



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE - UFCG
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO - CDSA
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO NO CAMPO – UAEDUC
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

LAMARTINE ULISSES RODRIGUES DE OLIVEIRA

**O IMPACTO DO USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO NAS ATIVIDADES DO FÓRUM MINISTRO LUIZ RAFAEL
MAYER - COMARCA DE MONTEIRO – PB**

LAMARTINE ULISSES RODRIGUES DE OLIVEIRA

**O IMPACTO DO USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO NAS ATIVIDADES DO FÓRUM MINISTRO LUIZ RAFAEL
MAYER - COMARCA DE MONTEIRO – PB**

Artigo científico apresentado ao Curso Superior de
Tecnologia em Gestão Pública da Unidade de Educação do
Centro de Desenvolvimento Sustentável, sob orientação da
Profª Msc. Patrícia Trindade Caldas.

Sumé, 2013



O482i Oliveira, Lamartine Ulisses Rodrigues de.

O impacto do uso das tecnologias da informação e comunicação nas atividades do Fórum Ministro Luiz Rafael Mayer – Comarca de Monteiro / Lamartine Ulisses Rodrigues de Oliveira. - Sumé - PB: [s.n], 2013.

27 f; il, graf.

Orientadora: Professora Msc. Patrícia Trindade Caldas.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo) – Universidade Federal de Campina Grande; Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido; Unidade Acadêmica de Educação do Campo; Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública.

1. Tecnologias da Informação. 2. Administração Pública - .
3. Gestão eletrônica de documentos - eficiência. 4. Gestão Pública. 5. Gestão da informação jurídica - processos. I. Título.

CDU:004:35(045)

LAMARTINE ULISSES RODRIGUES DE OLIVEIRA

**O IMPACTO DO USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO NAS ATIVIDADES DO FÓRUM MINISTRO LUIZ RAFAEL
MAYER - COMARCA DE MONTEIRO – PB**

Artigo científico apresentado ao Curso Superior em Gestão Pública da Unidade de Educação do Centro de Desenvolvimento Sustentável da Universidade Federal de Campina Grande como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA



PATRÍCIA TRINDADE CALDAS
Profª. Msc. Orientadora

Nota (9,5)



MARIA DA CONCEIÇÃO GOMES DE MIRANDA
Prof. Dra. Examinadora

Nota (9,5)

WALBERTO BARBOSA DA SILVA
Prof. Msc. Examinador

Nota (9,5)

Nota Final (Média)

Nota (9,5)

Aprovado em 24 de abril de 2013.

RESUMO

A reforma gerencial da administração pública mudou o foco da administração pública no Brasil que, agora, inspirada na administração privada e no avanço técnico-científico, deve desenvolver suas funções com mais eficiência de modo que alcance os melhores resultados na promoção do bem comum e que essas ações sejam o menos onerosas quanto possível. Inserido nessa perspectiva, o Tribunal de Justiça da Paraíba – TJPB – vem desenvolvendo uma política de modernização e adequação de seu modo de trabalho à realidade tecnológica atual. Assim sendo, este estudo parte da premissa de que o uso de TI contribui para aumentar a eficiência do TJPB em suas atividades. Nesse sentido, o objetivo é analisar o impacto do uso das novas tecnologias da informação na eficiência das atividades do fórum Ministro Luiz Rafael Mayer na Comarca de Monteiro. Para tanto, utilizou-se de pesquisa qualitativa, com as seguintes técnicas: aplicação de questionário, pesquisa bibliográfica, documental, pesquisa de campo, observação participante e análise de conteúdo. Os resultados apontam que há uma disparidade entre os esforços do Tribunal e o impacto percebido pelos servidores que fazem uso de TI na comarca de Monteiro. A análise do questionário apontou que os usuários consultados se mostraram, em média, insatisfeitos com a qualidade da TI que lhes é disponibilizada atualmente, embora tenham expectativas positivas na utilização de TI para melhorar a eficiência no desempenho de suas funções, desde que condicionado à melhoria de seus componentes.

Palavras-chave: Tecnologias de Informação; Eficiência; Administração Pública.

ABSTRACT

The management reform of public administration has shifted the focus of public administration in Brazil which now inspired by the private management and advance of scientific-technical, should develop its functions more efficiently in order to reach the best results in the promotion of the common good and these actions are the least onerous as possible. Inserted this perspective the Court of Paraíba - TJPB - has developed a policy of modernization and adaptation of their operating mode to the current technological reality. Therefore, this study assumes that the use of IT helps to increase the efficiency of TJPB in their activities. In this sense, the aim is to analyze the impact of the use of new information technologies on the efficiency of the activities at the Forum Ministro Luiz Rafael Mayer in the District of Monteiro. Therefore it was used qualitative research, with the following techniques: questionnaires, bibliographical, documentary, field research, participant observation and content analysis. The results show that there is a disparity between the Court's efforts and the impact noticed by servers who make use of IT in the district of Monteiro. Analysis of the questionnaire indicated that users consulted proved to be, on average, dissatisfied with the quality of IT available to them today, although they have positive expectations in the use of IT to improve efficiency in the performance of their duties provided the improvement of its components.

Keywords: Information Technology, Efficiency, Public Administration.

1 INTRODUÇÃO

Desde a crise do Estado de bem-estar social, ou, como também foi conhecido, *Welfare State*, causada por fatores diversos como a ineficiência, o uso desordenado de recursos pelo setor público e a falta de controle sobre a qualidade dos produtos e dos serviços prestados pelo Estado, a sociedade vem cobrando mais eficiência na Administração Pública. Dessa forma é desejo da coletividade que o Estado, inspirado no avanço técnico-científico, desenvolva suas funções de modo a proporcionar o melhor resultado na promoção do bem comum e que suas ações sejam o menos onerosas quanto possível.

No âmbito do Poder Judiciário, área em que se desenvolve o presente estudo, há um assunto sempre presente nas discussões da sociedade referentes a esse Poder, a falta de celeridade na tramitação dos processos, ou seja, a carência de eficiência nos processos judiciais. Assim, a busca por eficiência no judiciário está diretamente ligada à questão da celeridade na tramitação de processos.

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) ao introduzir novas formas de organização e acesso aos dados e processos em trâmite, reduz custos aos cofres públicos, agiliza a formação de bancos de dados, intensificando a comunicação institucional. Nesse contexto, as TICs merecem mais atenção, pois não há celeridade sem o uso de ferramentas tecnológicas adequadas que propiciem agilidade no trato processual.

Em uma sociedade que se autodenomina Sociedade da Informação (SQUIRRA, 2005; LAUDON; LAUDON, 2007), onde as informações produzidas podem ser transmitidas simultaneamente e em tempo real para pessoas em praticamente todo o mundo, as novas TICs tornam possíveis projetos que até pouco tempo eram inviáveis.

Ao propiciar novas formas de geração, tratamento e distribuição de informações, as novas TICs permitem fácil transferência de dados e conhecimento além de um aumento considerável da rapidez de resposta e adaptação às demandas e perturbações internas e externas à organização. Elas facilitam e intensificam a comunicação, o processamento, o armazenamento e a transmissão de informações (O'BRIEN, 2002; LAUDON; LAUDON, 2005).

Seguindo o exemplo do setor privado, aonde as empresas vêm se atualizando constantemente para garantirem seu espaço nessa nova configuração mundial, a administração pública, ao seu modo, também deve atender as demandas e exigências do contexto e adotar novas tecnologias como forma de melhorar sua eficiência organizacional.

