do judiciário e acabar com todos os processos físicos, mas no juizado sede ainda tem processo físico tramitando (Diretoria do Juizado Cível e Criminal, Comarca de Picos PI).

O não alcance dos objetivos almejados leva a refletir o porquê de não os terem atingido. O bom desempenho de um sistema depende da coordenação entre o melhor da tecnologia e o melhor dos indivíduos, que trabalham em conjunto, talvez não esteja havendo essa retroalimentação entre pessoas e máquinas.

Através do Projudi o Juizado lança diversas informações diretamente na plataforma do CNJ, como: a produtividade, as pendências e o trabalho realizado pelo magistrado. A utilização do malote digital ajuda na comunicação dos juizados entre si e destes com o CNJ, esta medida acelera e reduz os custos dos processos. Isso o faz importante para o funcionamento do juizado ao passo que a diretoria afirma o seguinte a respeito do SI:

É importante e necessário por que o CNJ quando foi criado em 2005 teve como uma das principais finalidades buscar dar transparência aos atos do poder judiciário que

antes ficava a população sem ter noção do que acontecia realmente nos processos e a tecnologia veio com a finalidade de dar transparência aos atos e a população fica mais ciente do que ocorre nos processos (Diretoria do Juizado Cível e Criminal, Comarca de Picos PI).

No entanto, observou-se que os tribunais precisam oferecer melhores condições de trabalho para seus servidores, só assim os órgãos vão ser capazes de prestarem este serviço com eficiência para a população, é necessário ter internet e material de qualidade para o trabalho, sem isso fica difícil atingir seu objetivo que é a celeridade.

Mesmo assim verificou-se algo que agrega valor, os SI trazem transparência dos atos do poder judiciário frente à sociedade, pelo fato de ficarem disponíveis a qualquer pessoa para o acompanhamento do andamento de processos, reduzindo ainda o fluxo da população usuária e dos advogados junto ao juizado. Os SI facilitam a prestação do serviço jurisdicional, pois permite o acesso dos jurisdicionados e dos defensores, os conferindo mais independência para trabalhar.

O acesso tanto ao Projudi quanto ao Themis web não está restrita apenas aos advogados, promotores, juízes, defensores públicos, enfim servidores, qualquer pessoa pode fazer consultas processuais públicas, tendo acesso aos processos que estão em tramite, como todo sistema é programado para que cada pessoa tenha acesso à parte que lhe interessa para trabalhar.

Conclui-se que a diretoria deste juizado acredita nos benefícios do Projudi e da tecnologia como um todo, mas a falta de um treinamento adequado para seus servidores faz com este sistema não sejam alcançados resultados almejados, trazendo alguns malefícios, pois as pessoas sofrem uma resistência às inovações tecnológicas e dessa forma não se preocupam em usá-las da forma adequada e nem a usufruir dos seus benefícios.

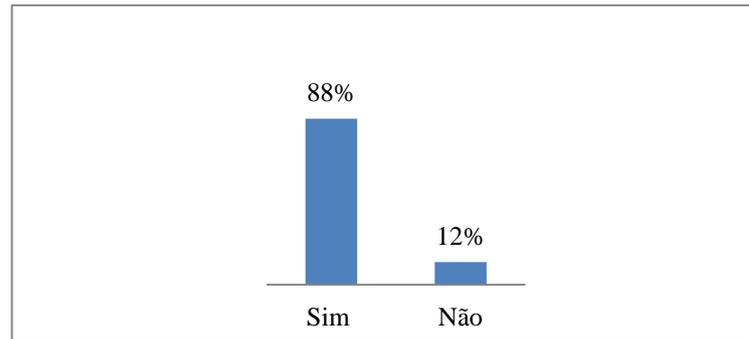
4.2 O SI do Juizado Especial Cível e Criminal do Município de Picos-PI sobre o olhar dos Servidores e da Sociedade Picoense

Para analisar o objeto de estudo mais a fundo, além da entrevista realizada com a diretoria do Juizado Especial Cível e Criminal, foi aplicado um questionário com os usuários do SI deste órgão envolvendo tanto seus colaboradores quanto a sociedade. Antes de adentrar nas informações levantadas a cerca da imagem criada em torno do SI é interessante apresentar sucintamente o perfil socioeconomico dos participantes por meio do sexo, idade e perfil profissional.

