

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

BACHARELADO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO

TATIANA SANTIAGO DA SILVA

**DO JUDWIN AO PJ-E: MUDANÇA NO FLUXO INFORMATACIONAL NO PROCESSO
DE MANDADOS**

RECIFE

2017

TATIANA SANTIAGO DA SILVA

**DO JUDWIN AO PJ-E: MUDANÇA NO FLUXO INFORMACIONAL NO PROCESSO
DE MANDADOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Gestão da Informação.

Orientador: Professor Silvio Luiz de Paula.

RECIFE
2017

Catalogação na fonte
Bibliotecário Jonas Lucas Vieira, CRB4-1204

S586d Silva, Tatiana Santiago da

Do Judwin ao PJ-E: mudança no fluxo informacional no processo de mandados / Tatiana Santiago da Silva. – Recife, 2017.

63 f.: il., fig.

Orientador: Sílvio Luiz de Paula.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Ciência da Informação, 2017.

Inclui referências e anexo.



Serviço Público Federal
Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Artes e Comunicação
Departamento de Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

DO JUDWIN AO PJ-E: MUDANÇA NO FLUXO INFORMACIONAL NO PROCESSO DE MANDADOS

(Título do TCC)

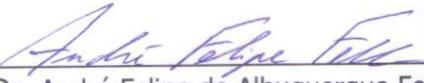
Tatiana Santiago da Silva
(Autor)

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora, apresentado no Curso de Gestão da Informação, do Departamento de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

TCC aprovado em 06 de julho de 2017.

Banca Examinadora:


Prof. Msc. Silvio Luiz de Paula - Orientador
Universidade Federal de Pernambuco


Prof. Dr. André Felipe de Albuquerque Fell - Examinador 1
Universidade Federal de Pernambuco


Prof. Dr. Antonio de Souza Silva Júnior - Examinador 2
Universidade Federal de Pernambuco



AGRADECIMENTOS

- Agradeço primeiramente a Deus, que me guiou até este caminho e nos momentos de dificuldade, que não foram poucos, não me deixou desistir.
- Agradeço a Universidade Federal de Pernambuco, que como instituição cumpriu seu dever para com essa discente. Possibilitando acesso aos mais diversos conhecimentos, tanto tácitos como explícitos.
- Agradeço ao meu professor orientador na sua busca contínua para me ajudar a compreender e a delimitar os diversos assuntos passados e revividos nesta reta final. Tornando possível a conclusão deste trabalho.
- Agradeço também aos demais professores que durante aulas, palestras, congressos, não cessaram na sua luta constante em ensinar e manter acessa essa chama de curiosidade que existe em mim.
- Agradeço ao Fórum da Vara Única da Comarca do Município do Estado de Pernambuco e sua equipe que ao me aceitarem como colega de trabalho possibilitaram este estudo e assim a elaboração e conclusão deste trabalho.
- Agradeço ao Curso de Gestão de Informação, e em especial a Turma 2013.2 que não só fizeram parte do meu convívio ao longo desses anos, mas foi essencial na minha formação acadêmica, o que dirá na minha formação pessoal.
- Agradeço aos meus “amigos de viagem”: sua companhia, saídas e partidas de dominó facilitaram minha permanência nesta luta diária que é se formar.
- Agradeço carinhosamente ao meu namorado Airton e aos meus amigos, minha segunda família por toda paciência e coragem sem limites para permanecerem ao meu lado nos momentos de tensão.
- Agradeço especialmente à toda minha família, por toda esperança depositada em mim. Mãe, sua crença inabalável na minha capacidade me possibilitou a continuar mesmo quando a dúvida me consumia. Pai, as bases sólidas do meu caráter foram graças a sua criação. Aos meus irmãos e sobrinha a quem quis servir de exemplo e dar orgulho.

*“Se o conhecimento pode criar problemas, não
será através da ignorância que os resolveremos.”*

(Isaac Asimov).

Resumo

Este trabalho é o resultado de um estudo de caso na Vara Única da Comarca do Município do Estado de Pernambuco, sobre as diferenças no fluxo informacional no processo de expedição, distribuição e devolução de mandados entre o sistema já existente o JudWin e o sistema que por enquanto é só para a tramitação dos novos processos cíveis, o PJ-e (Processo Judicial Eletrônico). O objetivo principal do estudo é obter conhecimento através de um comparativo entre ambos os sistemas, suas vantagens e desvantagens. Foram identificadas as etapas principais da expedição de mandados que de acordo com a autora deste trabalho começa com a expedição do mandado, mas só se finaliza ao concluir mais dois sub-processos, que seriam o de distribuição e o de devolução respectivamente. Após essa delimitação das etapas que totalizam os procedimentos relacionados a mandados, foi elaborado o mapeamento do fluxo informacional de cada sistema para o apontamento das diferenças chaves, que poderiam configurar tanto como vantagens quanto como desvantagens. Ao concluir essa etapa foi elaborado um questionário para ser respondido por servidores de perfis específicos a fim de se obter um panorama quanto à influência exercida no comportamento informacional dos seus usuários/produtores da informação. Ao fim do trabalho é possível perceber que parte da resistência ao novo sistema (PJ-e) não tem nada a ver com o fato dele cumprir o que se compromete, mas sim com aspectos pessoais, como por exemplo, tempo de uso do antigo sistema. O que nos leva a concluir que ainda é muito cedo para julgar positivamente ou não a importância da existência do PJ-e, mas que é inegável o conhecimento, a facilidade e a agilidade que se incorporou no gerenciamento informacional aos procedimentos jurídicos.

Palavras-Chaves: Conhecimento. Fluxo da Informação. Comportamento Informacional. Gerenciamento Informacional.

Abstract

This work is the result of a case study at the Single Rod of the District of State of Pernambuco, on the differences in the information flow in the process of dispatch, distribution and devolution of warrants between the existing JudWin system and the system that by while it is only for the processing of new civil cases, the PJ-e (Electronic Judicial Process). The main objective of the study is to obtain knowledge through a comparison between both systems, their advantages and disadvantages. Were identified the main stages of the issuance of warrants, that according to the author of this work, begins with the issuance of the warrant but is only finalized by concluding two more sub-processes, which would be the distribution and the return, respectively. After that delimitation of the steps that total the procedures related to warrants, the information flow of each system was mapped for the identification of the key differences, which could configure both advantages and disadvantages. At the end of this stage, a questionnaire was developed to be answered by servers of specific profiles in order to obtain an overview of the influence exerted on the informational behavior of its users / producers of the information. At the end of the work it is possible to perceive that part of the resistance to the new system (PJ-e) has nothing to do with the fact that it fulfills what it commits, but with personal aspects, such as time of use of the old system. This leads us to conclude that it is still too early to judge positively or not the importance of the existence of PJ-e, but that the knowledge, the ease and the agility that is incorporated in the informational management to the juridical procedures is undeniable.

Keywords: Knowledge. Flow of Information. Information Behavior. Information Management

LISTAS DE QUADROS E GRÁFICOS.