Inserido nessa perspectiva, o Tribunal de Justiça da Paraíba – TJPB – vem desenvolvendo uma política de modernização e adequação de seu modo de trabalho à realidade tecnológica atual. Iniciativas como a troca dos antigos processos físicos e suas limitações de ordem prática pelo e-Jus e PJe, sistemas de processo judicial eletrônico, o envio de correspondências e processos administrativos por malote digital, uma espécie de e-mail certificado, e a substituição total do Diário da Justiça impresso por uma versão digital são exemplos dessa nova postura e adequação digital do Poder Judiciário paraibano.

Resta saber, contudo, se essas ações estão produzindo o impacto esperado. Para isso, foi elaborado e aplicado um questionário que tem por objetivo conhecer a opinião dos servidores do ambiente estudado a respeito do impacto do uso de TIC em suas atividades laborais.

Diante deste contexto e tomando como base um estudo de caso, esta pesquisa tem a seguinte problemática de estudo: Qual a influência do uso das novas tecnologias da informação e comunicação na eficiência das atividades do Fórum Ministro Luiz Rafael Mayer na Comarca de Monteiro?

Assim, como objetivo geral de pesquisa, tem-se: Analisar o impacto do uso das novas tecnologias da informação e comunicação na eficiência das atividades do fórum em questão.

Para alcançar o objetivo geral citado, tem-se como objetivos específicos:

- explorar conceitos e definições acerca das tecnologias da informação e comunicação e seu impacto organizacional;
- caracterizar o fórum Ministro Luiz Rafael Mayer na Comarca de Monteiro, identificando e mapeando as novas tecnologias da informação e comunicação utilizadas;
- Identificar os possíveis benefícios e transtornos acarretados pela utilização das TICs no processo produtivo da organização.

As motivações que levaram à escolha desse tema foram o caráter inovador do tema, a oportunidade de observar como o uso de novas TICs tem contribuído para a melhoria da eficiência, qualidade dos serviços prestados e da produtividade na comarca, local atual de trabalho do autor. É oportuno e necessário, também, realizar um levantamento das mudanças ocorridas quando da implantação de novas TICs e dos problemas encontrados nesse momento de transição na metodologia de trabalho da comarca estudada. A expectativa é que o presente

trabalho possibilite uma reflexão sobre a condução desse processo de modernização pelo qual vem passando o TJPB e, em particular, o fórum da comarca de Monteiro.

Este artigo está organizado da seguinte forma: 1 Introdução; 2 Revisão literária, abordando os seguintes temas: 2.1 Administração pública gerencial, eficiência e TIC; 2.2 Definições e Importância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs); 2.3 Principais componentes da infraestrutura de TI; e 2.4 O uso das novas TICs no Poder Judiciário; Posteriormente, são expostos os procedimentos metodológicos que conduziram esta pesquisa, seguido da apresentação e análise dos resultados, encerrando com as considerações finais.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Nessa sessão procura-se expor principais fundamentos teóricos que amparam esta pesquisa, relacionados à Administração Pública, ao princípio da eficiência, às novas tecnologias da informação e comunicação (TIC), seus principais componentes e importância, e o processo judicial.

2.1 Administração pública gerencial, eficiência e TICs

Diante da globalização, das crises econômicas, da crescente demanda da sociedade por serviços e ações do Estado, das constantes inovações tecnológicas e da velocidade das transformações na sociedade e nas organizações, a administração pública vem sendo desafiada a mudar posturas e mentalidades em prol da superação de crises econômicas e administrativas para promover a melhoria da eficiência e qualidade na prestação dos serviços públicos.

Segundo Bresser-Pereira (1996), a resposta à crise do Estado dos anos 80 e à globalização foi a reforma administrativa que trouxe a proposta de uma administração pública gerencial, pois verificou-se que a administração burocrática era lenta, de baixa qualidade e tinha alto custo e não atendia às necessidades da sociedade.

Fez-se necessário, assim, repensar e reformar processos administrativos e organizacionais e utilizar novas ferramentas de gestão capazes de viabilizar políticas públicas

mais eficientes, eficazes e efetivas, pois, a complexidade de problemas e o próprio contexto público faz com que essa missão de transformação se torne ainda mais desafiadora.

Afastando-se de discussões sobre uma possível imprecisão conceitual, que Meireles (2011) atribui à amplitude, complexidade e diversidade da variação de sentidos inerentes à própria expressão 'Administração Pública' e aos diferentes campos em que se desenvolve a atividade administrativa, entende-se que interessa para este estudo o seguinte conceito de Administração Pública:

“em sentido formal, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade.”. (MEIRELLES, 2011, p. 65-66)

Alexandrino e Paulo (2010, p. 202-203) expõem que, quando comparada com a administração privada, os métodos da Administração Pública “acarretam morosidade, desperdícios, baixa produtividade, enfim, grande ineficiência”. Dessa forma, eles propõem que a Administração Pública siga o exemplo da administração do setor privado, com foco nos resultados e eficiência.

Da mesma forma, Osborne e Gaebler (1992) *apud* Bresser-Pereira (1996, p. 5) colocam que “a administração pública gerencial está surgindo inspirada nos avanços realizados pela administração de empresas”. Portanto, a administração pública gerencial está em sintonia com o princípio da eficiência e foca suas ações nos resultados. A diferença é que, enquanto a administração privada está voltada à obtenção do lucro, a pública está voltada para o bem comum dos cidadãos.

A conexão existente entre a Administração Pública e eficiência passa a ser a cobrança por melhores serviços e ações do Estado com custo baixo para os cofres públicos. Esse anseio da sociedade fez com que a eficiência fosse acrescido explicitamente ao texto constitucional e se tornado o mais novo princípio que deve nortear os atos da Administração Pública.

Esse foi o ponto de partida para uma reforma que mudaria os rumos da administração pública brasileira de um modelo que ainda pretendia ser burocrático, haja vista que não havia atingido esse estágio completamente, para uma administração pública gerencial, que absorve os aspectos positivos da administração burocrática ao mesmo tempo em que incorpora o princípio da eficiência, mudando seu foco para os resultados com vista a alcançar melhores resultados no atendimento do cidadão-cliente. (BRESSER-PEREIRA, 1996, p. 17). O quadro

01, a seguir, apresenta as principais diferenças entre essas duas formas de administração pública (burocrática e gerencial):

Quadro 01 – Quadro comparativo entre a administração burocrática e a gerencial

	Administração burocrática	Administração gerencial
Período-base	Antes de 1998	Após 1998
Norma-padrão	DL n. 200/67	Emenda n. 19/98
Paradigma	A lei	O resultado
Valores-chave	Hierarquia, forma e processo	Colaboração, eficiência e parceria
Controle	Sobre meios	Sobre resultados
Institutos relacionados	Licitação, processo administrativo, concurso público e estabilidade	Contrato de Gestão, agências executivas e princípio da eficiência

Fonte: Mazza (2012, p. 34)

Então, diante das expectativas sociais e de uma nova compreensão de suas funções, a máquina pública vem se adaptando às novas demandas: já percebe-se uma mudança na forma de administração pública patrimonial, para a burocrática (foco nos meios) para uma versão gerencial (foco nos fins), uma nova gestão pública que prima principalmente pelo alcance de resultados efetivos através de práticas eficientes.

Bresser-Pereira (1996) aponta a importância de se montar uma administração eficiente e orientada para o atendimento eficaz das demandas dos cidadãos. Nessa mesma linha Meirelles (2011, p. 98-99) sugere que

“o princípio da eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional [...] exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros”.

