



Prof. Airton José Ruschel
Mestre em Antropologia Jurídica
Doutorando em Engenharia do Conhecimento
EGC – UFSC

airtonruschel@gmail.com

Brasília, 19 e 20 de Setembro de 2011.

Teoria Geral do Processo Eletrônico:

O governo eletrônico e a qualidade do serviço público de Justiça no meio virtual.

- A **judicialização da sociedade** tem aumentado nos países democráticos (BOAVENTURA SANTOS, 1996);
- Aumentou a **quantidade de processos judiciais** a serem resolvidos.
- No Brasil, os governos estaduais e federal, através do poder judiciário, fazem **grandes investimentos financeiros** e reavaliam suas estruturas e processos. (RUSCHEL, 2006)

- O **acesso à Justiça** deve ser encarado, na contemporaneidade, como um dos mais importantes Direitos fundamentais.
- É através dessa via que o indivíduo pode cobrar do Estado **outros direitos** dos quais é titular. (Bezerra, 2010)

O judiciário brasileiro está em **transformação**:

- ações de **governo eletrônico** são implementadas no Brasil,
- o poder judiciário tem investido muito em **tecnologias da informação e comunicação (TICs)**,
- há necessidade do uso de aplicativos/métodos de **engenharia e gestão do conhecimento (EGC)**,

- o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) esforça-se para criar uma política de ações que visa **padronizar as estruturas operacionais** (metas anuais),
- tabelas comuns,
- difusão do processo eletrônico (Lei 11.419-2006)
- CNJ Acadêmico: elaboração de dissertações e teses (4-5 anos)
- pesquisa de clima organizacional e de satisfação da justiça brasileira

- Governo Eletrônico é o **uso intensivo da Tecnologia** da Informação e Comunicação (TIC) para promover um governo mais eficiente e efetivo.

Ele deve:

- **facilitar a acessibilidade** ao serviço governamental, através de um maior acesso público à informação e para fazer um governo mais prestador de contas aos cidadãos.

- Incrementar a **transparência** do processo político;
- Elevar o envolvimento direto e **participativo** dos cidadãos; e
- Melhorar a **qualidade na informação** da opinião pessoal, abrindo novos espaços de informação e deliberação. (BUSQUETS, 2006)

= qualidade do serviço jurisdicional

- A sociedade brasileira quer mais **informação** (transparência) e **interação** (para “auxiliar” na gestão/decisão)
- Atualmente a melhor fonte de informações do judiciário são os **sites**, mesmo que incipientes.

- Um **produto ou serviço de qualidade** é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente.
- O verdadeiro critério da boa qualidade é a preferência do consumidor.

(Vicente Falconi, TQC, 1992)

- Cliente: interno + externo
- Operadores da justiça, cidadão

- Os processos judiciais estão disponíveis para **consulta nos sites de forma limitada**.
- As **rotinas internas** (orçamento, controle, gestão, protocolo, RH, decisões estratégicas) não estão disponíveis.

Resultados: (**pontos fortes**)

- Todos os tribunais de justiça de 1º grau possuem **site**, através dos **91 tribunais superiores** (2, 3º graus),
- Os **sistemas processuais** estão disponíveis para consulta ao usuário (cidadão),
- Está sendo implantado o **processo digital** e o número de processo único,
- Há uma **coordenação nacional (CNJ)**, e
- Metas 2009, 2010, 2011.

Resultados: (pontos fracos)

- Os atuais sites/portais são de consulta e a **interação é limitada.**
- Há **poucas publicações** que tratam **tecnologicamente** das questões dos tribunais e da justiça. A maioria das análises são sociológicas e antropológicas.
- As informações são **pontuais ou individuais** e não mostram sua representatividade no contexto.
- Os sites possuem **linguagem técnica.**
- Os sites não possuem **pesquisa de satisfação.**

Resultados: (pontos fracos)

- Os sites **não mencionam** a maioria dos sistemas administrativos.
- Os sistemas de processo eletrônico são de protocolo.
- Os sistemas de processamento **não usam inteligência** (IA e outros métodos de EGC).
- Os tribunais **não fazem gestão sistemática** (business intelligence (BI), balance scored card (BSC) e apoio à decisão de saneamento e sentença do processo ao juiz (SAD)).