QUADRO 1 - Estilos de Gerência da Informação. 20

GRÁFICO 1 - Perfil Genérico dos Entrevistados. 51

LISTA DE TABELAS.

TABELA 1 -	Legenda do Fluxograma dos Setores e suas Relações.	35
TABELA 2 -	Comparativo das Diferenças entre o JudWin e o PJ-e.	45
TABELA 3 -	Comparativo Qualitativo entre o JudWin e o PJ-e.	47
TABELA 4 -	Relação dos Mandados em ambos os sistemas.	49
TABELA 5 -	Estatística Descritiva.	49
TABELA 6 -	Resumo do Resultado das Entrevistas entre os sistemas.	53

LISTAS DE FIGURAS.

FIGURA 1 - Modelo do Fluxo Interno e externos da Informação.	22
FIGURA 2- Etapas do fluxo da informação.	23
FIGURA 3- Modelo de representação do fluxo da informação.	24
FIGURA 4 - Representação do Fluxograma dos Setores e Relações.	35
FIGURA 5 - Linha do Tempo do PJ-e.	39
FIGURA 6- Fluxo informational das etapas dos processos de mandados.	39
FIGURA 7- Fluxo informational dos processos de mandados no JudWin.	40
FIGURA 8- Fluxo informational dos processos de mandados no PJ-e.	42

LISTAS DE SIGLAS E ABREVIATURAS.

CEMANDO	-	Central de Mandados
CertSign	-	Certificadora de Assinatura Digital
DJ-e	-	Diário da Justiça Eletrônico
CNJ	-	Conselho Nacional de Justiça
GED's	-	Gerenciamento Eletrônico de Documentos
G.I	-	Gestão de Informação
OAB	-	Organização dos Advogados do Brasil
OSM	-	Organização, Sistema e Métodos
PIN	-	Número de Identificação Pessoal
PUK	-	Chave de Desbloqueio do PIN
PJ-e	-	Processo Judicial Eletrônico
SAD's	-	Sistemas de Apoio à Decisão
SETIC	-	Secretaria de Tecnologias de Informação e Comunicação
S.O.S PJ-e	-	Socorro Processo Judicial Eletrônico
T.I	-	Tecnologia da Informação
TIC's	-	Tecnologias de Informação e Comunicação
TOKEN	-	Chave Eletrônica
TJPE	-	Tribunal de Justiça de Pernambuco
Wiki PJ-e	-	Wikipédia do Processo Judicial Eletrônico

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVOS	15
1.1.1	OBJETIVO GERAL	15
1.1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.2	JUSTIFICATIVA	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1	A ERA DA INFORMAÇÃO	18
2.2	FLUXO INFORMACIONAL	19
2.2.1	MODELOS DE FLUXOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO	21
2.3	GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS	26
2.4	COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	27
3	METODOLOGIA	31
3.1	COLETA DE DADOS	32
3.2	ANÁLISE DOS DADOS	33
3.3	LOCUS DO ESTUDO DE CASO	34
3.3.1	FLUXOGRAMA	35
4	RESULTADOS	37
4.1	IMPLANTAÇÃO DO PJ-e	37
4.2	FLUXO INFORMACIONAL DO MANDADOS	39
4.2.1	FLUXO INFORMACIONAL DO SISTEMA JUDWIN	40
4.2.2	FLUXO INFORMACIONAL DO SISTEMA PJ-e	42
4.3	COMPARATIVO QUALITATIVO DE MANDADOS	45
4.4	COMPARATIVO QUANTITATIVO DE MANDADOS	48
4.5	ANÁLISE DO RESULTADO DA ENTREVISTA	50
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS		56
ANEXO A ENTREVISTA		60

1. INTRODUÇÃO.

Neste trabalho serão abordadas as mudanças no fluxo informacional utilizado nas diversas etapas do processo de expedição de mandado na Vara Única da Comarca do Município no Estado de Pernambuco, seja através do JudWin, que é um sistema de consulta processual on-line com implantação no início de 1999 e ainda vigente em relação aos processos criminais, ou através do novo sistema desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com os tribunais, com o objetivo de manter um sistema eletrônico capaz de atender em todos os ramos do Judiciário (Federal, Estadual e do Trabalho) que é o PJ-e (Processo Judicial Eletrônico), implementado em junho de 2016 na Comarca do Estado de Pernambuco e obrigatório a partir de julho do mesmo ano em relação restrita aos processos cíveis.

Fluxo informacional são etapas processuais destinadas a transmitir a informação dos produtores dessa informação aos seus usuários. O estilo de gerenciamento informacional de uma determinada organização facilita na identificação do modelo de fluxo informacional utilizado. De acordo com McGee e Prusak (1994), existem cinco estilos e são: Utopia Tecnológica, Anarquia, Feudalismo, Monárquico e Federalismo. A Organização em questão apresenta o Feudalismo e o Federalismo dois dos cinco estilos apresentados acima, a diferença está na ênfase que cada fluxo informacional do sistema seja ele JudWin ou PJ-e se baseia.

O primeiro estilo é o Feudalismo que é o tipo de organização baseada em unidades de negócios onde o compartilhamento das informações é limitado de acordo com a diretriz da organização. Esse estilo apesar de ser a essência de ambos os sistemas, no PJ-e existem duas possibilidades distintas: um mesmo indivíduo pode acumular perfis diferentes e as unidades se tornam mais flexíveis quanto ao compartilhamento das informações. O que possibilita o reconhecimento senão do estilo de em certos aspectos um traço Federalista, que é esse compartilhamento visando à agilidade do sistema.

Assim dos três modelos de Fluxo Informacional apresentado por Floriani (2007); O Fluxo interno e os fluxos extremos da informação - Smit e Barreto (2002);

Etapas de Fluxo da informação – Lesca e Almeida (1994) e o Modelo de representação do fluxo da informação – Beal (2004); conclui-se que o modelo de fluxo informacional mais coerente com o JudWin é o de Etapas do Fluxo da informação adaptado por Lesca e Almeida (1994) e o referente ao PJ-e é o Modelo de representação do fluxo da informação – Beal (2004).

Essas definições são explicadas pela limitação informacional que cada sistema aplica desde que é gerado pelos produtores da informação até o que é compartilhado aos usuários. No sistema JudWin, o compartilhamento é muito restrito com uma distinção clara da informação de uso interno, entre os produtores e o uso externo, ou seja, os usuários. Quanto que no PJ-e enxerga-se a possibilidade que na etapa Uso ocorra a transformação de informação para conhecimento a partir da internalização dos produtores e da ação dos mesmos como usuário, externalizando assim, um conhecimento diferenciado da informação inicial, criando um ciclo informacional constante. Isso fica representado pelos modelos de fluxos informacionais.