Com base nos dados coletados observa-se que os participantes do sexo masculino foram em maior número, num total de 60%, já as mulheres representaram apenas 40% da amostra. Quanto à idade foi evidenciado que o maior índice foi de pessoas entre 24 e 29 anos (46%) em seguida vieram os com idade entre 30 a 35 anos (30%), acima de 35 anos (20%) e os com idade entre 18 e 23 anos (4%).

Em relação ao perfil profissional o maior percentual foi ocupado pelos advogados (46%) e o menor pelos promotores que apresentou índice 0%, os outros ficaram da seguinte forma: Servidor (a) do TJ (14%), Juiz (2%), Defensor (a) Público (a) 2%, Jurisdicionados (14%), Auxiliares da justiça (16%) e outros (6%). Após o questionário do âmbito socioeconomico foram feitas as perguntas voltadas diretamente para detectar como os usuarios vêem o sistema, quais os principais benefícios e malefícios trazidos por ele.

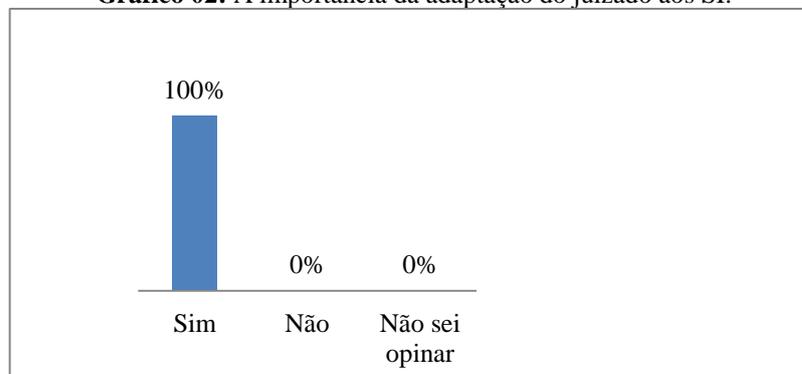
Gráfico 01: Ciência por parte dos entrevistados quanto à utilização dos sistemas.



Fonte: Dados da pesquisa, junho de 2015.

Para tanto foi verificado que 88% dos indivíduos têm conhecimento de que o juizado se utiliza dos SI e 12% declaram que não sabia se ele tinha algum tipo de sistema, veja no gráfico 01. Dentre os que afirmaram que o juizado usufrui de um SI, 64% disseram conhecer o Projudi e 36% o Themes Web.

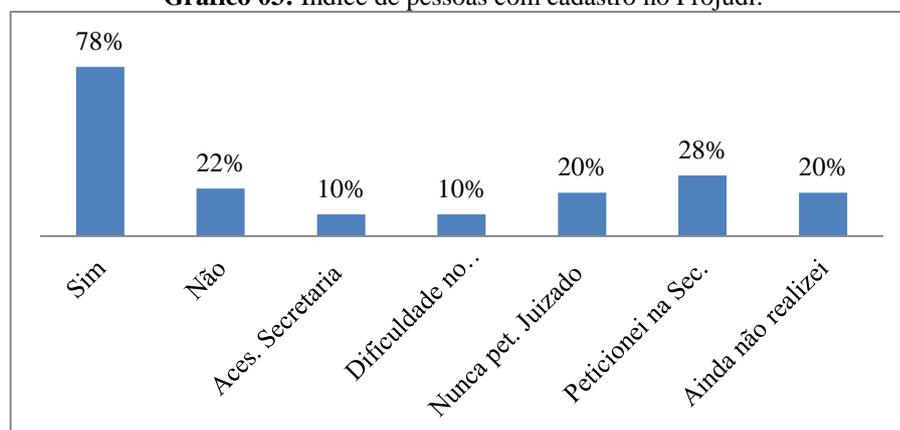
Gráfico 02: A importância da adaptação do juizado aos SI.



Fonte: Dados da pesquisa, junho de 2015.

O mundo em constante evolução e a velocidade com que as tecnologias avançam auxiliando no desempenho das atividades cotidianas exige que as pessoas se incluam e se adaptem a esta situação. Na pesquisa, todos opinaram que consideram a adoção de novas tecnologias pelo Poder Judiciário é um ponto importante, como mostra o gráfico 02. Esse resultado demonstra que o SI é visto como uma ferramenta de auxílio ao trabalho e a celeridade processual do Juizado Especial de Picos.