Resultados: (pontos fracos)

- As informações para decisão estão em arquivos de texto em não em **formulários** apropriados.
- Os sistemas dos tribunais têm **pouca integração** com Ministério Público, Polícias e outros órgãos públicos.
- As **interfaces** dos sistemas não são amigáveis.
- Os sistemas de processo eletrônico devem ser melhor pensados.
- Os trabalhadores “ficam doentes” com a introdução das novas tecnologias (Dejours, 2011)
- Há necessidade de impressão de partes (ou o todo) do processo.

Considerações

- “O Governo Eletrônico no Brasil está **longe** de ser atingido pelo judiciário”,
- Com a evolução da tecnologia e o seu não uso pelo judiciário, o **acesso à Justiça está dificultado**,
- Há uma ampla possibilidade da definição de uma **metodologia de apoio à decisão** do juiz para o saneamento dos processos e sentença.
- O judiciário do Brasil está em **visível** transformação.

Rumo à qualidade

- Os tribunais precisam promover pesquisas para avaliar a **qualidade** dos serviços.
- Ouvir clientes internos e externos
- Criar novas categorias de análise com uso da antropologia, etnografia e sociologia.
- Os **juízes e servidores** têm um conhecimento que precisa ser explicitado
- Não é só pesquisar: é necessário planejar e agir para melhorar o processo eletrônico

Princípio da máxima automação

“Assim, tudo que vier antes do “defiro ou indefiro” e puder ser automatizado, deve ser automatizado (princípio da máxima automação!).

Em todas as áreas em que é aplicada, a tecnologia libera pessoas. Nosso processo eletrônico está “escravizando” os juízes; tornando-os dependentes de telas, memórias, equipamentos de áudio e vídeo. Claro que há exceções. Falo da regra geral...”

Princípio do máximo apoio à decisão

“Toda rotina processual deve ser desenvolvida pensando no juiz, ou seja, no trabalho de decidir; e não apenas na tramitação processual, nas partes, nas estatísticas etc.

*É necessário que os sistemas passem a ser desenvolvidos contemplando o JUIZ! (**Princípio do máximo apoio à decisão!**).*”

Juiz do trabalho **Sebastião Tavares Pereira**, em email enviado à lista do GEDEL em 23/08/2011.

O processo eletrônico **facilita a pesquisa** pois há a possibilidade de **alimentação em tempo real** em softwares de análise (business intelligence (BI), predição).

O atual processo eletrônico **dificulta a pesquisa** pois os arquivos anexos (editor de texto, imagens) são **ricos** em informações que são de difícil análise.

→ Colocar as informações dos anexos em formulários apropriados no sistema

Uso da Engenharia e Gestão do Conhecimento - EGC

Criação de um **modelo de conhecimento para apoio à decisão do juiz no processo judicial.**

O juiz quer fazer perguntas ao processo. Os autos em papel precisam ser lidos, já o processo eletrônico deveria poder responder a estas perguntas de **forma automatizada.**

Esta pesquisa acadêmica começou a ser desenvolvida no **TRT9** e pretende:

- Criar um questionário **periódico** para identificar as perguntas que cada juiz faz para cada tipo (assunto) de processo.
- Organizar estas perguntas.(quando, como, porquê)
- Definir um modelo de conhecimento para apoio à decisão do juiz.
- Validar o modelo com os especialistas (os juízes).
- Definir uma interface ergonômica computadorizada para a distribuição dos elementos do modelo.

Reflexão: Após meses (ou anos) de um trâmite processual, o **juiz** gasta horas (ou dias) para sanear o processo, avaliar, julgar e despachar, e gastaria alguns **minutos** para responder um questionário sobre a qualidade e a performance do processo.

O juiz poderia:

- Dar nota aos atos quanto a forma e o conteúdo.
- Sinalizar com estrelas as boas práticas (e o bom processo).

- Seria possível resumir as notas por: ato, fase, processo, vara, tribunal.
- Planejar a totalidade dos atos de um processo baseado no trâmite processual ideal considerando as notas e estrelas atribuídas pelo juiz. (Uso da técnica de Raciocínio Baseado em Casos (RBC)).
- O **servidor** também poderia sugerir melhorias procedurais a partir da sua percepção das dificuldades do cotidiano e da complexidade do processo.

Conclusão

O real impacto da execução do conjunto de metas do CNJ, entre elas a aplicação do Processo Eletrônico, no modelo de “se fazer justiça” no Brasil, ainda precisa ser medido com mais pesquisas que contemplem toda a sociedade (RUSCHEL, 2011)

Obrigado !

As referências podem ser encontradas em:

<http://egov.ufsc.br/portal>

<http://e-judiciario.blogspot.com>