A Administração Pública tem no decorrer dos anos se utilizado de SAD's (Sistemas de Apoio à Decisão) para dar celeridade a processos burocráticos, visando estabelecer uma conexão mais rápida e eficaz entre os produtores e os usuários da informação. Através de aplicação de GEDs, que é o Gerenciamento Eletrônico de Documentos, tem sido possível não só acelerar etapas, mas administrar melhor: aumentando o tempo de acessibilidade de um documento, reduzindo o capital com o uso de meios sustentáveis e ampliando as áreas de atuação e, assim, de conhecimento dos gestores da informação em questão.

Quais foram as vantagens e desvantagens, na implantação do PJ-e em comparação com o sistema pré-existente JudWin quanto ao fluxo informacional no processo de expedição de mandado da Vara Única da Comarca do Estado de Pernambuco?

No intuito de responder a questão acima formulada, atingindo os objetivos propostos e através de uma análise da situação de forma mais completa possível, este trabalho foi estruturado em sete capítulos. O primeiro é composto da introdução do trabalho, a problematização do tema e sua justificativa para a gestão de

informação, além da apresentação dos objetivos, tanto o geral quanto os específicos a serem alcançados.

A abordagem metodológica utilizada e o referencial teórico do trabalho são discutidos nos capítulos 2 e 3 respectivamente.

1.1 OBJETIVOS.

1.1.1 OBETIVO GERAL:

Análise do fluxo informacional devido à implantação do Sistema PJ-e em comparação com o Sistema JudWin, preexistente na Vara Única da Comarca do Município do Estado de Pernambuco-PE.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Revisar a bibliografia relacionada a Fluxo Informacional na Ciência da Informação, visando o comportamento informacional.
- Descrever o processo de implantação, desde a implantação até o uso do PJ-e na Vara única da Comarca do Estado de Pernambuco-PE.
- Mapear o fluxo informacional com foco na expedição de mandado em ambos os sistemas (JudWin e o PJ-e).
- Comparar as mudanças no fluxo informacional obtidos até o momento entre os dois sistemas (JudWin e o PJ-e).
- Identificar, pela percepção dos usuários, as principais vantagens e desvantagens em relação aos dois sistemas (JudWin e o PJ-e).

1.2 JUSTIFICATIVA.

O fluxo informacional de uma instituição seja ela pública ou privada é um diagnóstico não apenas preciso e fidedigno do estado do negócio, como também um dos possíveis indicadores, em estudos sociais, da realidade em nível municipal, estadual até o nível nacional. As motivações que geraram a mudança na Organização, Sistema e Método (OSM) que de acordo com Chinelato (2010, p. 6) possui a “finalidade de estruturar, organizar, integrar e coordenar atividades a serem

realizadas pelas organizações". Assim como suas reflexões principalmente no comportamento informacional e por fim os resultados são razões significativas para justificar um trabalho neste campo.

Além do quê, o aprendizado no curso de Gestão de Informação possibilitou uma compreensão mais clara e ampla da motivação externa já existente e das influências internas que resultaram das modificações implementadas. Ou seja, um olhar diferenciado quanto aos motivos, meios e fins. O que justifica o interesse tanto, academicamente quanto profissionalmente falando.

Logo, o conhecimento acadêmico justifica e explica o interesse, enquanto que por ser algo novo e utilizado em um sistema organizacional tão importante e amplo, as suas diversas contribuições possibilitam a percepção das mudanças vivenciadas diariamente, ou seja, as experiências individuais modelando o conhecimento tanto explícito quanto o tácito.

A facilidade de acesso pelo participante-observador ao conteúdo e a área em si foi uma questão considerada e que pesou não só na decisão do tipo de pesquisa a ser feita, como determinou as restrições que delinearam o trabalho como um todo. A relativa novidade do feito e, principalmente, as futuras possíveis repercussões ainda constituem um enigma que apresenta muitas possibilidades e razoáveis incertezas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO.

É necessária certa preocupação em acessibilidade, mas ela deve vir acompanhada de uma intenção real em quê as pessoas a que se destinam possam fazer bom uso dela, ou será possivelmente irrelevante. O autor Pedro Demo em seu texto “Ambivalências da Sociedade da Informação” (2000), faz-nos questionar sobre práticas, rótulos e comportamentos em “rede” que resultam justamente no oposto do que parecem intencionar a princípio. Por exemplo: a quantidade de informação não tratada que é disponibilizada e compartilhada diariamente, sem a devida preocupação com as consequências é simplesmente um viés negativo da acessibilidade ou possui a intenção premeditada de “desinformar” os transeuntes desavisados?

É de extrema importância que a ação de comunicar possua em sua finalidade a reação de informar em sua essência, e essa responsabilidade cabe a todo e qualquer um quer seja produtor, quer seja usuário da informação. Quanto à resposta do questionamento acima, parece ser de difícil compreensão e deriva muito da interpretação de cada um, o que torna os resultados bastante subjetivos para uma análise digna de nota. No entanto ao longo do texto duas coisas são perceptíveis: que a importância da “mineração de dados” (*data mining*) que segundo a definição de Cabena et alii (1997) “é a técnica de extrair informação, previamente desconhecida e de máxima abrangência a partir de base de dados para usá-la na tomada de decisão”, passou de uma prática aconselhada, para uma área de atuação no ramo informacional, bem paga, e que a preocupação com o surgimento de uma profusão de aparelhos e aplicativos junto com uma total falta de pessoal qualificado, não é algo tão distante da nossa realidade assim.

Com a internet, houve alterações perceptíveis no gerenciamento do espaço e até do próprio tempo, fazendo com que a rapidez seja hipervalorizada, ao invés de critérios como confiança e vida útil. O critério relevância ainda é valorizado, mas apenas pelo instante em que é necessário, ou seja, nenhuma informação precisa durar mais do que o tempo que leva a publicação de um *post*. O que poderia nos levar ao seguinte questionamento: Se considerarmos eternizados tudo o que é publicado, apresentamos verdadeiramente o perfil de uma “Sociedade do Conhecimento”? O que se precisa é saber diferenciar informação de conhecimento,

como se precisa reconhecer a diferença do que é verdadeiramente informação e do que é mero ruído, que não só nos impede de obter o que procuramos, como ocupa espaço e tempo. A estrutura abaixo tem como objetivo embasar essa visão.

2.1 A Era Informacional.

A “*revolução informacional*” alterou a percepção de mundo, representando mudanças significativas no tempo, como a existência de uma era da informação; na identidade da população como a distinção de uma sociedade do conhecimento até possuímos uma economia voltada para a informação, onde a mesma é considerada como o único recurso que não luta contra a escassez, pelo contrário, luta diariamente com a proliferação. Com um comércio eletrônico próprio onde é vendida como serviço, gerando razoáveis rendimentos.

Ademais, revolucionou todas as áreas possíveis e conhecidas pelo ser humano, tornando-se presente em nossas vidas e até se tornar essencial seja para crescer, evoluir ou se manter e não só no mundo financeiro, mas em todas as esferas: política, econômica e social. Sendo considerada por Barreto (1994) como a responsável por produzir conhecimento, modificar o estoque mental de informação do indivíduo e trazer benefício ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive.