Aqui, abre-se um parêntese para se fazer uma ressalva quanto à distinção entre eficiência, eficácia e efetividade. Embora pareçam sinônimos e sirvam como objetivos a serem alcançados pela Gestão Pública, há diferenças substanciais entre esses termos. Enquanto a eficiência está mais relacionada aos meios e a eficácia esta ligada aos fins, a efetividade só é alcançada quando se tem simultaneamente eficiência e eficácia. Como enfatiza Cunha Júnior (2011, p. 45):

a eficiência seria o emprego de meios adequados, visando garantir a melhor utilização dos recursos disponíveis; preocupa-se, assim, com os meios, os métodos e procedimentos de trabalho adotados no âmbito interno da Administração. Já a eficácia consistiria no sucesso dos resultados obtidos; preocupa-se com os fins, não com os meios. A ideia que decorre do princípio constitucional da eficiência deve abranger tanto o sucesso dos meios (eficiência), como o sucesso dos fins (eficácia), visando aquilo que a doutrina contemporânea vem chamando de efetividade administrativa. (CUNHA JÚNIOR, 2011, p. 45)

Pelo exposto, está clara a ideia de que a eficiência na administração pública gerencial tem sentido amplo, visando alcançar o melhor resultado ao menor custo possível, de maneira que se satisfaça as necessidades do cidadão.

No conjunto das ferramentas que podem contribuir para o aumento da eficiência organizacional, dentre outros benefícios, as novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) têm se mostrado como instrumentos adequados que, lidando com a informação em um contexto dependente de comunicações organizacionais e individuais, trazem agilidade operacional, apoiam a tomada de decisão, além de outras vantagens que serão observadas a seguir.

2.2 Definições e Importância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)

Atualmente a informação se tornou fator de sucesso organizacional. A necessidade de prover meios para produzir, armazenar, gerenciar, disponibilizar e receber informações vem se intensificando à medida que a sociedade aumenta suas demandas por serviços e necessita que estes sejam prestados de forma célere. Para atender satisfatoriamente aos novos paradigmas da eficiência e do foco nos resultados, a administração pública gerencial deve fazer uso de uma infraestrutura de TIC adequada. A parte a seguir fala sobre essa infraestrutura de TIC.

Espínola e Pessôa (2010, P. 88-89) preferem usar o termo Tecnologia da Informação (TI) e o definem como: “a utilização adequada das ferramentas de informática, comunicação e automação juntamente com as novas técnicas de organização e gestão alinhadas com a estratégia de negócios com o objetivo de aumentar a competitividade da empresa”. Segundo esses autores, a tecnologia da informação agrupa a contribuição da Informática e da Administração para projetar e instalar Sistemas de Informação, bem como as devidas mudanças organizacionais.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2009) define o termo Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da seguinte forma: “Os recursos necessários para adquirir, processar, armazenar e disseminar informações”. A mesma norma diz que “este termo inclui também Tecnologia da Comunicação (TC) e Tecnologia da Informação e Comunicação (TI)”. Esse esclarecimento é necessário, haja vista que esses termos são sempre usados como sinônimos.

De acordo com Laudon e Laudon (2007, p. 9):

Por **tecnologia da informação e comunicação (TIC)**, entenda-se todo software e todo hardware de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais. Isso inclui não apenas computadores, *disk drives*, assistentes digitais pessoais – e até mesmo *ipods*, se usados para fins organizacionais, mas também softwares, como os sistemas operacionais Windows ou Linux, o pacote Microsoft Office e as centenas de programas computacionais que normalmente podem ser encontrados em uma grande empresa;

Sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização;

Informação quer dizer dados apresentados em uma forma significativa e útil para os seres humanos; e

Dados são sequências de fatos brutos que representam eventos que ocorrem nas organizações ou no ambiente físico, antes de terem sido organizados e arranjados de uma forma que as pessoas possam entendê-los e usá-los.

Para lidar com algo tão intangível, mas tão necessário no contexto administrativo contemporâneo, como é a informação, organizações utilizam cada vez mais recursos tecnológicos avançados como os dispositivos físicos (hardware), instruções e procedimentos de processamento de informação (software), canais de comunicações (redes) e dados armazenados (recursos de dados). Estas últimas **tecnologias de informação e comunicação** são elementos interligados que coletam, armazenam e disseminam os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback apresentando melhor agilidade, menor custo e maior eficiência para utilização em grupos (O'BRIEN, 2002).

Assim, a tecnologia da informação e comunicação é o verdadeiro motor das organizações modernas podendo tanto impulsioná-las muito adiante como emperrar o seu progresso. (BRASIL, 2010)

Laudon e Laudon (2007, p. 9) afirmam que as TICs estão revolucionando a maneira como as organizações estão fazendo negócios, à medida que permitem um fluxo contínuo de inovações, com novas práticas empresariais e capacidade de decisão gerencial de alto desempenho. Segundo eles, as TICs “estão alterando o modo como as pessoas trabalham”. (LAUDON; LAUDON, 2007, p. 9).

A norma NBR ISO/IEC 38500:2009 acrescenta que é dever dos dirigentes garantir que haja uso e entrega eficaz, eficiente e aceitável da TIC no apoio dos objetivos atuais e futuros do negócio.

Verifica-se, portanto, que atualmente o uso de TIC é fundamental para as organizações modernas, pois não só contribui para atribuir eficiência aos processos produtivos já existentes, mas também proporciona novas formas de produção de serviços e produtos. Meireles (2011,

p.109) ressalta que não se pode separar a técnica da Administração, pois ela se impõe como fator vinculante em todos os serviços públicos especializados.

2.3 Principais componentes da infraestrutura de TIC

Para esclarecer o que é infraestrutura de TIC, é colocada a seguir uma breve descrição e conceito de seus componentes, bem como alguns exemplos a título de ilustração.

Segundo Laudon e Laudon (2007, p. 102), a infraestrutura de TIC é composta por cinco elementos principais: hardware, software, tecnologias de gerenciamento de dados, tecnologias de rede e telecomunicações e serviços de tecnologias. Esses elementos principais estão descritos de forma sucinta no quadro a seguir.

Quadro 02 – Componentes da infraestrutura de TIC.

Componente da infraestrutura	Descrição
Hardware	O hardware consiste na tecnologia para processamento computacional, armazenamento, entrada e saída de dados. Esse componente inclui grandes mainframes, servidores, computadores de médio porte, computadores pessoais e laptops, assistentes digitais pessoais (PDAs) de mão e dispositivos móveis que dão acesso a dados corporativos e à <i>internet</i> . Inclui, também, equipamentos para reunir e registrar dados, meios físicos para registrar os dados e dispositivos para a saída da informação processada.
Software	Esse componente abrange softwares de sistema e softwares aplicativos. Softwares de sistema administram os recursos e atividades do computador. Softwares aplicativos 'aplicam' o computador a uma tarefa específica solicitada pelo usuário final, como o processamento de um pedido ou a geração de listas de mala direta.
Tecnologia de Gerenciamento de dados	Além da mídia física para armazenamento de dados, as empresas precisam de software especializado para organizar esses dados e disponibilizá-los aos usuários. Um software de gerenciamento de dados organiza, gerencia e processa dados organizacionais relativos a estoques, clientes e fornecedores.
Tecnologia de rede e telecomunicações	A tecnologia de rede e telecomunicações proporciona conectividade de dados, voz, e vídeo a funcionários, clientes e fornecedores. Isso inclui tecnologia para operar sites e conectar-se com outros sistemas computacionais por meio da <i>Internet</i> .
Serviços de tecnologias	As empresas precisam de pessoas para operar e gerenciar os outros componentes da infraestrutura de TIC descritas acima e também para ensinar os funcionários a usar essas tecnologias em suas atividades diárias.

Fonte: Laudon e Laudon, 2007 (adaptado)

Esses componentes de TIC devem estar presentes em qualquer organização que deseje atuar com eficiência diante dos novos desafios impostos por uma sociedade cada vez mais informatizada e exigente. Dessa forma, cabe ao Poder Judiciário se atualizar e incorporar as vantagens do uso de novas tecnologias para melhorar sua eficiência.

