Propositura de reclamações em Juizados Especiais Estaduais por meio eletrônico

Maurício José Ribeiro Rotta[[1]](#footnote-1)

Marco A. C. Sena[[2]](#footnote-2)

Marcelo Ribeiro Rotta[[3]](#footnote-3)

**Resumo**: O crescente grau de conscientização e exigência da sociedade frente ao Poder Judiciário Brasileiro, juntamente com o aumento do número de processos judiciais em tramitação, pressionam os Tribunais a serem propositivos e inovadores na apresentação de soluções práticas, seguindo a linha de governo eletrônico, com a adoção plena e irrestrita da informatização e a oferta de serviços que beneficiem e ampliem o acesso À Justiça. No âmbito dos Juizados Especiais Estaduais, a observação de tais premissas é ainda mais essencial, uma vez que grande parcela da população pode ser favorecida pela possibilidade do próprio demandante ajuizar suas reclamações, por meio de portal da internet por exemplo, quando se tratar de litígios de competência das referidas instâncias, com valor da ação até 20 salários mínimos.

**Palavras-chave**: Tribunais de Justiça Estaduais; Juizados Especiais Estaduais, Modernização do Poder Judiciário; e-Governo; Governo Eletrônico.

# 1. introdução

O crescente grau de conscientização e exigência da sociedade frente ao Estado, no tocante ao Poder Judiciário Brasileiro, juntamente com o aumento do número de processos judiciais em tramitação, tem pressionado os Tribunais a serem mais propositivos e inovadores, com a apresentação de soluções práticas a serem tomadas em tempo razoável, principalmente no que concerne a questões voltadas à adoção do chamado governo eletrônico. Em tal seara, se faz imprescindível a aplicação plena e irrestrita da informatização, com a oferta de serviços que beneficiem diretamente ao cidadão, buscando maior rapidez, qualidade e efetividade na tramitação processual, e o consequente alargamento dos meios de acesso a Justiça.

Ao se considerar os Juizados Especiais Estaduais, a observação de tais premissas é ainda mais essencial, uma vez que grande parcela da população pode ser direta e profundamente favorecida pela oferta de serviços simples, como a possibilidade do próprio demandante ajuizar suas reclamações se utilizando de portal da internet, quando se tratar de litígios de competência dos Juizados Especiais Estaduais, com valor da ação até 20 salários mínimos.

A necessidade de deslocamento presencial dos reclamantes até o prédio de qualquer Juizado Especial, para efetuar suas reclamações, participar de audiências ou até mesmo acompanhar seus processos se mostra burocrática e anacrônica. Os avanços tecnológicos (software e hardware) atualmente a disposição dos Tribunais de Justiça podem atender com relativa folga e baixos custos, aos serviços que serão propostos neste artigo. É patente a necessidade da utilização de recursos que facilitem a vida dos usuários deste relevante serviço público, permitindo o acesso ao serviço oferecido de forma remota e imediata.

Neste sentido, o desenvolvimento de políticas e estratégias relacionadas à Tecnologia de Informação e Governo Eletrônico, objetivando maior produtividade e acesso aos serviços prestados pela instituição, devem necessariamente considerar canais efetivos de comunicação e interação com a população, por meio dos quais qualquer interessado pode ajuizar e acompanhar suas reclamações, quando dirigidas aos Juizados Especiais Estaduais.

Este artigo objetiva sugerir, em conformidade com a Lei N. 11.419, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, com os conceitos e práticas de Governo Eletrônico, serviços para a propositura eletrônica de reclamações em Juizados Especiais Estaduais, pelo próprio reclamante, quando se tratar de ações com valor de até 20 salários mínimos, dispensado o uso de assinatura e certificação digital.

# 2. Metodologia

Em relação ao delineamento metodológico, o estudo conduzido neste artigo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza qualitativa, recorrendo à fontes de dados secundários e a um levantamento bibliográfico, (VERGARA, 2010).

Inicialmente, fez-se uma explanação conceitual sobre governo eletrônico (e-governo) e juizados especiais para, posteriormente, esboçar uma análise bibliométrica, tendo como base de dados três revistas de referência:

* RAE – Revista de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas ISSN 2178-938X;
* RAC – Revista de Administração Contemporânea ISSN 1415-655;
* Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico ISSN 2175-9391.