Brooking (1996, p.12-13) define o capital intelectual como a “[...] Combinação de ativos intangíveis, frutos das mudanças nas áreas da tecnologia da informação, mídia e comunicação, que trazem benefícios intangíveis para as entidades e que capacitam o funcionamento das mesmas”, isso quer dizer que, a diferença depende do que pode ser definido como capital humano. Perspectiva tal, que é reiterada por Nonaka e Takeuchi (1997, p. 22) ao afirmarem que o conhecimento é apontado como sendo “a única fonte de vantagem competitiva duradoura”.

Em outros termos, a diferença será feita por verdadeiros gestores de informação: mais preocupados em identificar a necessidade do usuário (até aquelas que ele desconhece que possui) sem desrespeitar suas vontades; mais interligados aos especialistas de T.I para que não existam erros quanto ao serviço requisitado nem confusões quanto ao uso excessivo de termos avançados, pois não precisa ser complexo ao ponto que o cliente não saiba utilizar para ser produtivo, fato que é

corroborado por Fidelis e Cândido, ao afirmarem que “altos investimentos em tecnologia da informação não são suficientes para gerar vantagem competitiva. Uma maior capacidade de uma empresa diante de seus concorrentes só será obtida através do uso inteligente da informação.” (2006, p. 425).

Ainda é importante observar que a comunicação é muito relevante em uma organização, seja no ambiente interno ou no ambiente externo, uma vez que permite se antecipar aos avanços e evoluções diárias dessa nova área, que sofre revoluções constantes e tão rápidas que nem sempre é possível acompanhar. Além disso, faz-se necessária a aceitação de não estarmos lidando com algo tão fácil de controlar, muito menos, suas repercussões, dificuldades essas apresentadas em estudos tanto no Brasil como no exterior (Audy *et al.*, 2000).

Algo assim precisava de um ecossistema só seu que fosse estudado, delimitado, com o intuito de facilitar vidas e Thomas H. Davenport proporcionou isto com o livro “Ecologia da Informação” (1998). A existência de dificuldades é algo óbvio e já esperado. Um sistema que lida com tecnologia, seres humanos e um recurso ilimitado, como a informação que é definida por alguns autores como Armando Malheiros como um fenômeno, ou seja, cada ser humano tem sua visão do que a informação significa e seu próprio jeito de gerar o conhecimento a partir dela.

Na era da informação, qualquer que seja o produto ou serviço ofertados pelas organizações, a informação está presente no processo de desenvolvimento, buscando a informação adequada e relevante a ser aplicada no momento oportuno. E esse *insight* pode significar a diferença entre ganhar ou perder um bom negócio.

2.2 Fluxo Informacional.

O fluxo informacional surge pela necessidade de organizar e compartilhar informações em um determinado ambiente, onde Jamil (2001, p. 165) define como: “a transmissão de dados ou conjunto de dados através de unidades administrativas [...], organizações e profissionais, [...] para alguém que delas necessitam”. É algo vivo e em constante movimento, em um ciclo ininterrupto de mudanças e transformações.

Um dos objetivos da Gestão de Informação (GI) é apoiar as políticas organizacionais, amparando os gestores na tomada de decisão e propiciando o aprendizado proposto aos interesses da organização, mediante a construção do conhecimento organizacional. Desse modo, é observado que, sem a GI, o fluxo de informação que circula nas organizações se dá sem orientação, desperdiçando informações relevantes ao desenvolvimento das organizações.

Apesar da existência de diversos modelos que determinam de que modo as organizações percebem a informação em seu contexto, utilizaremos o de McGee e Prusak (1994), uma vez que constitui o que mais se aproxima de ambos os sistemas (JudWin e PJ-e) utilizados na Comarca do Estado de Pernambuco.

Esse modelo usa a denominação gerenciamento da informação e se refere a etapas pré-determinadas como a criação, a organização, a distribuição e a comercialização da informação, dentre outros, como elementos que norteiam as organizações em relação ao estilo, dando ênfase ao uso e comportamento da informação na perspectiva da gestão. Os estilos apresentados no Gerenciamento da Informação, aqui apresentados possuem cada um características e abordagens próprias:

ESTILO	CARACTERÍSTICA
UTOPIA TECNOLÓGICA	Uma abordagem altamente tecnológica do gerenciamento da informação que enfatiza a classificação e a modelagem do patrimônio de informações de uma organização, apoiando-se fortemente em tecnologias.
ANARQUIA	Ausência completa de uma gerência da informação, que deixa a cargo dos indivíduos obterem e gerenciar sua própria informação.
FEUDALISMO	Gerenciamento da informação por unidades de negócios ou funcionais, que definem suas próprias necessidades de informação e repassam apenas uma informação limitada à empresa em geral.
MONARQUIA	A classificação da informação e a definição de seu fluxo, através da organização, são feitas pelos líderes da empresa, que podem ou não partilhar, de boa vontade, a informação após a sua coleta.
FEDERALISMO	Uma abordagem de gerenciamento da informação baseada no consenso e na negociação de elementos de informação-chave e no fluxo da informação para a organização.

Quadro 1 – Estilos de Gerência da Informação.

Fonte: McGee e Prusak (1994).

Os estilos apresentados descrevem o uso da informação em âmbito organizacional, sob a perspectiva de caracterizarem a forma como as organizações

gerenciam a informação. Deste modo, é importante ressaltar que o gerenciamento da informação no âmbito organizacional acontece em etapas, gerenciada por pessoas em processos contínuos denominados por fluxo de informação.

Por fluxo se entende como: o efeito de algo em movimento, que flui, logo, não é estático. A informação é o objeto que percorre este fluxo e tem um valor associado às necessidades do receptor (usuário) e ao interesse do emissor (produtor) em compartilhar a informação. McGee e Prusak (1994) afirmam que o valor da informação é determinado pelo usuário, o que implica que a mesma pode ser reutilizável.

Pode-se dizer então, que a informação para ser útil depende da análise realizada pelo usuário conforme sua necessidade e circunstâncias de aplicabilidade. McGee e Prusak (1994, p.5) afirmam que “a criação, captação, organização, distribuição, interpretação e comercialização da informação são processos essenciais para organizações preocupadas com a GI”.

2.2.1 Modelos de Fluxos da Gestão da Informação.

As organizações possuem realidades distintas, e nas públicas essa diferença é ainda mais perceptível, levando os gestores da informação a reconhecerem e replicarem determinados modelos de acordo com as características distintas que se adequem a sua realidade informacional. Neste sentido, a informação gerenciada apresenta-se mediante o estabelecimento de fluxos informacionais compatíveis à organização.

Floriani (2007) apresenta três modelos:

- Fluxo interno e os fluxos extremos da informação - Smit e Barreto (2002).
- Etapas de Fluxo da informação – Lesca e Almeida (1994).
- Modelo de representação do fluxo da informação – Beal (2004).

a) Modelo do fluxo interno e os fluxos externos da informação.

A Figura 1 apresenta o fluxo de informação de Smit e Barreto (2002), que considera três fluxos de informação enquanto que no meio ocorre o tratamento da informação a fim de facilitar e tornar possível a assimilação.

