

Trabalho Governo Eletrônico

Serviços para proposição de reclamações com valor até 20 salários mínimos nos Juizados Especiais do Estado de Santa Catarina

Marcelo Ribeiro Rotta (aluno disciplina isolada - PPEGC) mrotta@softplan.com.br

Marco Sena (doutorando – PPEGC) marco.a.c.sena@gmail.com

Maurício José Ribeiro Rotta (mestrando - PPEGC) maurotta@gmail.com

1. Qual o problema que o projeto vai resolver?

É sabido que o mundo atual demanda cada vez mais soluções práticas a serem tomadas em tempo razoável, principalmente no que concerne a questões voltadas à adoção do chamado governo eletrônico. É sabido, também, que somente se logra obter a necessária rapidez e efetividade nessas searas com a adoção plena e irrestrita da informatização, em fase de pleno desenvolvimento no Poder Público brasileiro.

Neste sentido, o Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina (PJSC) também procura desenvolver políticas e estratégias relacionadas à Tecnologia de Informação, visando obter mais produtividade e acesso ao serviço prestado pela instituição.

A necessidade de deslocamento dos reclamantes se dirigirem presencialmente até o Juizado Especial para que possam efetuar suas reclamações se mostra burocrática – atualmente, o reclamante precisa solicitar ao atendente reduzir a termo a reclamação, aguardar o retorno da unidade quanto a data da audiência e aguardar o tramite do processo ao juiz para despacho, e em descompasso com os demais serviços eletrônicos já oferecidos pelo PJSC. Percebe-se a necessidade da utilização de novas ferramentas que facilitem a vida dos usuários deste relevante serviço público, permitindo o acesso ao serviço oferecido de forma remota e imediata.

2. Quem vai comprar o projeto?

Este projeto será adquirido pelo Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina (PJSC).

3. Descrição do projeto

O objeto deste projeto é o desenvolvimento de portal web para o ajuizamento de reclamações no Juizado Especial, com valor até 20 salários mínimos, diretamente pelo reclamante, bem como o agendamento de audiência de conciliação e a emissão da carta de intimação para ser entregue a parte reclamada, e tem como meta a modernização institucional dos Juizados Especiais do Estado de Santa Catarina, e facilitar o acesso a justiça às partes interessadas.

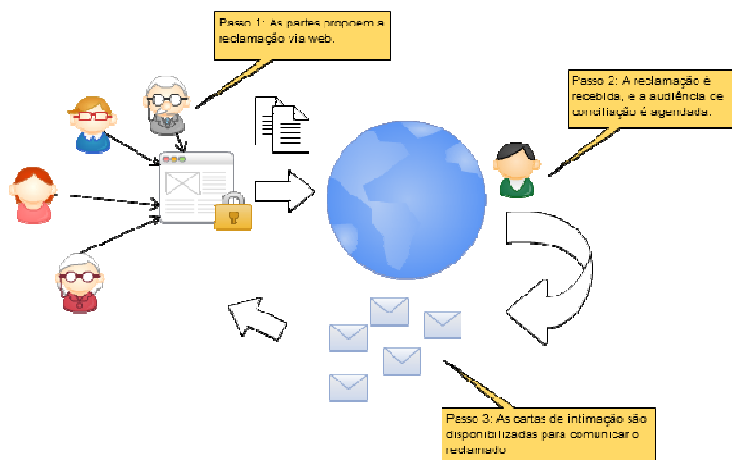


Figura 1 – Representação gráfica dos serviços propostos

Busca, prioritariamente, a melhoria dos procedimentos internos, o aprimoramento dos serviços prestados para os reclamantes, e a economia de recursos da instituição.

Para alcançar tais objetivos, o PJSC busca solução que permita:

- 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;

4. Situação nacional / internacional

A situação nacional se encontra muito propícia para o desenvolvimento deste projeto, uma vez que o Conselho Nacional de Justiça fixou metas para que os Tribunais de Justiça implantem sistemas e recursos de gestão de processos judiciais eletrônicos.

Exemplos de sites com serviços similares:

<http://www.tjsp.jus.br/Servico/PeticionamentoEletronico/Default.aspx>

<http://esaj.tjsc.jus.br/esaj/portal.do?servico=740000>

<http://www.tjms.jus.br/esaj/portal.do?servico=740000>

<http://consultasaj.tjam.jus.br/esaj/portal.do?servico=740000>

<http://esaj.tjce.jus.br/esaj/portal.do?servico=740000>

<http://esaj.tjac.jus.br/esaj/portal.do?servico=740000>

5. Pontos Fortes

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 totalmente 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. São almejados ganhos de produtividade, redução de custos operacionais e também de insumos.

Externa corporis, os benefícios serão percebidos conforme abaixo:

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, após pelo salto de produtividade na tramitação das reclamações.

6. Pontos Fracos

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

Por fim, outro aspecto a ser considerado é que a intimação do reclamado será entregue em mãos pelo reclamante, o que pode inibir a propositura de uma reclamação.

7. Grau de dificuldade e característica do projeto

Em decorrência do projeto elaborado, foram definidas as premissas que irão nortear o desenvolvimento da solução, devendo ser atendidas, entre outras, as seguintes características:

- Deve admitir adequação e customização na medida das necessidades dos Juizados Especiais: as peculiaridades e particularidades devem ser consideradas, estudadas e implementadas, alinhadas ao escopo da solução informatizada;
- Seja escalável: permita crescimento lógico compatível com o incremento das atividades dos Juizados Especiais, sem perda de performance e efetividade;
- Seja desenvolvida com a aplicação de tecnologia atualizada, para funcionamento e operação pela rede interna dos Juizados Especiais e pela internet, atendendo a requisitos de segurança e performance, permita facilidade na distribuição de

atualização de versões e de recursos que eliminem dificuldades de instalação e manutenção;