A segunda etapa consistiu na pesquisa nesses periódicos se utilizando da palavra-chave “governo eletrônico”; “juizados especiais” e “justiça”. Essa pesquisa foi realizada no próprio site dos periódicos, com os seguintes resultados:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revista** | **Período** | **Descritores utilizados** | **Resultado** |
| RAE | jan/2000 a fev/2012 | “governo eletrônico” | 15 |
| “governo eletrônico” + “juizados especiais” | 0 |
| “governo eletrônico” + “justiça” | 8 |
| RAC | jan/2000 a fev/2012 | “governo eletrônico” | 13 |
| “governo eletrônico” + “juizados especiais” | 0 |
| “governo eletrônico” + “justiça” | 0 |
| Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico | Jan/2009 a fev/2012 | “governo eletrônico” | 8 |
| “governo eletrônico” + “juizados especiais” | 0 |
| “governo eletrônico” + “justiça” | 0 |

TABELA 1 – Descritores utilizados para pesquisa e os resultados obtidos

Os artigos encontrados foram armazenados e organizados em uma base de dados local utilizando o software End-note.

Seguiu-se então, para a separação dos artigos orientando-se pelas seguintes premissas:

* Artigos que que tratavam diretamente os temas;
* Artigos que tratavam indiretamente os temas;
* Artigos que não tratavam de qualquer maneira dos temas;
* Artigos que estavam fora do período de tempo desejado.

Para tanto foi realizada a leitura dos títulos e resumos dos artigos e, por vezes, a leitura completa dos mesmos, nos casos em que o resumo não estava claro.

É imperioso ressaltar a pouca bibliografia encontrada relacionada diretamente a Juizados Especiais, ou mesmo Justiça, e Governo Eletrônico. Os artigos que foram encontrados tratam o tema de Governo Eletrônico, mas pouco abordam a aplicação de conceitos do Governo Eletrônico e a Justiça. Neste sentido, faz-se necessário localizar um maior número de periódicos que tratem do tema. Somente o periódico “Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico” trata de forma mais extensiva o tema pesquisado. Os demais periódicos – RAE e RAC, apesar de muito conceituados e reconhecidos, apresentaram poucas publicações relacionadas diretamente ao tema Governo Eletrônico.

Ao final da etapa de triagem o total de artigos selecionados para serem avaliados foi de quinze. Seguiu-se, assim, para a tabulação e avaliação de suas características. Os resultados encontrados são apresentados a seguir:

O primeiro dado a ser computado foi o de número de artigos publicados por ano durante o período estudado, os resultados obtidos podem ser observados na Figura 1 a seguir:

FIGURA 1 - Número de artigos publicados por ano

Observa-se que a discussão do tema tem aumentado paulatinamente. Enquanto pouco foi produzido sobre o tema no período de 2002 até 2007, este passou a ser um assunto de maior visibilidade nos anos seguintes. Esse crescimento pode ser reflexo da importância cada vez maior do tema, discutido amplamente pela mídia, o qual tem sido gradativamente adotado pelos Governos Estadual e Federal.

Outro ponto levantado pela pesquisa foi o da quantidade de artigos publicados pelos periódicos estudados durante o período estipulado, os resultados estão na Figura 2:

FIGURA 2 - Artigos publicados por periódico no intervalo 2001-2011

Observa-se que os periódicos Democracia Digital e Governo Eletrônico e RAC apresentaram número equivalente de artigos publicados relacionados a Governo Eletrônico, e a RAE um número menor. Entretanto nenhum deles deixou de abordar o tema.

# 3. Governo Eletrônico

A tecnologia da informação e comunicação – TIC é um dos principais motores de mudanças sociais, econômicas e culturais da atualidade. Suas facilidades e, principalmente, o seu poder de interação e atratividade tem influenciado e modificado, de uma maneira geral, nosso comportamento e a forma como estudamos, trabalhamos, realizamos negócio e nos relacionamos.