Gráfico 03: Índice de pessoas com cadastro no Projudi.



Fonte: Dados da pesquisa, junho de 2015.

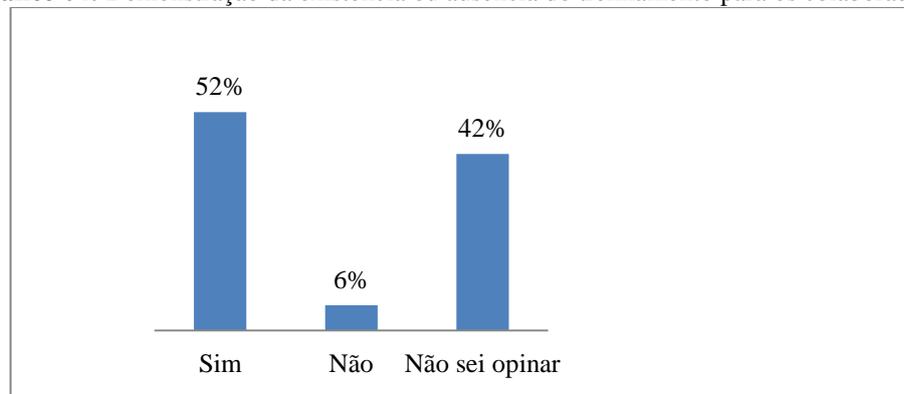
Conforme reza o artigo 2º, parágrafos 1º e 2º da Lei 11. 419/2009 para que um usuário tenha acesso ao sistema eletrônico de qualquer Tribunal informatizado deverá fazer um credenciamento mediante procedimento no qual esteja assegurada a adequada identificação presencial do interessado, sendo atribuído o registro e meio de acesso ao sistema, de modo a preservar o sigilo, a identificação e autenticidade de suas comunicações, no caso do Projudi não é diferente, assim sendo, foi investigado como isso ocorre no juizado de Picos-PI.

Para acessar o SI do juizado sem a presença de intermediários é preciso ter um cadastro no sistema. Na busca de conhecer o percentual de usuários cadastrados identificou-se que 78% deles possuem cadastro e 22% não o possuem, ao questionar estes últimos, foram encontradas as causas mais comuns para este acontecimento, onde 28% peticionou diretamente na Secretária, 20% nunca peticionou no juizado, 20% ainda não realizou o cadastro, 10% culpa a dificuldade da acessibilidade à secretaria e os outros 20% restantes sentem dificuldade na hora do cadastro. Essa dificuldade pode estar associada à próxima variável estudada que revela a relação entre a utilização do sistema em estudo e um suposto treinamento oferecido.

Quando indagados sobre a relevância que o treinamento possui para o bom andamento de uma organização, como foi detectado inicialmente na análise da entrevista com a diretoria do juizado em foco, que não há treinamentos adequados para seus servidores.

O gráfico 04 demonstra que na aplicação dos questionários aos usuários quando investigados a respeito do recebimento de treinamento específico para utilização dos sistemas por parte dos colaboradores foi levantado os seguintes dados: 52% afirmam que sim, 6% negam sua existência e 42% não sabem opinar.

Gráfico 04: Demonstração da existência ou ausência do treinamento para os colaboradores.



Fonte: Dados da pesquisa, junho de 2015.

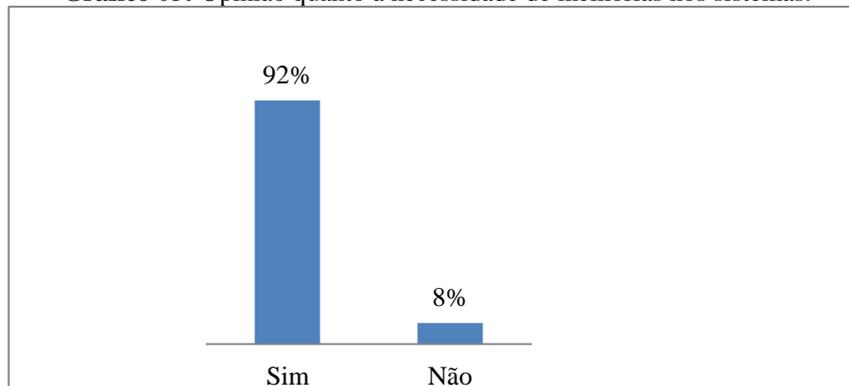
Surgiu aqui uma contradição, afinal houve ou não um treinamento? Ao interpretar os dados é perceptível que até houve uma capacitação, acontece que ela não foi feita do modo adequado, esses 42% que afirmam não saber opinar sobre o assunto talvez até tenham participado desta habilitação mais como ela não causou impacto no desempenho de suas funções não chegam nem a destacá-la como algo ressaltante. O que demonstra uma falha significativa na oferta do treinamento, ou no interesse dos agentes envolvidos.