2.4 O uso das novas TICs no Poder Judiciário

No tocante à atividade do Poder Judiciário, é possível perceber a responsabilidade imposta à Administração Pública por força da Emenda Constitucional 45/2004, que colocou a eficiência como um direito constitucional, pois, no Título II, “dos Direitos e Garantias Fundamentais”, inseriu no art. 5º o inc. LXXVIII, assegurando a todos, no âmbito judicial e administrativo, a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

Esse dispositivo constitucional atinge diretamente a responsabilidade da administração do Poder Judiciário tanto no que toca a sua administração interna, os seja, as atividades meio, quanto no que diz respeito à prestação jurisdicional, que é sua atividade fim. Ele coloca a explicitamente a obrigação do Estado garantir acesso à Justiça a todos e a razoável celeridade na tramitação dos processos.

A mesma Emenda Constitucional nº 45/2004 criou também o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com competência para exercer “o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário e do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes”. O quadro a seguir foi elaborado a partir da adaptação das atribuições constitucionais da instituição, as quais estão elencadas em seu próprio sítio na *internet*:

Quadro 03 – Atribuições constitucionais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Área de atuação	Atribuições previstas pela Constituição Federal
Política Judiciária	Zelar pela autonomia do Poder Judiciário e pelo cumprimento do Estatuto da Magistratura, expedindo atos normativos e recomendações.
Gestão	Definir o planejamento estratégico, os planos de metas e os programas de avaliação institucional do Poder Judiciário.
Prestação de Serviços ao Cidadão	Receber reclamações, petições eletrônicas e representações contra membros ou órgãos do Judiciário, inclusive contra seus serviços auxiliares, serventias e órgãos prestadores de serviços notariais e de registro que atuem por delegação do poder público ou oficializado.
Moralidade	Julgar processos disciplinares, assegurada ampla defesa, podendo determinar a remoção, a disponibilidade ou a aposentadoria com subsídios ou proventos proporcionais ao tempo de serviço e aplicar outras sanções administrativas.
Eficiência dos Serviços Judiciais	Melhores práticas e celeridade: elaborar e publicar semestralmente relatório estatístico sobre movimentação processual e outros indicadores pertinentes à atividade jurisdicional em todo o País.

Fonte: Adaptado de CNJ (2013) <http://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj> (adaptado)
Acessado em 04 de março de 2013.

Essas responsabilidades são atribuídas à Administração Pública juntamente com criação do CNJ, como instituição fiscalizadora que dita as diretrizes na área de TIC para os tribunais do Brasil. São essenciais para o presente trabalho, pois para se verificar o impacto

das TICs no Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB), mais precisamente, no Fórum Ministro Luiz Rafael Mayer – Comarca de Monteiro, é necessário saber que muitas das mudanças implantadas na área de TIC do TJPB são resultado das exigências impostas na Emenda Constitucional 45/2004 e das diretrizes colocadas pelo CNJ.

Portanto, o TJPB deve nortear o cumprimento de seus deveres principalmente nas áreas de gestão, prestação de serviços ao cidadão e eficiência dos serviços judiciais, com base nesses novos parâmetros legais.

No que tange aos investimentos em TIC, pode-se acompanhar, através de matérias publicadas no próprio sítio eletrônico do TJPB: www.tjpb.jus.br, que tem havido investimentos em ações voltadas à modernização e descentralização nos serviços de TIC por parte deste Poder.

Em janeiro de 2011 o TJPB inaugurou sua sala-cofre que passa a hospedar todos os sistemas e dados do TJ, que antes eram processados pela Companhia de Processamento de Dados da Paraíba (Codata). Essa iniciativa melhorou os aspectos de segurança e praticidade, uma vez que apenas servidores autorizados terão acesso aos hardwares que armazenam dados de seus sistemas que estão dentro das instalações físicas do próprio TJPB.

Ainda em 2011, através da Lei 9.472/11 do Estado da Paraíba, foram criados os Núcleos de Tecnologia da Informação e Comunicação nos fóruns das comarcas sedes de circunscrição, como parte do processo de descentralização implantado pela Presidência do Tribunal de Justiça e com o objetivo de agilizar o atendimento e manutenção na área de informática nas comarcas em todas as regiões do Estado. Suas atribuições são: atendimentos de manutenção, instalação e montagem, bem como a incidentes em equipamentos, sistemas e aplicativos pertencentes ao parque de tecnologia do Poder Judiciário.

Outro ponto positivo na política de TIC do TJPB foi o lançamento, em 2012, do edital de Concurso Público nº. 02/2012, destinado ao provimento de vagas para os cargos efetivos de Analista Judiciário (Especialidades: Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, Banco de Dados e Desenvolvimento de Sistemas) e Técnico Judiciário (Especialidade: Tecnologia da Informação e Comunicação), definidos na Lei estadual nº. 9.472/2011.

Em janeiro de 2013, o Tribunal de Justiça da Paraíba instalou os Núcleos de Tecnologia da Informação e Comunicação nas sedes de circunscrição das diferentes regiões

do Estado, e nomeou os primeiros técnicos judiciários, aprovados no Concurso Público nº. 02/2012, que passaram a compor as equipes de manutenção daquelas unidades técnico-judiciárias, eles foram lotados nas sedes de circunscrição regionais e prestarão serviços às comarcas de cada região.

No mesmo mês o TJPB anunciou, também, a ampliação da velocidade da rede de internet de 2 (dois) para 350 (trezentos e cinquenta) megabytes por segundo, destacando que essa medida dará uma maior agilidade aos processos e representará uma economia de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) em cinco anos. Além do aspecto econômico, a rede de alta velocidade, quando totalmente instalada no interior, irá possibilitar a adoção do Processo Judicial Eletrônico (PJe) em todas as unidades judiciárias no Estado. O quadro a seguir contém os principais componentes da infraestrutura de TIC encontrados na Comarca de Monteiro.

Quadro 04 – Principais componentes da infraestrutura de TIC encontrados na Comarca de Monteiro.

	Principais componentes da infraestrutura de TIC encontrados
Hardware	Todos os computadores pessoais ligados a impressoras, sendo na proporção de um computador para cada servidor, e, pelo menos, uma impressora em cada setor. Há, também, disponibilidade de equipamento de digitalização de documentos em todos os setores, exceto na central de mandados.
Software	Sistema operacional Windows XP, Pacote BrOffice.org (similar ao Microsoft Office, para trabalhar com planilhas, edição de textos, apresentações de slides, etc), Internet Explorer e Mozilla Firefox.
Tecnologia de Gerenciamento de dados	Sistema Integrado de Comarcas Informatizadas - SISCOM e Sistema do Juizado Especial Eletrônico - E-Jus.
Tecnologia de rede e telecomunicações	Todos os computadores funcionam conectados à rede mundial de computadores. Contudo, há apenas um <i>link</i> de baixa velocidade para atender simultaneamente a todos os usuários. Existe, ainda, uma rede de telefones ligando todos os setores, exceto a central de distribuição.
Serviços de tecnologias	Não há servidores da área de TIC na comarca. A equipe mais próxima se encontra na comarca de Campina Grande, há 171 km de distância. A maioria dos problemas é solucionado por meio de chamados via <i>intranet</i> .

Fonte: resultado da própria pesquisa.

Vistos os principais fundamentos teóricos relacionados à administração pública, eficiência e TIC que amparam esta pesquisa, bem como a relação do Poder Judiciário com estes conceitos, a próxima etapa desse trabalho passa a ser a definição de um caminho metodológico estratégico para atingir o objetivo proposto.

3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Para alcançar o objetivo desta pesquisa optou-se por uma pesquisa descritiva sob a forma de estudo de caso, pois consoante Zanella (2009, p. 80), a pesquisa descritiva, como o próprio nome revela, “se presta a descrever as características de um determinado fato ou fenômeno”.