A Internet, notadamente a *World Wide WEB* – WWW pode ser considerada o lado mais visível dessa revolução digital. A onipresença da rede mundial, proporcionada pelos recursos da computação móvel e telefonia celular, facilita o acesso das pessoas às informações on-line, permite a pesquisa nas mais diversas áreas do conhecimento, promove a comunicação entre pessoas independente de espaço e tempo, viabiliza o trabalho colaborativo entre pessoas geograficamente dispersas, permite a compra eletrônica de serviços e produtos. Isso significa que as pessoas estão usando a Internet, de forma crescente, para resolver os seus problemas do cotidiano.

A Figura 3 ilustra o crescimento de computadores e de usuários de Internet no Brasil, o que releva que os recursos de TIC também fazem parte da vida dos brasileiros, particularmente os da área urbana. Um dos possíveis desdobramentos direto dessa tendência é a mudança na forma como o cidadão se relaciona com o Estado Brasileiro.

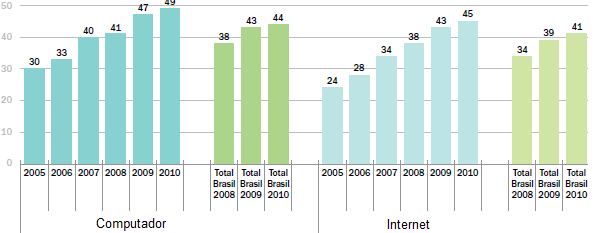


FIGURA 3 – Proporção de Usuários de Computador e Internet no Brasil: Área Urbana e Total Brasil Respectivamente (%). Fonte CGI Brasil, 2010.

Sena (2011) reforça esse cenário ao ponderar que:

“As transformações econômicas, sociais e culturais impostas pela onipresença da internet são irreversíveis. Realizar negócios, trabalhar, estudar, enfim, viver requer novos requisitos. São, agora, orientados à informação, ao conteúdo. Vale dizer que, instituições públicas, empresas e escolas têm que se adaptar às novas formas de relacionamento da sociedade do conhecimento”.

Uma pesquisa de mercado realizada pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, em 2010, com alguns dos principais órgãos que compõem o Poder Judiciário Brasileiro e o Departamento Nacional de trânsito, destaca que a maioria dos participantes tem a percepção que a relação entre a sua instituição e o cliente (cidadão) tende a ficar essencialmente digital.

Ainda que se trate de uma pesquisa de mercado, que não segue os rigores de um método científico, esse estudo revela a percepção de alguns órgãos públicos quanto à tendência de virtualização da relação poder público e cidadão. Dessa forma, os governos devem ficar atentos ao crescente uso intensivo da TIC pela sociedade brasileira.

Por outro lado, toda essa movimentação gera inúmeras possibilidades de melhoria dos serviços públicos prestados à população. Tipicamente, os governos federal, estadual e municipal podem aplicar as potencialidades de capilaridade, baixo custo, controle e gestão dos recursos da TIC ao desenvolvimento de serviços públicos de qualidade. O uso de recursos de TIC pelo poder público abre várias oportunidades de ampliação do governo eletrônico

Para a Organização das Nações Unidas – ONU, governo eletrônico, ou e-governo, pode referir-se, virtualmente, a todas as plataformas de TIC e aplicações em uso pelo setor público (ONU, 2002). De forma mais especifica, este órgão define e-governo como: a utilização da internet e das tecnologias padrão WWW para entregar informações e serviços públicos aos cidadãos.

O termo governo eletrônico refere-se ao uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) por parte dos governos, quando aplicado a toda a gama de funções do governo. Em particular, o potencial de rede oferecido pela Internet e as tecnologias relacionadas tem o potencial de transformar as estruturas e funcionamento do governo (OECD, 2002).

Governo eletrônico pode ser conceituado como:

[...] Em termos gerais e otimistas, o governo eletrônico tem se constituído em uma infra-estrutura de rede compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a gestão dos serviços públicos é realizada. A partir da otimização desses serviços o atendimento ao cidadão são realizados, visando atingir a sua universalidade, bem como ampliando a transparência das suas ações (ROVER, 2008).

E também, como “um governo qualificado digitalmente, por ferramentas, mídias e procedimentos [...] (HOESCHL, 2003)”, o qual visa à aplicação da tecnologia da informação nos diversos serviços e áreas de atuação do governo, em busca da eficiência.