Mattos (2005) ao falar sobre um sistema o define como um especialista em processar e comunicar (máquinas), seja, dados ou informações (organismos vivos), isso porque possui uma rede de protocolo em comum que serve para interligar o conjunto de módulos (objetos) de comunicação, controle, memórias e processadores, todo este processo é feito em parceria com as pessoas. E para que isso aconteça, faz-se necessário que os usuários desses sistemas reconheçam a importância e a funcionalidade do mesmo. Levando em consideração por tanto esse aspecto, o treinamento ocupa um papel fundamental na interpretação dessas funções, sem

ele o trabalho eficiente que deveria ser proporcionado pela agilidade e segurança dos sistemas se mostra ineficaz.

A implantação de um sistema em uma empresa tem o objetivo de oferecer melhorias para o andamento dos processos, paralelo a isso sabe-se que esse fato depende diretamente das pessoas envolvidas, para tanto é preciso que haja um entendimento entre máquinas e seres humanos.

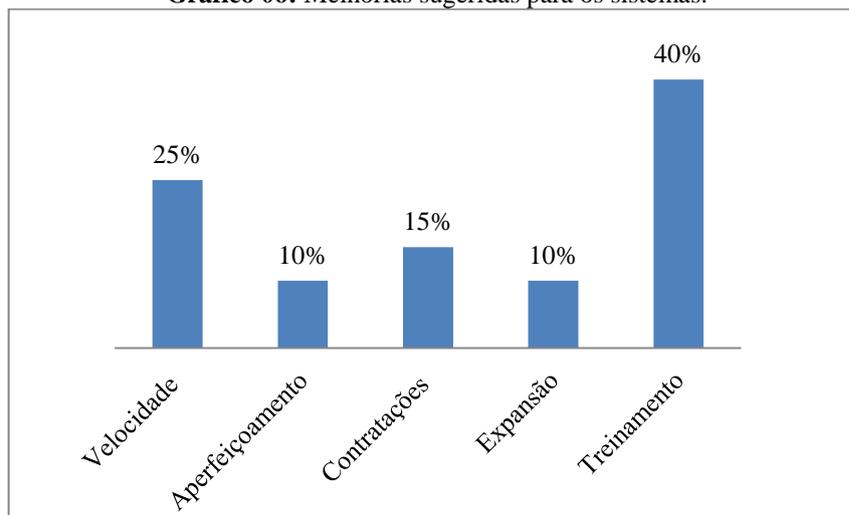
Gráfico 05: Opinião quanto à necessidade de melhorias nos sistemas.



Fonte: Dados da pesquisa, junho de 2015.

A forma como os indivíduos veem as tecnologias adotadas é bem interessante, no caso do juizado foi constatado que 92% dos entrevistados acreditam que possa haver algumas melhorias no sistema, esse é um número bastante considerável, por isso é necessário à gestão se aprofundar nesta questão de modo a identificar aonde está o problema e agir para saná-lo. Seria de grande relevância que se fizesse um levantamento junto aos mesmos a fim de descobrir quais os anseios e desejos desses usuários. Diante destes dados foi solicitado que apresentassem sugestões para este problema, fundamentado nas propostas oferecidas o Gráfico 06 apresenta os pontos mais citados:

Gráfico 06: Melhorias sugeridas para os sistemas.



Fonte: Dados da pesquisa, junho de 2015.