Foi utilizado o método monográfico (ou estudo de caso), por ser o método mais indicado para essa pesquisa, haja vista que Figueiredo (2011, p.94) colocar que ele “direciona-se ao estudo de determinados indivíduos, profissões, condições, instituições grupos ou comunidades, com a finalidade de obter generalizações”. Por sua vez, Yin (2005) *apud* Zanella (2009, p. 86) descreve o estudo de caso como uma investigação empírica a respeito de um fenômeno atual inserido em seu contexto.

Como técnicas de coleta de dados, foram utilizadas: (1) pesquisa bibliográfica, para embasar teoricamente e cientificamente o estudo, além de amparar análises dos dados; (2) observação não participante, a partir de visitas in loco e; (3) aplicação de questionário junto a servidores e magistrados, que exercem suas atividades laborais no ambiente de pesquisa.

O questionário aplicado buscou traçar um panorama das condições de funcionamento da infraestrutura de TIC no local, conhecer o posicionamento dos servidores quanto à utilização dessas ferramentas de trabalho, suas limitações e vantagens, e relacionar os resultados, sempre que possível, ao conteúdo da revisão literária.

Considerou-se, assim, que a análise de questionário permite avaliar o atual estágio do uso de TIC no ambiente pesquisado, enquanto a avaliação feita pelo agentes que fazem uso de TIC pode indicar o nível de qualidade desses componentes. Já os comentários permitem conjecturar as motivações e peculiaridades que muitas vezes não são alcançadas através da análise das questões de múltipla escolha.

Foram consultados um total de 20 (vinte) entrevistados-colaboradores que representam aproximadamente 62% dos servidores lotados na comarca ou aproximadamente 77%, considerando-se apenas aqueles que estavam em pleno exercício de suas funções quando da realização da pesquisa.

Tal amostra agrupa as diversas carreiras presentes na comarca, como analistas, gerente de fórum, magistrados, técnicos judiciais e oficiais de justiça. Dessa forma, pode-se perceber que se trata de uma amostra suficientemente heterogeneia e representativa daquele total.

A análise dos dados foi quanti-qualitativa, realizada a partir da organização e tabulação dos dados em planilhas do Excel, de acordo com as variáveis de pesquisa, quais sejam: (1) investimento em TI; (2) grau de satisfação com a qualidade das TI's; (3) frequência de contato; (4) dificuldades para utilizar as TICs; (5) vantagens e benefícios do uso de TIC e; (6) aceitação a mudanças e inovações. Segue a apresentação e análise dos resultados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir está o resultado de um questionário aplicado a vinte servidores do Fórum Ministro Luiz Rafael Mayer na comarca de Monteiro.

4.1 Investimento em TI

Perguntados se o Tribunal de Justiça da Paraíba investe em tecnologia da informação e comunicação, 75% (setenta e cinco por cento) dos interrogados responderam que sim. Entre estes que responderam positivamente, 80% (oitenta por cento) citaram os componentes de *hardware* como o tipo de TIC em que o TJPB mais investiu, isoladamente ou não, na comarca de Monteiro.

Tal afirmação de que o TJPB investe em *hardware* é positiva apenas em parte, pois os demais elementos da TIC, como *software*, tecnologias de gerenciamento de dados, serviços de tecnologias e tecnologias de rede e telecomunicações não foram citados expressivamente.

Em visita aos locais de trabalho, pode-se constatar porque se afirmou que o TJPB investe em *hardware*. Verifica-se que recentemente os computadores antigos foram substituídos por outros novos. Além disso, foram instalados equipamentos de digitalização de documentos, conhecidos como *scanners*, e impressoras a *laser* nos cartórios, central de distribuição de feitos processuais e secretaria do fórum.

Embora a maioria tenha afirmado que o TJPB invista em TIC, na questão seguinte, quando perguntados se as tecnologias da informação e comunicação em seu setor são

suficientes para o desempenho de suas atividades, 85% (oitenta e cinco por cento) consideram que as tecnologias da informação e comunicação em seu setor não são suficientes para o desempenho de suas atividades.

Há que se fazerem algumas considerações sobre essas respostas, pois por vezes elas podem refletir tão somente a impressão pessoal que cada servidor tem, de acordo com suas experiências cotidianas, ou seja, as respostas dos servidores podem estar considerando tão somente a eficácia das TICs para melhorar suas condições de trabalho.

4.2 Grau de satisfação com a qualidade das TICs

Verificar o grau de satisfação dos agentes que utilizam esses componentes é necessário, pois os resultados dessa questão darão a tônica do conceito geral que se tem da TIC implantada no Fórum de Monteiro, e que será observado nas demais questões de forma mais detalhada.

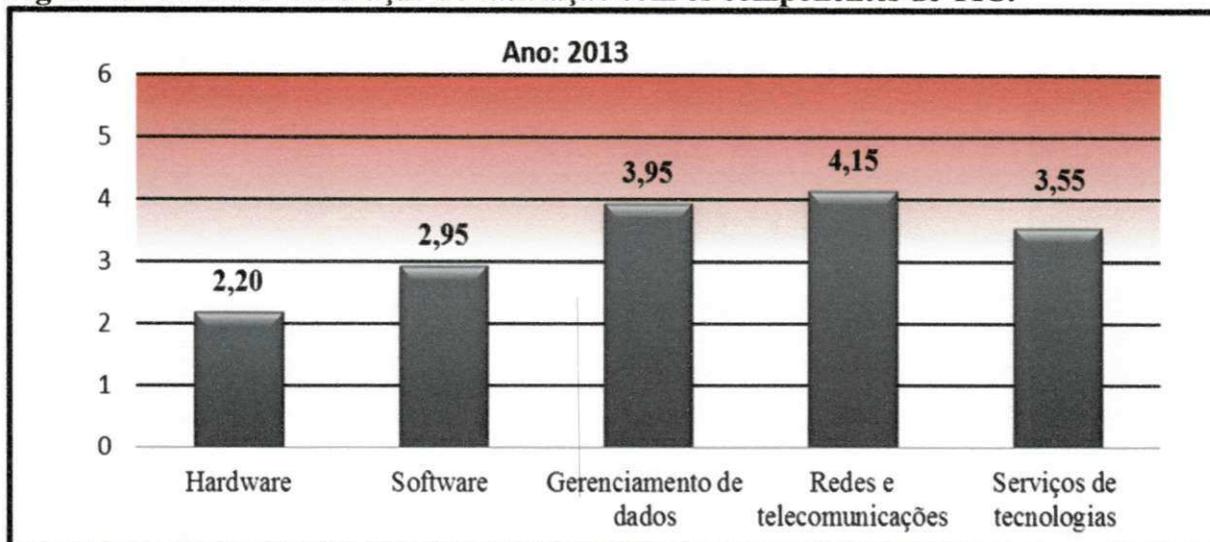
Para auferir a satisfação com a qualidade das TICs, foi solicitado aos entrevistados que os mesmos classificassem cada um dos elementos de TIC (*hardware*, *software*, tecnologias de gerenciamento de dados, serviços de tecnologias e tecnologias de rede e telecomunicações) como sendo excelente, bom, regular, ruim, péssimo ou inexistente. Então, foram atribuídos respectivamente os pesos 1, 2, 3, 4, 5 e 6 conforme a resposta. A partir disso, foi calculada a média ponderada da seguinte forma: multiplica-se a quantidade de pontos/marcações de cada conceito pelo seu peso, em seguida somam-se todos os resultados e divide-se a soma pelo número de questionários aplicados. Essa operação foi repetida para cada tipo de TIC. Seus resultados foram utilizados na confecção do gráfico 01 a seguir.