O Poder Judiciário Brasileiro – em especial, na esfera estadual – deve buscar a melhoria contínua na oferta da prestação jurisdicional por meio do planejamento e análise do contexto da justiça estadual, com o entendimento claro de seus problemas e desafios. Nesta linha, a aplicação da tecnologia da informação com base nos princípios de governo eletrônico e a adoção de sistemas eficientes de gestão de processo eletrônico se apresentam como desafios a serem vencidos.

As ações do governo americano descritas a seguir, extraídas de Filho (2003), são bons referenciais de funcionalidades que devem compor serviços de governo eletrônico:

* As informações devem estar organizadas por tipo de serviço ou de informação, e não por agência de governo.
* Os formulários usados nos 500 serviços públicos mais requisitados pelo público devem estar online até dezembro de 2000.
* Conforme o ato de eliminação de papéis no governo, até outubro de 2003, todas as transações com o governo federal devem ser processadas online.
* O uso do comércio eletrônico deve ser estimulado para tornar mais rápidas e menos custosas as compras do governo federal.
* As práticas de proteção da privacidade das pessoas devem continuar a ser implementadas por meio da publicação de políticas de privacidade nos sites web.
* O acesso aos dirigentes dos órgãos públicos deve ser facilitado mediante a criação de endereços eletrônicos pelos quais a população possa fazer questionamentos, comentários e críticas.
* O estudo de um ano será conduzido para verificar a viabilidade da votação eletrônica on-line.
* As secretarias de saúde, direitos humanos, educação, agricultura e previdência, além de outros órgãos que provêm assistência aos cidadãos, devem fazer uma seleção dos principais benefícios e serviços que podem ser prestados pela Internet com privacidade assegurada.
* As agências de governo devem desenvolver mecanismos de privacidade e segurança da informação e prover a comunicação eletrônica efetiva entre agências e público por meio do uso de chaves públicas de criptografia.
* As agências de governo devem desenvolver ações para ampliar sua capacidade de usar a Internet para atuarem de forma mais aberta, ágil e eficiente. No mínimo, essas ações devem envolver: i) aumento da capacitação dos servidores federais de todos os níveis, ii) identificação e adoção das melhores práticas implementadas por organizações líderes, públicas ou privadas, iii) reconhecimento dos servidores que sugerirem novos ou inovativos usos da Internet, iv) parceria com instituições de pesquisa para teste de aplicações avançadas e v) criar mecanismos para coletar as sugestões dos cidadãos sobre o melhor uso da Internet.

A análise da Lei americana de Governo Eletrônico de 2002 e do Memorando de 2003, que versa sobre orientações para a sua implementação, revelam que as iniciativas do governo americano, com relação à consolidação do e-Government tem os seguintes fundamentos:

* O governo eletrônico deve estar centrado no cidadão.
* As soluções de governo eletrônico devem usar os recursos da TIC para, de fato, oferecer serviços públicos de melhor qualidade aos cidadãos.
* Os governos devem aproveitar a onipresença e facilidades da Internet para democratizar os serviços eletrônicos.
* Para alcançar esses objetivos, as soluções de governo eletrônico de devem aplicar os recursos da TIC à melhoraria do controle e gestão dos serviços públicos.

# 4. Serviços de Governo Eletrônico para atendimento aos Juizados Especiais

Conforme o art 9º da lei 9.099/95, quando um cidadão precisa ajuizar reclamações de baixo valor pecuniário (até 20 salários mínimos), é facultada a assistência de advogado. Logo, o próprio reclamante pode se dirigir ao Juizado Especial mais próximo de seu domicílio; os servidores da Secretária irão reduzir a termo a reclamação, e designar a sessão de conciliação. Neste caso, o cidadão não precisa realizar o recolhimento de custas ou ser representado por um advogado.

Entretanto, a realidade dos Juizados Especiais Estaduais acaba por impedir que um procedimento de relativa simplicidade, como o ajuizamento de uma reclamação, seja concretizado com agilidade. De fato, os Juizados Especiais, que deveriam ser norteados pelos princípios da oralidade, informalidade e celeridade, encontram-se parcialmente inviabilizados pela enorme quantidade de processos que são ajuizados que tramitam diariamente em suas secretarias e gabinetes, até mesmo aqueles Juizados Especiais que já contam com sistemas de gestão de processo eletrônico.