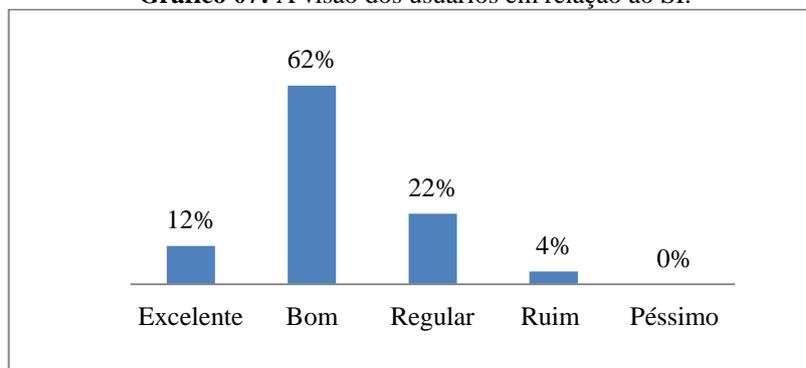
Não se pode deixar de lado os benefícios que a tecnologia agrega ao serviço jurisdicional do juizado os próprios usuários os notam, tanto os colaboradores quanto os demais, pois ao serem questionados e solicitados para que enumerasse algumas vantagens trazidas pela virtualização dos processos judiciais citaram itens como: celeridade processual;

acessibilidade de qualquer computador conectado a rede, tornando capaz peticionar virtualmente de qualquer lugar do país e diminuição da utilização de papel.

Percebe-se a aplicação na prática do pensamento de O'Brien (2013) quando afirma que a finalidade do SI dentro de uma organização é oferecer suporte aos processos, as operações, as tomadas de decisões e as estratégias competitivas para seus negócios. Além disso, ao comparar estas opiniões com o conteúdo da Lei 9.099/95 é notável que os benefícios citados vão de encontro aos estabelecidos na lei como papel dos juizados especiais, como por exemplo, resolver, gratuitamente as causas consideradas simples mantendo os processos regidos pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.

Com relação ao grau de satisfação em torno dos sistemas usados atualmente pelo juizado, no caso o Projudi e o Themis web, o gráfico 07 mostra que 62% consideram que seu funcionamento é bom, 12% o acham excelente, 22% acham regular, 4% acham ruim e nenhum deles o vê como péssimo.

Gráfico 07: A visão dos usuários em relação ao SI.



Fonte: Dados da pesquisa, junho de 2015.

Mesmo diante dos benefícios tem que se voltar o olhar para as imperfeições do sistema, afim de, superá-las os entrevistados acreditam que o sistema pode melhorar, pois costuma apresentar falhas como demora no julgamento da lide, vulnerabilidade para a utilização de documentos falsos (já que os documentos são todos digitalizados), demora nas movimentações dos processos, marcação de audiências e julgamentos, ou seja, ele ajuda, mas não é perfeito, pode sim ser melhorado.

Apesar dos prós e contras a respeito da aplicação dos SI na prestação do serviço jurisdicional a maioria dos entrevistados acredita que não apenas em Picos, mas em todo o sistema jurisdicional a implementação de sistemas de informação auxiliam na celeridade processual, na facilitação do acesso a informação e até mesmo na segurança das informações virtuais, estes benefícios influenciam positivamente o trabalho dos servidores que tem as informações das quais necessitam de forma mais rápida e a sociedade que se matem mais bem informados a respeito dos seus processos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo realizado sobre a adoção dos SI apesar de ter sido voltado diretamente para um órgão público (Juizado Especial Cível e Criminal, Comarca de Picos-PI) afluou uma discursão em torno das vantagens e desvantagens que esta ferramenta pode acrescentar tanto as organizações públicas quanto as privadas.

O artigo chamou atenção para a correlação que deve existir entre pessoas e máquinas dentro das empresas, a tecnologia evolui cada vez mais, não é possível se isolar dela, a saída é se aliar a ela e usufruir dos seus benefícios, porém apesar dessa melhora no campo tecnológico o ser humano não pode ser esquecido, pois querendo ou não ele ainda é o grande diferencial de um empreendimento.

As informações coletadas através da entrevista e dos questionários indicaram que os próprios colaboradores sofrem resistência para usar o Projudi, ao mesmo tempo em que evidencia que mesmo eles afirmando que este sistema veio para auxiliar e melhorar a realização de suas funções nem todos possui habilidade em manuseá-lo. Detectou-se que os colaboradores não tiveram um treinamento adequado para o uso desta ferramenta e isso faz com que a maioria deles não o compreenda e nem o opere da forma correta, fazendo com que hesitem em adotá-lo.