No gráfico da figura 01, a seguir, os valores das médias próximos aos valores 1, 2, 3, 4, 5 e 6 correspondem respectivamente à avaliação do nível de qualidade como excelente, bom, regular, ruim, péssimo e inexistente. Temos, portanto, que quanto mais próximo de 1 (um) for a média, melhor será sua avaliação.

A média do resultado dessa questão foi o seguinte: o item *hardware* recebeu média 2,2 que se aproxima do conceito bom; *software* recebeu a média 2,95 e foi considerado regular; as tecnologias de gerenciamento de dados atingiram a média 3,95 aproximando-se do conceito ruim; as tecnologias de rede e telecomunicações receberam o pior conceito entre os

componentes de TIC. Com uma média de 4,15 seu conceito foi entre ruim e péssimo; por sua vez, os serviços de tecnologias obtiveram uma avaliação intermediária entre regular e ruim, com média de 3,55.

Figura 1: Gráfico da avaliação de satisfação com os componentes de TIC.



Fonte: Questionário.

Esses resultados apontam um quadro de insatisfação mais elevado nas áreas de gerenciamento de dados, redes e telecomunicações, e serviços de tecnologia que, portanto, devem receber mais atenção por parte do TJPB.

4.3 Frequência de contato

Todos os entrevistados afirmaram que utilizam TIC. Mas com relação a frequência, observou-se que 75% (setenta e cinco por cento) responderam que a utilizam diariamente e os outros 25% (vinte e cinco por cento) afirmam que utilizam TIC pelo menos uma vez por semana em seu trabalho. Essa questão aponta como é rotineira a utilização de TIC no Fórum de Monteiro – PB. Isso é mais uma demonstração do quanto a TIC está presente no dia-a-dia do servidor do Poder Judiciário, e, portanto, deve receber a devida atenção por parte a gestão do TJPB.

4.4 Dificuldades para utilizar as TICs

Perguntados se teriam alguma dificuldade para utilizar os componentes de TIC disponíveis em seu ambiente de trabalho, 70% (setenta por cento) dos entrevistados responderam que sim. Ao elencarem em quais TICs eles sentem dificuldade, percebe-se que

há coerência entre a resposta a essa questão e a avaliação do grau de qualidade de TIC auferido em outra questão onde se obteve média ruim para tecnologias de gerenciamento de dados, tecnologias de rede e telecomunicações e para serviços de tecnologias.

As causas apontadas para a dificuldade foram as seguintes: a lentidão e, por vezes, a paralização no processamento dos dados nos sistemas E-JUS e SISCOM, além de problemas relacionados à complexidade de operacionalização desses mesmos sistemas que não corresponde a contento aos ensejos dos usuários; o precário funcionamento da rede de *internet/intranet*, que conta apenas com um único *link* dividido para todos os servidores e magistrados no fórum; os serviços de tecnologias, mais precisamente os de treinamento para usuários e manutenção nos sistemas.

Deve-se se fazer uma ressalva quanto à avaliação da precariedade na rede de *internet/intranet* e nos sistemas. Existe uma relação de efeito prático muito semelhante nesses problemas, qual seja, se um deles parar de funcionar, o resultado é o mesmo: a paralização de atividades processuais que utilizem os sistemas. Tal semelhança pode confundir os usuários no momento de avaliarem o desempenho dos sistemas, pois uma falha na rede de *internet*, por exemplo, pode ser atribuída equivocadamente a uma paralização no sistema. O contrário também pode ocorrer.

A paralização dos sistemas, todavia, não é o único problema apontado. Alguns servidores afirmam que existe outro problema que interfere nessa avaliação, que é a execução de tarefas repetidas por lapsos na confecção do sistema. Alguns colocam que esses sistemas foram concebidos e desenvolvidos a partir das antigas necessidades e cautelas que são inerentes à atividade processual que faz uso do papel.

Portanto, os processos virtuais e seus controles têm necessidades e possibilidades distintas daquelas onde o papel era o meio de armazenamento das informações. Com a utilização dos meios eletrônicos deve haver sistemas pensados para serem operacionalizados dentro dessas novas possibilidades proporcionadas pelas TICs. Isso eliminaria tarefas repetitivas e pouparia tempo aos usuários, melhorando a eficiência e a celeridade nos processos ao eliminar procedimentos burocráticos desnecessários nesse novo contexto tecnológico.

Ao serem questionados se o TJPB oferece treinamento adequado para a utilização de TIC em suas atividades, a 90% (noventa por cento) dos entrevistados considerou que não.

Nessa questão, foi solicitado que o mesmo citasse as áreas em que realizou tais treinamentos, se o servidor respondesse positivamente, mas não houve nenhum comentário.

No que tange ao treinamento adequado dos servidores dessa comarca, o resultado desse questionário aponta para uma possível defasagem. Pelo menos é o que se pode auferir dos comentários colocados no espaço de resposta dessa questão. Estes afirmaram: não haver treinamento específico adequado para algumas áreas de atuação, o que obriga os servidores a aprenderem a desempenhar suas funções na prática cotidiana.

4.5 Vantagens e benefícios do uso de TI

Não obstante os problemas apontados no uso de TIC, a resposta dos usuários consultados para a pergunta “você acha que a utilização das tecnologias da informação e comunicação agiliza o seu trabalho?” revela que 90% (noventa por cento) deles acreditam que sim, que as TIC agilizam o seu trabalho.

Os comentários indicam que o uso de TIC agiliza o trabalho, diminuindo o tempo de execução das tarefas, por exemplo, usando modelos de documentos salvos em arquivos digitais para uso através de softwares de edição de textos, evitando a execução de tarefas repetitivas por inteiro, em consultas diversas através da *internet* e dos sistemas SISCOM e E-JUS, na localização exata de processos, no envio de correspondências pelo malote digital, etc.

O resultado prático do uso de TIC nesse fórum seria, portanto, a prestação de um melhor serviço à comunidade ao tornar o processo menos oneroso, com mais agilidade, celeridade, economia, organização, praticidade e transparência.

Sobre a comunicação via *internet*, 85% (oitenta e cinco por cento) a considera mais eficaz do que a comunicação tradicional, pois a comunicação, que poderia demorar dias por meio do papel, pode acontecer em tempo real. Isso dá maior celeridade às atividades, traz economia e agilidade, ao mesmo tempo em que reduz custos e danos ambientais com o uso do papel. Além disso esse meio é considerado menos burocrático, economizando tempo para outros serviços.

Apesar de 85% (oitenta e cinco por cento) dos entrevistados considerar a comunicação via *internet* mais eficaz do que a comunicação tradicional, apenas 65% (sessenta e cinco por cento) afirmam que utilizam a *internet/intranet* para se comunicar com outros servidores,

usuários, advogados, ou outro agente organizacional. Uma explicação para isso pode estar na alegação de que a *internet* seria lenta ao ponto de dificultar até mesmo o envio e o acesso a meios de comunicação eletrônicas como e-mail e malote digital.

Sobre a utilização da *internet/intranet* como fonte de pesquisa de informações para seu trabalho, 85% (oitenta e cinco por cento) dizem que o fazem de alguma forma. Eles veem o acesso à *internet* como necessário e indispensável, pois ele permite pesquisas à legislação, à jurisprudência, acompanhar processos e todas as informações disponíveis no sítio eletrônico do TJPB. Contudo, há restrições ao acesso dos servidores à *internet*, o que limita o trabalho de pesquisa.

No tocante ao processo de tomada de decisão, 55% (cinquenta e cinco por cento) afirmaram que a tecnologia inserida nessa organização lhes ajuda a tomar decisões acerca do seu trabalho. Um exemplo colocado é através da possibilidade de consultas, que acrescenta mais conhecimento aos usuários que podem se valer das informações obtidas para balizarem seus procedimentos e rotinas referentes ao trabalho. Nessa questão percebe-se que, embora a maioria tenha respondido positivamente, não foram colocados muitos exemplos para justificar as respostas. Uma provável explicação para isso pode ser a natureza burocrática das atividades que os entrevistados desempenham.