Considerando que a aplicação de recursos de TIC aos Juizados Especiais possa representar significativa contribuição à democratização da justiça brasileira e facilitar o acesso a essa instância do Poder Judiciário brasileiro – representando grande benefício à população – apresenta-se a seguinte proposição de serviço, ilustrado na Figura 4:

* O ajuizamento eletrônico de reclamações com valor até 20 salários mínimos, pelo próprio reclamante;
* O agendamento das audiências de conciliação, no momento da propositura da reclamação;
* A emissão da carta de intimação, para ser entregue a parte reclamada.
* O acompanhamento de reclamações via internet pelos reclamantes, bem como o recebimento do resultado da reclamação;
* Adicionalmente, pode ser considerada a hipótese da realização das audiências de conciliação, ou mesmo instrução e julgamento, por meio de recursos de webconference, os quais já estão se popularizando;

Tendo em vista o benefício direto de grande parcela da população, a qual é cliente natural dos Juizados - inclusive no caso de Termos Circunstanciados, atendendo as Delegacias de Polícia - sugere-se a disponibilização de serviços no portal web dos Tribunais para o ajuizamento de reclamações nos Juizados Especiais Estaduais, com valor até 20 salários mínimos (em se tratando de ações de competência cível), diretamente pelo reclamante, bem como o agendamento automatizado de audiência de conciliação no momento do ajuizamento e a emissão da carta de intimação para ser entregue a parte reclamada.

Cabe ressaltar que, por não se tratar de peticionamento eletrônico nos moldes da justiça comum, e em atenção aos princípios da oralidade, celeridade e informalidade, não deve ser exigido da parte reclamante a utilização de certificado digital para assinatura da reclamação. O reclamante deve informar endereço eletrônico e telefone para contato e confirmação da identidade e, se necessário for, para verificar a legitimidade da reclamação. Esta providência servirá para evitar trotes ou brincadeiras de mau gosto.



Figura 4 – Ajuizamento Eletrônico – Reclamações em Juizados Especiais

Tais serviços irão apoiar a modernização institucional dos Juizados Especiais Estaduais, e facilitar o acesso a justiça às partes interessadas. A melhoria dos procedimentos internos, o aprimoramento dos serviços prestados para os reclamantes, e a economia de recursos da instituição são alguns dos resultados esperados.

Figura 5 – Representação gráfica dos serviços propostos

# 5. Considerações Finais

Indubitavelmente será possível observar que a adoção e disponibilização de novas funcionalidades para os Juizados Especiais trará benefícios em dois níveis, *interna e externa corporis*.

*Interna corporis*, visto que permitirá que as reclamações, hoje dependentes do meio físico, com dispêndio de recursos materiais e humanos, sejam propostas de forma eletrônica, com custos reduzidos, e com os próprios reclamantes reduzindo a termo a reclamação e informando os principais dados do processo e da parte reclamada. Poderão ser verificados ganhos de produtividade, redução de custos operacionais e também de insumos.

*Externa corporis*, a população em geral irá perceber grandes mudanças em dois sentidos. Pela possibilidade de não necessitar mais se deslocar à sede da instituição para dar entrada em suas reclamações, e maior produtividade na tramitação das reclamações.

A população precisará se habituar ao uso da internet para a propositura das reclamações eletrônicas, o que poderá ser encarado como uma barreira, nos primeiros meses de disponibilização do serviço. Além disso, a data de agendamento da audiência de conciliação será gerada automaticamente, podendo gerar algum contratempo, uma vez que o cidadão deverá se programar em conformidade com as datas ofertadas pelo sistema.

O acesso a Justiça, sem embaraços ou dificuldades, é direito constitucional garantido a todos os cidadãos brasileiros. Uma vez que a estrutura atual do Poder Judiciário encontra-se imobilizada pela grande quantidade de ações em tramitação, o tempo de resolução de processos, mesmo aqueles de menor complexidade, tem se estendido de forma alarmante, o que acaba por emperrar e até mesmo inviabilizar a efetividade da Justiça.

Para tanto, a aplicação racional da tecnologia da informação, guiada pelos conceitos preceituados pelo Governo Eletrônico, se apresenta como uma solução viável que qualquer Tribunal de Justiça pode lançar mão. Tal premissa é ainda mais verdadeira no caso dos Juizados Especiais, cujas características particulares propiciam um vasto espaço de oportunidades para a aplicação da tecnologia e inovação.