Através do estudo, comprovou-se que os SI agregam muitas vantagens dentro da organização em estudo, como agilidade, coleta de dados, processamento e distribuição de informações; apoio a tomada de decisões e autonomia para seus usuários, sejam elas públicas ou privadas, mas que é preciso que todos os envolvidos neste processo estejam capacitados para opera-lo, a tecnologia qualquer pessoa que usufruir do dinheiro pode compra-la, no entanto o desafio esta em encontrar ou preparar o quadro de trabalhadores para usá-lo da forma adequada.

Sendo assim, conclui-se que a tecnologia vem evoluindo e ganhando bastante espaço ao longo dos tempos, entretanto o potencial humano ainda é o grande diferencial de uma organização, seja ela pública ou privada. Vale ressaltar que ainda a muito que se pesquisar neste sentido, este trabalho não é um fim em si, mas um começo para que outras pessoas lancem seu olhar para este campo de pesquisa do impacto das tecnologias no âmbito da Ciência da Administração.

É importante falar ainda das limitações encontradas na realização desta pesquisa, como a pouca disponibilidade de atenção por parte da população investigada para responder aos questionários e a entrevista referentes ao estudo, a qual foi justificada pela falta de tempo desencadeada pelo acúmulo de tarefas por parte dos usuários fazendo com que a maioria deles não tivesse disposição para colaborar com a coleta de dados.

Esta pesquisa contribui de forma positiva para o meio científico, pois através da análise realizada em torno das vantagens e desvantagens a cerca da utilização de um SI em um órgão público foi possível encontrar dados que permitiu a realização deste trabalho e também serviu para despertar o interesse de outros estudiosos em torno do tema abordado. Por ser um trabalho relevante no campo da Administração, caso consiga ser publicado em algum periódico terá sua área de abrangência ampliada e despertará o interesse de mais pessoas em torno do assunto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALEXANDRINO, Marcelo. PAULO, Vicente. **Direito constitucional descomplicado**, 12 ed. São Paulo: Método, 2014.

ALMEIDA FILHO, J. C. de A. **Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico. A informatização judicial no Brasil**. 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. publicado em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF; Senado Federal, 2009.

BRASIL, Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995, **Diário Oficial da União**, Brasília, publicado em 27 de setembro de 1995.

BRASIL, Lei 9.800 de 26 de maio de 1999, **Diário Oficial da União**, Brasília, publicado em 26 de maio de 1999.

BRASIL, Lei 11.419 de dezembro de 2006, **Diário Oficial da União**, Brasília, publicado em 20 de dezembro de 2006.

CÔRTEZ, P. L. **Administração de sistemas de informação**. São Paulo: Saraiva, 2008.

CUNHA JR, D. da. **Curso de direito constitucional**. 6 ed., Salvador: Juspodivm, 2012.

_____. NOVELINO, M. **Constituição Federal para concursos**. 3 ed. Salvador: Juspodivm, 2012.

FOINA, P. R. **Tecnologia de informação: planejamento e gestão**. São Paulo: Atlas, 2001.

FREITAS, H. M. R. Avaliação de sistemas de informações. **Revista de Administração**, v. 29, n. 4, p. 36-55, out./dez. 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Gerenciamento de sistemas de informação**. 3. ed. LTC: Rio de Janeiro, 2001.

LENZA, P. **Direito constitucional esquematizado**. 18 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

MATTOS, A. C. M. **Sistemas de informação: uma visão executiva**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2005.

NEVES, Daniel A. A. **Manual de direito processual civil**. 3 ed. São Paulo: Método, 2011.

O'BRIEN, J. A. **Administração de sistemas de informação**. 15 ed. Porto Alegre: Amgh, 2013.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial**. 13. ed. São Paulo, 2002.

_____, D.P. R, **Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ROCHA JR, E. F. ARAÚJO, M. L. **A utilização do Sistema de Informações para o controle de estoque com foco na Farmácia Iná, empresa de Picos – PI**. Artigo Científico (Conclusão do curso), Universidade Federal do Piauí, Picos – PI, 2014.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3 ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino à Distância da UFSC, 2001.