Quanto à opinião dos servidores sobre existência de vantagens do uso de TIC implantada neste fórum para o cidadão jurisdicionado, 95% (noventa e cinco por cento) dos entrevistados acreditam que tais vantagens existam. Para eles, o cidadão é beneficiado com a digitalização do traslado, agilidade no protocolo de suas demandas através de softwares, organização e acompanhamento do seu processo por sistemas, informatização e digitalização processual, podendo o cidadão acompanhar direto de sua casa, via *internet*, o andamento dos processos, solicitar certidões pela *internet*, evitando sua ida ao fórum, etc.

O uso de TIC, ao melhorar a eficiência, permite baixar os custos e reduzir o tempo de execução das atividades, agiliza os trâmites processuais e a resposta ao jurisdicionado. Essas vantagens apontadas estão de acordo com a administração pública gerencial proposta por Bresser-Pereira (1996) onde as novas ideias gerenciais devem oferecer à sociedade um serviço público efetivamente mais barato, melhor controlado, e com melhor qualidade.

Todavia, se a TIC for inadequada ou insuficiente para atender à demanda da organização, o contrário pode acontecer. Há casos em que, por problemas com a *internet*, os

sistemas do fórum de Monteiro ficaram inacessíveis por mais de vinte e quatro horas, causando prejuízo aos cidadãos, que tiveram audiências canceladas e ficaram sem acesso às informações de seus processos. Além disso, os servidores ficaram impossibilitados de executarem suas tarefas, o que atrasou o andamento dos processos.

Para verificar as perspectivas sobre a introdução de um novo sistema de gerenciamento de dados que está sendo testado pelo TJPB para ser implantado em todas as comarcas do Estado da Paraíba, foi feita a seguinte pergunta: “você acha que se o Tribunal de Justiça da Paraíba implantasse o processo judicial eletrônico para todos os processos da comarca de Monteiro a eficiência iria aumentar?”.

O resultado foi positivo, com aprovação de 75% (setenta e cinco por cento), mas essa aprovação, segundo os comentários, está condicionada à adequada capacitação dos servidores, melhoria na rede de transmissão de dados, adoção de interface com procedimentos e mecanismos simples e rápidos que permitam a realização de um trabalho mais eficaz. Portanto, essa mudança só traria eficiência se fossem colocados todos os meios necessários para seu perfeito funcionamento.

Contudo, verifica-se que há uma expectativa na maioria dos entrevistados de que a informatização venha a incrementar a socialização e a agilidade dos trabalhos cotidianos dos usuários e que os processos eletrônicos dispensam, em parte, o uso de papel, além de diminuir o tempo gasto no cumprimento de suas movimentações.

4.6 Aceitação a mudanças e inovações

Recentemente, em janeiro de 2012, o Tribunal de Justiça da Paraíba extinguiu o juizado de pequenas causas da comarca de Monteiro, transformando-o em uma vara comum. Com isso, os processos do sistema E-Jus, antes privativos do juizado especial, foram distribuídos entre as três varas mistas do fórum, que passaram a trabalhar com as duas modalidades de processos, físico e virtual. Para verificar como os servidores entrevistados tendem a reagir diante de mudanças e introdução de um sistema de gerenciamento de dados diferente do que estão habituados a lidar, foi perguntado se a última mudança ocorrida nesse sentido melhorou ou piorou suas atividades e o porquê da resposta.

O resultado obtido foi o seguinte: 15% (quinze por cento) consideram que essa mudança melhorou seu trabalho, 55% (cinquenta e cinco por cento) dizem que a mudança piorou, 15% (quinze por cento) que não houve mudança e 15% (quinze por cento) não souberam ou não quiseram opinar.

A maioria, portanto, considerou que a implantação de um novo sistema foi prejudicial. Um dos motivos mais citados é que antes o servidor estava habituado a trabalhar com apenas um tipo de processo, físico ou virtual. Ou seja, que já havia uma acomodação com a condição existente. Somou-se a isso, ainda, a falta de treinamento adequado para a adequação às novas mudanças. O resultado desse conjunto de fatores foi a dificuldade na execução das tarefas.

Bresser-Pereira (2007, p. 25), ao falar da implantação de mudanças na sociedade, já alertava para a existência de “uma natural resistência ao novo”.

Considerações pertinentes foram colocadas também pelos que entendem não ter havido mudanças significativas. Esses afirmam que a concentração e o desempenho específico de uma única ou exclusiva atividade especializa a equipe que tem contato prático e privativo em uma matéria a tornando doutra, prática e ágil no atendimento às demandas. Todavia, no caso dessa mudança em questão aconteceu apenas uma divisão de tarefas entre as diversas varas, sendo que essa mudança não veio a piorar as atividades, haja vista que os serviços continuam sendo prestado por servidores tão qualificados quanto os que o faziam com exclusividade.

Na avaliação dessas duas respostas constata-se que ambas relacionam o sucesso ou fracasso da implantação da mudança ao treinamento adequado de pessoal. Percebe-se que os entrevistados formularam suas respostas de acordo com a avaliação que fazem desse elemento de TIC. Com isso, pode-se deduzir que as TIC podem ser decisivas para o sucesso ou fracasso na implantação e implementação de novas práticas na gestão do fórum Ministro Luiz Rafael.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho procurou apresentar as visões de diferentes autores sobre a necessidade efetiva da instalação de uma administração pública gerencial no Poder Judiciário que esteja voltada para o atendimento das necessidades dos cidadãos e atenda ao princípio da eficiência.

O objetivo do trabalho foi analisar o impacto do uso das novas tecnologias da informação e comunicação na eficiência das atividades do fórum Ministro Luiz Rafael Mayer na Comarca de Monteiro. Por meio de informações disponibilizados pelo Tribunal de Justiça da Paraíba e da análise dos resultados do questionário, foi possível verificar a disparidade entre os esforços do Tribunal e o impacto percebido pelos servidores que fazem uso de TIC na comarca de Monteiro – PB.

Os resultados da pesquisa, quando analisados sob o prisma da administração pública gerencial, permitiram que fosse feita uma série de leituras e interpretações sobre os impactos da inserção de novas tecnologias no TJPB. A análise do questionário apontou, por exemplo, que os usuários de TIC no ambiente estudado se mostraram, em média, insatisfeitos com a qualidade da TIC que lhes é disponibilizada atualmente.

Todavia, foi possível identificar que há expectativas positivas dos mesmos em relação às perspectivas da utilização de TIC para melhorar a eficiência no desempenho de suas funções, desde que condicionado à melhoria de componentes como a rede para *internet*, arquitetura dos sistemas de gerenciamento de dados, de treinamento adequado e dos servidores encarregados de realizar a manutenção e gerenciamento da TIC, por exemplo.

Ressalta-se que, apesar da importância do uso correto das novas tecnologias da informação e comunicação para a administração pública como um todo, a solução para os problemas do Judiciário envolve também outros fatores que acabam por interferir no funcionamento e produtividade, como a disponibilidade de magistrados e servidores, a capacitação dos mesmos, a adequação das práticas cartorárias, o incentivo à produção, dentre outros.

Por fim, considerando que esse trabalho se trata de uma pesquisa realizada em meio a um processo de mudanças na área de TICs, acredita-se que ele poderá contribuir como parâmetro de comparação para futuras pesquisas de natureza semelhante no TJPB, possibilitando a verificação da evolução no uso de TIC nesse Poder.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito administrativo descomplicado**. 18 ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO/IEC 38500. **Governança corporativa de tecnologia da informação**. Rio de Janeiro: ABNT, 2009.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Comitê de Gestão de TIC – Segurança da Informação Diretrizes para a Gestão de Segurança da Informação no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/dti/Comite_Gestao_TIC/Diretrizes_Gestao_SI_PJ.pdf>. Acesso em: 05 de março de 2013

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988.