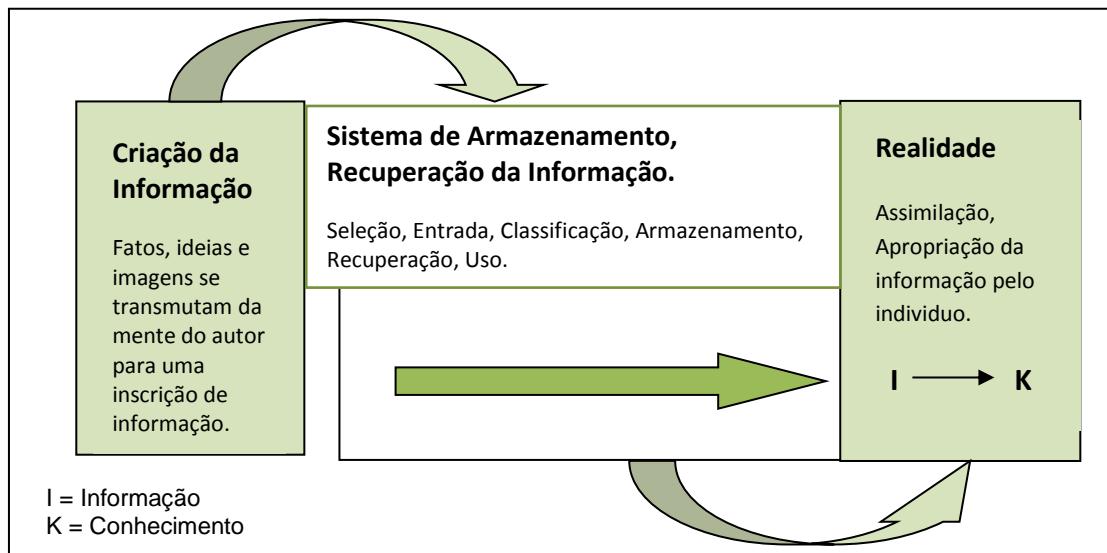


Figura 1: Modelo do Fluxo interno e os fluxos externos da informação.

Fonte: Smit e Barreto (2002).

Já na extremidade, apresenta-se a criação do conhecimento com a assimilação da informação pelo receptor que fornece esse conhecimento a fim de alimentar o sistema continuamente. Segundo os próprios Smit e Barreto (2002, p. 16):

[...] Os fluxos de informação de segundo nível são aqueles que acontecem recuperação da informação. Os fluxos extremos são aqueles que, por sua atuação, mostram a essência do fenômeno da transformação, um acontecimento raro e surpreendente entre a linguagem, suas inscrições e o conhecimento elaborado pelo receptor em sua realidade.

O primeiro fluxo apresentado neste modelo se encontra no centro da figura e corresponde ao fluxo interno da informação, abordando a seleção, entrada, classificação, armazenamento, recuperação e uso da informação. Esse é o momento onde a informação é preparada para a transmissão.

No segundo fluxo ocorre a transformação da informação em conhecimento pelo usuário. Enquanto que no terceiro e último, ocorre no primeiro momento à criação e o registro do autor da informação. Já no segundo é a transformação de um conhecimento em nova informação e a reutilização da mesma para alimentar o ciclo informacional.

Para os autores, a informação se apresenta em dois níveis: provenientes dos fluxos internos e dos fluxos externos de informação. O fluxo interno representa uma forma de ação e de organização a ser adotada no processo de controle e tomada de decisão e os externos colaboram com a construção das ações propostas pelo nível interno, ao possibilitarem a transformação da informação em conhecimento e a utilização desse conhecimento como informação para realimentar o ciclo informacional.

b) Etapas de Fluxo da informação.

A figura 2 apresenta as etapas de fluxo de informação apontadas por Lesca e Almeida (1994). Os autores levam em consideração as organizações e o ambiente mercadológico na qual estão inseridas. Utilizando a terminologia Mercado para indicar a fonte externa que tanto fornece as informações, quanto recebe os resultados do trabalho interno produzido na Organização.

Na verdade, todos os modelos estudados até agora levam a influência do mercado ou do ambiente externo em consideração não só como fornecedores de dados, mas principalmente como o local onde acontece a transformação das informações em conhecimento. A diferença está além da nomenclatura dada, mas principalmente na interpretação da importância do mesmo nesse ciclo informacional.

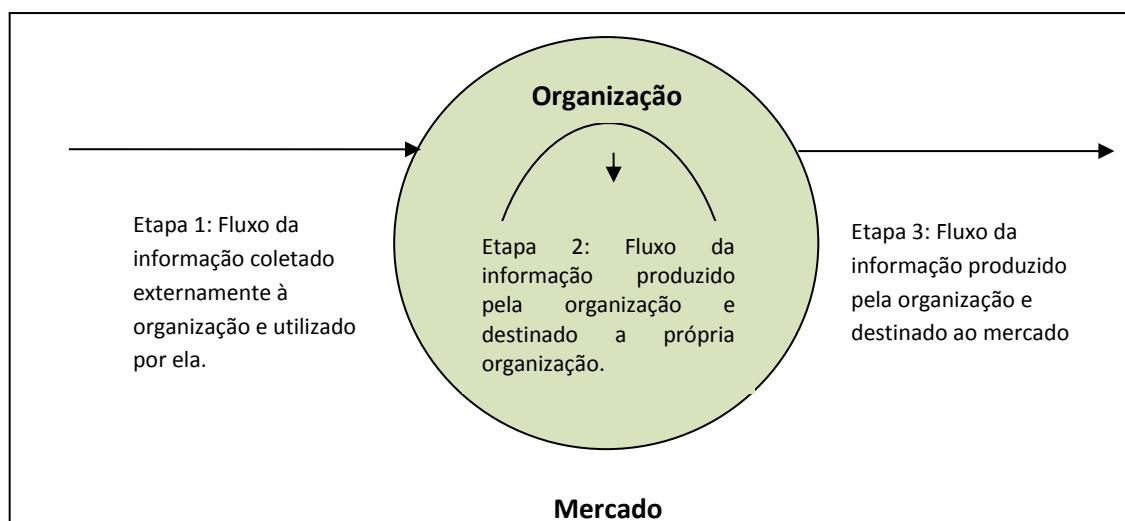


Figura 2 - Etapas do fluxo da informação.
Fonte: Adaptado de Lesca e Almeida (1994).

São apontadas três etapas do fluxo da informação contidas em um contexto organizacional e mercadológico. A primeira etapa se encontra sob a perspectiva da coleta da informação do ambiente externo para ser utilizado pela organização, o que permite à organização a decisão de que tipo de informação é adaptável e utilizável em seu âmbito. A segunda etapa se reporta à produção de informação que a organização necessita, fazendo uso da sua própria produção. Na terceira e última etapa, a informação produzida em âmbito organizacional se encontra disponível para ser lançada no mercado, pelos clientes, fornecedores, concorrentes e quem dela necessite.