VERGARA, S. C. **Projeto e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA A DIRETORA

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos –PI.
Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



Prezado (a) Diretor (a) da Secretaria do Juizado Especial

Este questionário pretende coletar informações para um Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade Federal do Piauí – UFPI, Campus de Picos- PI. O tema desse trabalho é **“A Aplicação do Sistema de Informação na prestação do serviço jurisdicional: um olhar voltado ao Juizado Especial Cível da Comarca de Picos- PI.”** Gostaríamos de contar com sua contribuição para prestar as informações solicitadas, pois será de fundamental importância para a realização desse estudo, o mesmo será utilizado para fins científicos, garantindo o completo sigilo de suas informações.

Desde já agradecemos a sua atenção.

Nome: _____

Cargo: _____

Mayara Dayana
Thaíla Dália de Sousa Lacerda
Graduandos em Administração

Sob Orientação da Professora: **Karla Maria Mateus**

ROTEIRO DE ENTREVISTA

- 1- O Senhor (a) ao assumir o cargo de Diretora de Secretaria como era realizada o cadastro e distribuição dos processos no Juizado Especial da Comarca de Picos? Na época ao assumir o cargo recebeu algum treinamento para utilizar os Sistemas de Informação (S.I)?
- 2- Atualmente qual (is) o (s) sistema (s) de informação adotado pela Secretaria do Juizado Especial da Comarca de Picos?
- 3- Há quanto tempo o juizado utiliza esse(s) sistema(s)?
- 4- Quais as principais características dos sistemas de informação na prestação administrativa do Juizado?
- 5- No seu ponto de vista, qual a importância da adaptação do Poder Judiciário às novas tecnologias que surgem como forma de auxiliar o trabalho e a celeridade processual?
- 6- Com a implantação de novos sistemas de informações ocorreu treinamento adequado aos funcionários?
- 7- Houve resistências por parte dos servidores, no que diz respeito à utilização do S.I?
- 8- De que maneira os sistemas de informação utilizados por esta unidade judiciaria facilita a realização das suas atividades?
- 9- Com a implantação dos sistemas de informação houve um reaparelhamento das tecnologias de informação no Juizado de Picos?
- 10- Qual a principal importância da instalação da informatização dos processos físicos em virtuais no Juizado Especial da Comarca de Picos?
- 11- Com a inserção de novas tecnologias é possível apresentar mudanças nos procedimentos e na forma das pessoas trabalharem?
- 12- Quem é cadastrado como usuários no sistema de processo digital? Qualquer servidor pode realizar o cadastro?
- 13- Qualquer pessoa tem acesso ao sistema de processo judicial, mesmo sem ser cadastrado?
- 14- Como o usuário obtém a chave de assinatura digital individual?
- 15- Qual a principal importância do S.I na prestação jurisdicional do Juizado de Picos?
- 16- De que forma o sistema de informação influencia na prestação do serviço jurisdicional no Juizado Especial Cível da Comarca de Picos-PI?
- 17- O sistema utilizado pelo Juizado facilita a realização das outras atividades desenvolvidas pela unidade jurisdicional?

APÊNDICE B– QUESTIONÁRIO COM OS USUÁRIOS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
 CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS
 COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
 Rua Cícero Eduardo S/N – Bairro Junco – 64.600-000 – Picos –PI.
 Fone (89) 3422-1087 – Fax (89) 3422-1043



Senhor (a), estamos realizando uma pesquisa destinada a atividade de caráter obrigatório da conclusão do curso de Bacharelado em Administração desta Instituição, que tem por objetivo **analisar as possibilidades oferecidas pelo o uso do S.I no desenvolvimento da prestação do serviço jurisdicional do Juizado Especial Cível da Comarca de Picos-PI**. Gostaríamos de sua contribuição para responder esse questionário. O mesmo terá fins científicos, garantindo assim o completo sigilo de suas informações. Desde já, agradecemos a sua participação.

1-Sexo

Masculino Feminino

2-Idade

entre 18 a 23 anos entre 24 a 29 anos
 entre 30 a 35 anos acima de 35 anos

3-Perfil

Servidor(a) do TJ Juiz Promotor (a) Defensor (a) Público(a)
 Advogado (a) Jurisdicionados (requerente/ requerido)
 Auxiliares da Justiça (Juiz Leigo/ Conciliador) Outros.