_____. _____. Emenda constitucional nº 45, de 08 de dezembro de 2004 - **Reforma do Judiciário e Súmulas Vinculantes** - DOU 31/12/2004.

_____. Tribunal de Contas da União. Sumários Executivos - Levantamento de Governança de TI 2010. Disponível em: <http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/tecnologia_informacao/sumarios/Levantamento%20de%20Governan%C3%A7a%20de%20TI%202010.pdf>. Acesso em: 04 março 2013.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Da Administração Pública burocrática à gerencial**. Revista do Serviço Público, Brasília, v.47, n.1, p.7-40, jan. 1996.

CALDAS, Patrícia Trindade. **A Tecnologia da Informação no processo produtivo do Atacadão Rio do Peixe – Campina Grande: uma ferramenta de agilização**. Campina Grande, 2004, 89 fls. Monografia de conclusão de curso (graduação em administração). Universidade Estadual da Paraíba – UEPB.

CUNHA JUNIOR, Dirley da. **Curso de direito administrativo**. 10. ed. rev. e atual, Salvador: Juspodivm, 2011. 600 p.

ESPÍNOLA, Mauro de Mesquita; PESSÔA, Marcelo S. de Paula. Tecnologia da Informação. In: CONTADOR, José Celso et al **Gestão de Operações: A Engenharia de Produção a serviço da modernização da empresa**. 3. ed. São Paulo: Blucher, 2010. cap. 7, p. 85-93.

FIGUEIREDO, Antônio Macena de; SOUZA, Soraia Riva Goudinho de. **Como elaborar projetos, monografias, dissertações e teses: da redação científica à apresentação do texto final**. 4.ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011. 304 p.

LAUDON, Kenneth c.; LAUDON, Jane p. **Sistemas De Informação Gerenciais**. 7. Ed. São Paulo: Pearson, 2007.

MAZZA, Alexandre. **Manual de direito administrativo**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. 664 p.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 37. ed. São Paulo: Malheiros, 2011. 894 p.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. Tradução de Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2002.

PARAÍBA. Lei n. 9472, de 14 de outubro de 2011. **Cria núcleos de tecnologia da informação no poder judiciário estadual, e funções de confiança das respectivas chefias.** João Pessoa: DOE, 2011. disponível em < http://201.73.83.244:8082/sapl/sapl_documentos/norma_juridica/10089_texto_integral> Acesso em: 24 de Abril de 2013.

PARAÍBA. Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba – TJPB. Disponível em: < <http://www.tjpb.jus.br/>>. Acesso em: 17 de Abril de 2013.

SQUIRRA, S. Sociedade do Conhecimento. In MARQUES DE MELO, J. M.; SATHLER, L. **Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação.** São Bernardo do Campo, SP: Umesp, 2005 ;

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em Administração.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB,2009. 164p.

ANEXO 01

QUESTIONÁRIO



CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

PESQUISA: O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NAS ATIVIDADES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA NO FÓRUM MINISTRO LUIZ RAFAEL MAYER NA COMARCA DE MONTEIRO

ÓRGÃO: FÓRUM MINISTRO LUIZ RAFAEL MAIA - COMARCA DE MONTEIRO

Tempo no órgão: _____

Grau de escolaridade: _____

Sexo: _____

Data: ____/03/2013

A SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS. PARTICIPE!

Sendo a Tecnologia da Informação (TI) o conjunto de máquinas e mídias (hardware), de programas e procedimentos (software), meios de comunicação e suporte de rede (telecomunicações), de banco de dados e bases de conhecimento (recursos de dados), utilizados para a coleta, o armazenamento e a disseminação de dados e informações úteis aos processos organizacionais; responda as seguintes questões:

1. INVESTIMENTO EM TI

1. Você acha que o Tribunal de Justiça da Paraíba investe em tecnologia da informação?

() Sim

() Não

Se sim, em qual tipo:

2. Você considera que as tecnologias da informação em seu setor são suficientes para o desempenho de suas atividades?

Sim Não

3. Enumere o grau de qualidade que você atribui aos componentes de TI disponíveis em seu ambiente de trabalho conforme as opções seguintes:

(1) Excelente; (2) Bom; (3) Regular; (4) Ruim; (5) Péssimo; ou (6) Inexistente;

Hardware - O hardware consiste na tecnologia para processamento computacional, armazenamento, entrada e saída de dados. Ex.: computadores pessoais e laptops, impressoras, *scanners*, etc.

Software - Esse componente abrange softwares de sistema e softwares aplicativos. Ex.: Sistema Operacional Windows e Pacote Office ou BrOffice, *Word*, *Excel*, etc.

Tecnologia de Gerenciamento de dados - mídia física para armazenamento de dados e software especializado de gerenciamento de dados que organiza, gerencia e processa dados organizacionais para disponibilizá-los aos usuários. Ex.: Sistemas SICOM e E-JUS.

Tecnologia de rede e telecomunicações - Essa tecnologia proporciona conectividade de dados aos funcionários, clientes e fornecedores. Isso inclui tecnologia para operar sites e conectar-se com outros sistemas computacionais por meio da Internet. Ex.: rede de computadores e rede de telefonia.

Serviços de tecnologias - Pessoas para operar e gerenciar os outros componentes da infraestrutura de TI descritas acima e também para ensinar os funcionários a usar essas tecnologias em suas atividades diárias. Ex.: STI.

2. FREQUENCIA DE CONTATO

4. Você utiliza-a(s) constantemente?

Sim Não

Caso sim: Todos os dias Toda semana Todo mês

3. DIFICULDADE NA UTILIZAÇÃO

5. Você tem alguma dificuldade para utiliza-lo(s)? Qual(s)?

Sim Não

R.: _____

6. O TJPB oferece treinamento adequado para a utilização de TI em suas atividades?

Sim Não

Caso sim, quais temas? _____

4. VANTAGENS/BENEFÍCIOS

7. Você acha que a utilização das tecnologias da informação agiliza o seu trabalho?

() Sim. Como: _____

() Não

8. Você acha que a comunicação via internet (msn e e-mail) é mais eficaz do que a comunicação tradicional (papéis e protocolos)? Por quê?

() Sim () Não

Comentários: _____

9. Você utiliza a internet/intranet para se comunicar com outros servidores, usuários, advogados, ou outro agente organizacional?

() Sim () Não

10. E como fonte de pesquisa de informações para seu trabalho?

() Sim () Não

Comentários: _____

11. Você acha que a tecnologia inserida nessa organização lhe ajuda a tomar decisões a cerca do seu trabalho? Como?

() Sim () Não

Comentários: _____

12. Na sua opinião, o cidadão jurisdicionado recebe alguma vantagem, direta ou indireta, da tecnologia da informação implantada neste fórum? Como?

() Sim () Não

R.: _____

13. Você acha que se o Tribunal de Justiça da Paraíba implantasse o processo judicial eletrônico para todos os processos da comarca de Monteiro a eficiência iria aumentar?

Sim

Não

Comentários:

5. MUDANÇA

14. Recentemente o Tribunal de Justiça da Paraíba extinguiu o juizado de pequenas causas da comarca de Monteiro, transformando-o em 3ª vara mista. Com isso, os processos do sistema E-Jus, antes privativos do juizado especial, foram distribuídos entre as três varas mistas do fórum, que passaram a trabalhar com as duas modalidades de processos, físico e virtual. Você acha que essa mudança melhorou ou piorou suas atividades? Por quê?

R.: _____

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO!!!