Já na Figura 3, Beal (2004) em seu modelo de representação de fluxo da informação evidencia a informação em um cenário de captação e produção de informação, incluindo diferentemente dos outros dois modelos, o descarte. Não parece uma grande diferença, mas isso significa que ela aceita a ideia de identificação de ruído, ou seja, informação sem valor ou utilidade, independente de ser atual ou verdadeira, simplesmente inútil para a alimentação ou retroalimentação do sistema informacional.

c) Modelo de representação do fluxo da informação – Beal (2004).

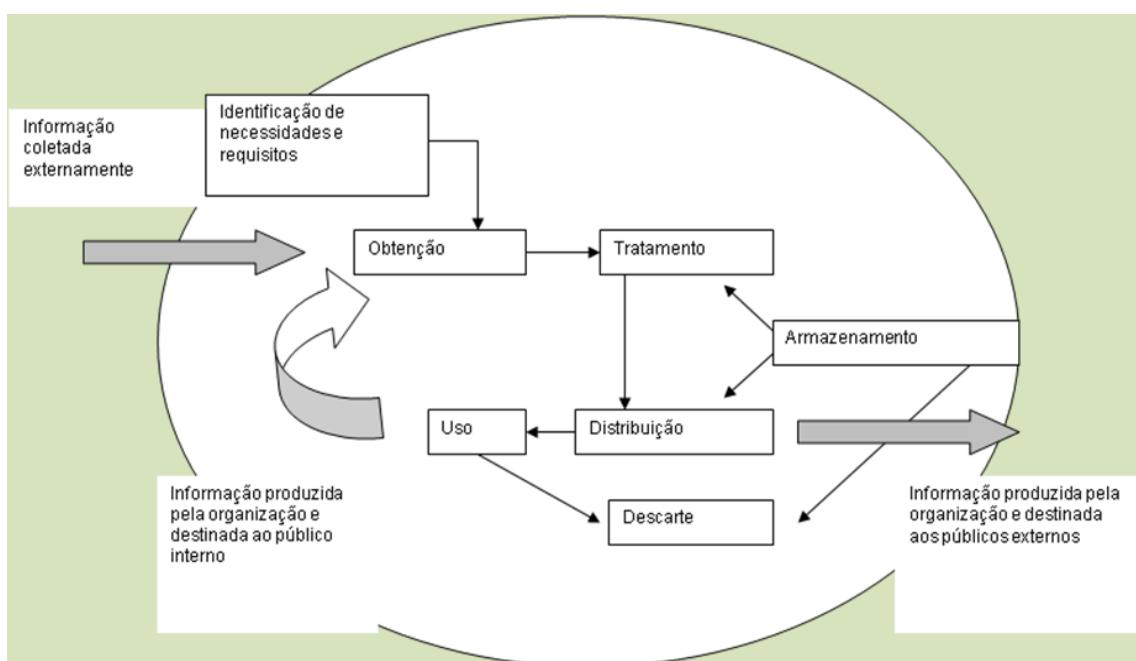


Figura 3 - Modelo de representação do fluxo da informação.

Fonte: Beal (2004).

No primeiro momento, a informação é vista sob a perspectiva da coleta da informação realizada externamente, ou seja, fora do ambiente organizacional. Em um segundo e terceiro momentos, respectivamente, a informação produzida pela organização é destinada ao público interno e externo vislumbrando atender suas necessidades.

Diante desse contexto, são criadas sete etapas que irão possibilitar o fluxo da informação. A primeira etapa do fluxo informacional apresenta a identificação das necessidades e requisitos necessários para o uso da informação. Beal (2004) afirma que esta etapa é de suma importância no que diz respeito ao desenvolvimento de produtos informacionais.

Na segunda etapa, é evidenciada a obtenção da informação. Como, quando, por quê e para quem é preciso obter informação? Beal (2004, p. 30) relata que “na etapa de obtenção da informação são desenvolvidas as atividades de criação, recepção e captura de informação, proveniente de fontes externa ou interna, em qualquer mídia ou formato.”

Já na terceira etapa, o *tratamento* da informação é caracterizado pelo propósito de torná-la mais acessível e fácil de ser localizada pelos usuários, segundo Beal (2004).

A quarta etapa está vinculada à *distribuição* de informação referente às necessidades dos usuários. A informação pode ser distribuída tanto com os usuários internos como pelos externos da organização. Em relação à distribuição interna, Beal (2008, p. 29) afirma que “quanto melhor a rede de comunicação da organização, mais eficiente é a distribuição interna da informação, o que aumenta a probabilidade de que esta venha a ser usada para apoiar processos e decisões [...]”.

A quinta etapa é o *uso* da informação. Nessa etapa, a informação é inserida nas práticas organizacionais através de seus usuários.

Seguindo o percurso do fluxo informacional, segue a sexta etapa com o *armazenamento* da informação, que para a autora citada é o ato de conservar os dados e informações, possibilitando o uso e reuso pelos usuários dentro e fora da organização.

O *descarte* da informação é a última etapa do processo, permitindo à organização descartar as informações que estão em desuso, dando espaço e agilidade às informações em uso. Na perspectiva da autora mencionada, essa prática se faz necessária para melhorar a Gestão da Informação.

Por motivo de similaridade com a rotina processual diária da Vara Única da Comarca do Estado de Pernambuco, quanto ao expediente de mandados e sua devolução pela CEMANDO, em ambos os sistemas, JudWin e PJ-e, o último modelo apresentado, o de Beal (2004), é o mais condizente com a realidade como ficará descrito no decorrer deste trabalho.

2.3 Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED.

Com a evolução das necessidades, linguagem e da sociedade em si, era normal e esperado que os sistemas acompanhassem esse fluxo evolucionar e por que não dizer eletrônico. O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) não só oferece uma plataforma digital modernizada, ágil e de fácil acesso, mas também a possibilidade de postergar o tempo de existência de documentos antigos sem a necessidade de espaço físico; medo de catástrofes, das climáticas até as biológicas (cupins). Além de romper barreiras de tempo e espaço.

A definição de Koch (1998, p. 22) reforça a proposta de que o GED possibilita não só o tratamento e armazenamento, como busca dar acesso à informação independentemente de seu suporte físico, o que combina perfeitamente com o planejamento que o CNJ (Conselho Nacional de Justiça) já oferece para os processos que tramitam eletronicamente, bem como pretende estender para os físicos que chegaram ao seu fim, o arquivamento:

O GED tem como objetivo gerenciar o ciclo de vida das informações desde sua criação até o seu arquivamento. As informações podem, originalmente, estar em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida. Podem ser criadas em papel, revisadas no papel, processadas a partir de papel e arquivadas em papel. Estas informações são: voz – informações geradas de forma verbal; texto – informações mais formais, desde cartas a contratos, planilhas, manuais, etc e imagem – informações que não podem ser representadas nas formas anteriores (mapas, fotografias, assinaturas, etc.)