4- O (A) Senhor (a) sabe informar se a Secretaria do Juizado Especial da Comarca de Picos adota algum sistema de informação?

Sim. Qual? _____
 Não

5- O (A) Sr. (a) considera importante a adaptação do Poder Judiciário às novas tecnologias de informação?

Sim Não Não sabe opinar

6- Os sistemas de informações surgem como forma de auxiliar o trabalho e a celeridade processual no Juizado Especial de Picos?

Sim Não Não sabe opinar

7-Possui cadastro no sistema utilizado no Juizado de Picos?

Sim Não

Se não possui, qual motivo (s):

Indisponibilidade de tempo
 Acessibilidade à Secretaria
 Dificuldade no cadastro

- Nunca peticionou no Juizado
- Problemas no manuseio do sistema
- Os servidores colocam barreiras para o cadastramento
- Outros, quais? _____

8- O quadro de colaboradores desta unidade judiciaria recebeu um treinamento específico para utilização do sistema?

- Sim Não Não sabe opinar

9- O (A) Sr. (a) acredita que o sistema pode ser melhorado?

- Sim. Não

Se positivo de que forma? _____

10- Quais destes itens podem ser identificados como vantagens trazidas pela utilização do sistema de virtualização dos processos judiciais no Juizado Especial de Picos?

- Distribuição de forma justas dos processos;
- Celeridade processual;
- Acessibilidade de qualquer computador conectado a rede;
- Acessibilidade dos que possuem cadastro em relação as intimações dos atos processuais que serão realizadas por meio eletrônico;
- Peticionar virtualmente de qualquer lugar do país;
- Peticionar virtualmente em qualquer Juizado do Estado, desde que tenha obtido o cadastramento;
- Diminuir o deslocamento ao acesso físico a secretaria do juizado para observar uma simples movimentação processual;
- Os sistemas são de fácil manuseio;
- Suporte técnico disponível;
- Os servidores dos juzados são acessíveis para qualquer dúvida em relação ao sistema;
- Facilidade na obtenção da assinatura digital
- Gratuidade para obtenção do cadastro;
- Diminuição na utilização de papel;
- Agilidade no julgamento do processo;
- Outros, quais? _____

11- Quais destes itens podem ser identificados como desvantagens trazidas pela utilização do sistema de virtualização dos processos judiciais no Juizado Especial de Picos?

- Sistema sempre apresenta problemas;
- Não é fácil a obtenção do cadastro e da assinatura digital;
- Não houve facilidade para o acesso aos processos;
- É complicado peticionar com a utilização do sistema atual;
- Na pratica não houve celeridade processual;
- Demora no julgamento da lide;
- Falta de suporte técnico para solucionar problemas;
- Os servidores não apresentam conhecimento sobre o sistema;
- Apresenta vulnerabilidade para a utilização de documentos falsos, já que os documentos são todos digitalizados.
- Não existe acessibilidade dos autos;
- Outros. Quais? _____

12 – De que forma o sistema de informação influencia na prestação do serviço jurisdicional no Juizado Especial Cível da Comarca de Picos – PI?

13 - Qual o grau de satisfação que (a) o senhor (a) tem, para com o(s) sistema(s) utilizado atualmente pelo Juizado Especial de Picos?

() Excelente () Bom () Regular () Ruim () Péssimo



**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA
“JOSÉ ALBANO DE MACEDO”**

Identificação do Tipo de Documento

- () Tese
() Dissertação
() Monografia
(X) Artigo

Nós, **THAÍLA DÁLIA DE SOUSA LACERDA** e **MAYARA DAYANA DA SILVA SOUSA**, autorizamos com base na Lei Federal nº 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998 e na Lei nº 10.973 de 02 de dezembro de 2004, a biblioteca da Universidade Federal do Piauí a divulgar, gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, o texto integral da publicação **A APLICAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO JURISDICIONAL: UM OLHAR VOLTADO AO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE PICOS – PI** de nossa autoria, em formato PDF, para fins de leitura e/ou impressão, pela internet a título de divulgação da produção científica gerada pela Universidade.

Picos-PI 20 de novembro de 20 15.

Thaíla Dália de Sousa Lacerda
Assinatura

Mayara Dayana da Silva Sousa
Assinatura