Considerando que parcela significativa da população tem acesso regular a internet, e que a *wide world web* faz parte do dia-a-dia dos brasileiros, assim como a televisão e o telefone celular, serviços que permitam a qualquer interessado realizar a propositura de reclamações de competência de Juizados Especiais utilizando-se de um simples portal da internet devem ser disponibilizados, uma vez que não há impedimentos legais ou tecnológicos. O momento é agora.

# 9. Referências

BATISTA, Fábio Ferreira; QUANDT, Carlos Olavo; PACHECO, Fernando Flávio; TERRA, José Cláudio Cyrineu. Gestão do conhecimento da administração pública. IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2005. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/pub/td/2005/td\_1095.pdf>. Acesso em 09 out. 2011.

BRASIL. Constituição 1988. Constituição da Republica Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal.

CAMPOS, André Gambier. Sistema de justiça no Brasil: problemas de eqüidade e efetividade. Brasília, fevereiro de 2008. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/publicacoes/tds/td\_1328.pdf> Acesso em 09 out. 2011.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo. Teoria Geral do Processo. São Paulo: Malheiros Editores, 1999.

CGI. Comitê Gestor da Internet no Brasil. TIC Domicílios e Empresas 2010: Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. 2011. Disponível em: <www.cnj.jus.br>. Acesso em jul. 2011.

CRUZ, Tadeu. Workflow: a tecnologia que vai revolucionar processos. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

CUNHA JUNIOR, Eurípedes Brito. O Projeto de Lei 5.828/01 da Câmara e seu Substitutivo. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2003-mar-17/projeto\_lei\_582801\_camara\_substitutivo>. Acesso em: 09 out. 2011.

FILHO. JORGE C. M. de B. The Impact of the Information Economy in the Plubic Sector. The George Washington University. WASHINGTON D.C, 2003.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª. Ed. Sao Paulo: Atlas, 2009.

HOESCH, Hugo C., et. al. O governo eletrônico respondendo às propensões da presença da administração pública no ciberespaço. Ciberética, 2003

HOESCH, Hugo C. Elementos de Direito Digital. Disponível em < http://www.i3g.org.br/editora/livros/elementosdedireitodigital.pdf >. Acesso em 09 out. 2011.

KAMINSKI, Omar. Internet Legal: O direito na Tecnologia da Informação. Curitiba: Juruá, 2003.

OECD. Organization for Economic Co-operation and Development. Disponível em: http://www.oecd.org/home/0,2987,en\_2649\_201185\_1\_1\_1\_1\_1,00.html. Acessado em: 12/02/2012.

ONU. Benchmarking e-Government: a Global Perspective. United Nations, American Society for Public Administration. New York, 2002.

ONTOBRAS. Seminário de Pesquisa em Ontologia no Brasil. 30 e 31 de agosto de 2010, Florianópolis, Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.egc.ufsc.br/ontobras/?url=egc>> Acesso em set. 2011.

ROTTA, Mauricio J.R., ROVER, Aires J., SILVA, Paulo F., Justiça Estadual Brasileira: Aderência às práticas de Governança de Tecnologia da Informação. Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico, n° 5, p. 173-192, 2011

ROVER, Aires. O governo eletrônico e a inclusão digital: duas faces da mesma moeda chamada democracia. In: ROVER, Aires José(ed). Inclusão digital e governo eletrônico. Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, Lefis series 3, 2008. 322 p

SENA, Marco A. C. et. al. Soluções Digitais: Oportunidades para a Melhoria dos Serviços Públicos Judiciários. In: Anais do VIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Rio de Janeiro: Resende, 2011.

VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

1. Universidade Federal de Santa Catarina. Depto de Engenharia e Gestão do Conhecimento. Email: maurotta@gmail.com [↑](#footnote-ref-1)
2. Universidade Federal de Santa Catarina. Depto de Engenharia e Gestão do Conhecimento. Email: marco.a.c.sena@gmail.com [↑](#footnote-ref-2)
3. Universidade Federal de Santa Catarina. Depto de Engenharia e Gestão do Conhecimento. Email: mrotta@softplan.com.br [↑](#footnote-ref-3)