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos atualmente oferta diversos aparelhos e alguns cursos; pois, como em diversas áreas da informação, sofre pela falta de percepção da necessidade de profissionais qualificados e até mesmo de certo reconhecimento de sua importância para a manutenção de um sistema ativo e operante, não só na área jurídica e não só pela sustentabilidade, mas por ser uma evolução lógica, financeiramente viável e que apresenta uma gama de possibilidades quanto a sua usabilidade em prol da sociedade opinião esta corroborada por Bahia e Fachin (2010, p.16), “Com o sistema, a entidade só tem a ganhar, pois este lhe possibilita melhorias e amplitude de alcance informacional, como também de controle, acesso e recuperação da informação”.

A possibilidade de armazenar, recuperar, transmitir, exibir, seja em tela ou impresso, tanto para documentos nativos digitalmente como os digitalizados, denota não só a importância da gestão documental, através de GED, mas também a gama de novos horizontes que se abrem, seja em relação a áreas ou especializações. Mas, o mais importante é uma forma de aperfeiçoar um serviço ofertado ao público, reduzindo seus custos ao longo dos anos e oferecendo não só eficiência, mas também acessibilidade, confiabilidade e uma vida útil maior.

2.4 Comportamento Informacional.

O comportamento informacional foi amplamente estudado por diversos autores: Choo (2003), Wilson (2000), entre outros. Modelos de comportamento informacional foram definidos, criados, estudados e aplicados em diversos grupos por diversos motivos. O conhecimento de como nos comportamos em relação à busca e o uso da informação é de grande importância na definição do que nos motiva e de como utilizar esse conhecimento em processos de criações futuras voltadas à elaboração de projetos.

Ao longo do estudo acadêmico é perceptível e inegável que as fontes de informações são bastante variadas. O tipo de pesquisa varia de acordo com as informações que os indivíduos necessitam e quais fontes são utilizadas podem mudar de acordo com o ambiente que eles estão inseridos e suas áreas de conhecimento (Choo, 2003).

As fontes de informação costumam ir disponibilizando suas informações de acordo com os seus critérios próprios, determinando assim o seu tipo. Na área da Ciência da Informação, fontes de informação são divididas em três partes, sendo elas: primárias, secundárias e terciárias.

Para Dias e Pires (2005), as fontes primárias possuem as informações consideradas como originais, ou novas interpretações dos fatos ou ideias que já são conhecidas (releituras), são exemplos: os artigos, os livros, os periódicos, algumas publicações que não são vendidas, como teses de doutorado, dissertações de mestrado, projetos de pesquisa, simpósios, atas de congresso, entre outras do uso das fontes ditas como primária, também conhecida como fonte original.

Já as fontes secundárias possuem como objetivo principal facilitar o uso das informações ditas como primárias, ou seja, elas já possuem suas informações organizadas. São exemplos de fontes de informação secundárias: os dicionários, os catálogos das bibliotecas, as encyclopédias, os manuais, e os outros documentos que possuem algum registro do que já foi documentado. Outro tipo de intermediário informacional é a internet, por ter se tornado uma importante fonte para a busca da informação, pois, ela não se sobrepõe às outras fontes e sim, faz o complemento delas; ela veio como meio facilitador para a troca das informações. Apesar da quantidade expressiva de dados na internet, a mesma representa uma revolução na armazenagem, processamento e transmissão de informação. (TOMÁEL et al. 2001).

Com relação a essa perspectiva, Choo (2003, p. 104) explica que “[...] na diferenciação, o indivíduo filtra e seleciona as fontes segundo a natureza e a qualidade da informação oferecida”. Logo, o mais relevante não é o tipo de fonte, já que, o que deve ser considerado pelos usuários é a qualidade das informações contidas nessas fontes.

Para Wilson (2000, p. 49), o comportamento informacional, “é todo o comportamento humano relacionado com os canais e fontes de informação”, ou seja, as atividades de busca, uso e transferência da informação, nas quais uma pessoa se empenha quando identifica as suas necessidades de informação. E podem ser divididos em quatro definições: a primeira diz respeito ao comportamento

informacional, que leva em consideração o comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva e/ ou ativa; a segunda é o comportamento de busca, onde a ação de busca é definida pela necessidade de atingir um objetivo; a terceira é o comportamento de pesquisa de informação que trata da interação do indivíduo com sistemas de informação de todos os tipos e a quarta é o comportamento do uso da informação constituído do conjunto dos atos físicos e mentais que envolvem a incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo.

Temos como um dos modelos mais completos, na associação de busca e uso da informação, o modelo multifacetado de Choo (2003), que é composto de três estágios de grande importância: a necessidade, a busca e o uso da informação. Este modelo relaciona e identifica os elementos principais que podem influenciar os usuários na busca e uso das informações. O modelo de Choo é baseado nos processos emocionais identificados por Kuhlthau, nas abordagens cognitivas que foram desenvolvidas e tiveram suas aplicações realizadas por Dervin, e também, de acordo com as situações ambientais onde a informação utilizada foi mencionada por Taylor (1986).

As três perspectivas têm em comum o pressuposto de que a informação é construída nos pensamentos e sentimentos dos usuários e fica disponível na vida e no ambiente de trabalho, cujas condições determinam seu uso e sua utilidade. As três perspectivas contribuem para um melhor entendimento da experiência humana de busca e uso da informação. Quanto ao estudo do usuário, é algo descrito pelos autores abaixo como de grande importância não só para a compreensão do comportamento informacional em si, mas também para uma melhor análise do mesmo quanto a sua evolução.

Em seus estudos Pettigrew, Fidel e Bruce (2001) concluíram que centralizar o núcleo no usuário corresponderia a um “salto quântico” na área do comportamento informacional, caracterizado também, pela ênfase na interação entre os contextos cognitivo, social, cultural, organizacional, afetivo e fatores linguísticos, em que o fenômeno do comportamento informacional é parte do processo de comunicação do ser humano. Já Case (2006) identificou a existência de quatro pontos relevantes: mais atenção no contexto e na influência social; mais esforços em entender a mente

do indivíduo; mais tempo gasto com os sujeitos individualmente e maior profundidade da descrição global.

Pode se ainda mencionar Fisher e Julien (2009) que provêm definição bastante completa de comportamento informacional, na qual mostram, de fato, que o conceito abrange toda a gama de estudos relacionados com o usuário e a informação. Nesse sentido, incluem estudos das necessidades de informação, de como as pessoas a buscam, gerem, fornecem e usam tanto propositada quanto passivamente em suas vidas diárias.

É possível, portanto, observar que o comportamento informacional, compreendido como processo natural do ser humano no papel de aprendiz da própria vida, requer visão ampla do pesquisador. Exige, ainda, o entendimento das relações estabelecidas em determinado espaço-tempo em que ocorrem ações de busca, uso e transferência de informação. E isso não se difere, seja em um ambiente físico ou eletrônico; por motivos sociais, acadêmicos ou profissionais.

3. METODOLOGIA.

A abordagem utilizada para a pesquisa foi a quanti-qualitativa com a intenção de um estudo mais completo e coeso. Pois na pesquisa qualitativa há uma preocupação com o aspecto geral, desde origem do fenômeno até a possível, mas nem sempre provável intuição de suas consequências. Ou seja, que apesar de ser descrita por Marconi e Lakatos (2011) como mais preocupada em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano e fornecendo análise mais detalhada sobre os hábitos e atitude. Possui estruturas bem delimitadas de acordo com o perfil do investigador. Isso fica perceptível na caracterização de TRIVIÑOS (1987, p. 132), do ideal desse tipo de pesquisa:

[...] E, ao invés da aleatoriedade, decide intencionalmente, considerando uma série de condições (sujeitos que sejam essenciais, segundo o ponto de vista do investigador, para o esclarecimento do assunto em foco; facilidade para se encontrar com as pessoas; tempo do indivíduo para as entrevistas, etc.)

Por outro lado, a presente pesquisa é quantitativa já que segundo Malhotra (2001, p. 155): “procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística”. Nesse caso demonstrando em números a celeridade que o processo de expedir mandado através do PJ-e em comparação com o sistema JudWin ganhou ao encurtar certas etapas no fluxo, desde a expedição até a devolução, assim como diminuiu a quantidade de expedientes devolvidos cumpridos negativamente em um determinado mês por uma determinada Oficiala, aumentando o grau de assertividade do processo. Resultados esses já definidos, detalhados e esperados através da análise qualitativa.

Em relação à finalidade, esta pesquisa se caracteriza como uma pesquisa exploratória, pois possui a natureza de sondagem, não comportando hipótese, sem necessariamente excluir a possibilidade de porventura surgirem algumas ao longo do trabalho. Gil (2002, p. 41) em sua obra afirma que pesquisas do tipo exploratórias:

[...] têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. [...] Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao

fato estudado. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: a) levantamento bibliográfico; [...] c) análise de exemplos que “estimulem a compreensão”.

O presente trabalho pode ainda ser considerado como uma pesquisa descritiva, que segundo Vergara (1998, p. 45) “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno.”, envolvendo técnicas padronizadas e bem estruturadas de coletas de seus dados. Sem o compromisso de explicar os fenômenos estudados, mas servindo como base para uma possível explicação.

Ademais, o meio de investigação utilizado foi o estudo de caso. Que para Gil (1999, p. 72) “é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados.”. De acordo com Magalhães e Orquiza (2002, p. 5), o estudo de caso é conhecido:

[...] Com o objetivo de compreender melhor a situação, consiste na descrição detalhada de um grupo de pessoas, uma instituição social, uma empresa ou uma comunidade específica.

Isso pôde ser constatado pela experiência vivenciada na comarca, desde o cotidiano do JudWin, passando pela implantação do PJ-e até o acompanhamento diário dessa duas rotinas tão distintas, suas mudanças e seus impactos. Possibilitando uma visão única e também ampla dos problemas enfrentados no dia a dia em diferentes perfis, assim como as soluções aplicadas e correlacionando os diversos componentes aparentemente rotineiros com as práticas organizacionais relacionadas com a gestão da informação.

3.1 COLETA DE DADOS.

A coleta de dados é uma parte importante na pesquisa, pois ela correlaciona e organiza as informações obtidas a fim de responder à questão-problema, o que possibilita o alcance dos objetivos propostos.

Os dados serão coletados por meio de:

- a) Pesquisa documental nos relatórios de produção de expedientes de mandado e devolução dos mesmos à CEMANDO (Central de

Mandados) da Secretaria da Vara Única da Comarca do Estado de Pernambuco em ambos os sistemas (JudWin e do PJ-e).

As pesquisas documentais, ou seja, os relatórios de produtividade da Oficiala justificam-se a partir do momento em que fornecerão os dados necessários para a comparação quantitativa entre as mudanças no fluxo informacional defendidos neste trabalho.

b) Entrevistas semiestruturadas, com questionários aplicados aos servidores públicos da Vara Única da Comarca do Estado de Pernambuco, selecionados de acordo com o especificado na seção Universo e Amostra e estando envolvidos diretamente na expedição e devolução de mandados de ambos os sistemas (JudWin e PJ-e).

As entrevistas foram formuladas com o intuito de facilitar para o leitor a percepção se houve mudança no fluxo informacional e qual o grau de impacto identificado para cada perfil de agente, de acordo com sua experiência na rotina do processo em ambos os sistemas. Ou seja, foram doze questões, três abertas e o restante variando de no mínimo três, no máximo seis opções; enviadas através do e-mail funcional, entregues pelo mesmo meio; respondidas em menos de um dia; por quatro perfis profissionais diferentes; com questões comparativas entre os dois sistemas, quanto ao nível de satisfação, o melhor até melhorias e reclamações.

c) Observação participante: consiste na introdução do pesquisador no grupo observado, fazendo parte do mesmo durante certo tempo, partilhando as experiências e os sentimentos vivenciados.

O meu relato como observadora participante constituiu no meu tempo de trabalho na comarca, minhas experiências com ambos os sistemas, o fato de ter acompanhado a implantação do PJ-e, a elaboração dos estudos comparativos e por fim minha participação na entrevista, desde elaboração das questões até sendo um dos perfis entrevistados. Mantendo a postura mais fidedigna possível, ou seja, neste trabalho, como um todo, desde origem dos seus questionamentos até a obtenção e análise de suas respostas.

3.2 ANÁLISE DE DADOS.

Ao analisar os dados de um problema e identificar e diferenciar suas diversas facetas e abordagens, pode-se afirmar que é uma metodologia de interpretação. Neste trabalho, foram utilizados como métodos: a análise de conteúdo e a estatística descritiva simples.

A análise de conteúdo diz respeito a um conjunto de técnicas para análise de comunicação com o intuito de compreender mais profundamente seu conteúdo. Como afirma Chizzotti (2006, p. 98): “o objetivo da análise de conteúdo é compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas”.

A Estatística Descritiva Simples facilita a descrição e a compreensão dos dados analisados. No caso deste trabalho, foram usadas medidas de tendência central (média e mediana), para estudar e comparar os dados obtidos em ambos os sistemas (JudWin e PJ-e), na expedição de mandados e devolução dos mesmos na Vara Única da Comarca do Estado de Pernambuco.

3.3. LOCUS DO ESTUDO DE CASO.

O estudo se passou na Vara Única da Comarca do Município do Estado de Pernambuco – PE. Um Prédio térreo de porte médio composto por: um gabinete, uma distribuição, uma secretaria, uma sala de audiência, uma sala do Ministério Público, uma sala da Defensoria Pública, uma sala da OAB, um arquivo, uma despensa, um almoxarifado, cinco banheiros, uma copa e uma pequena área de recepção. A equipe profissional do tribunal é composta por: um juiz, uma assessora, um distribuidor, um chefe de secretaria, três técnicos judiciais, duas oficiais de justiça, uma assistente administrativa à disposição e uma auxiliar de serviços gerais e dois vigias. O horário de funcionamento é de segunda à sexta da oito da manhã até às cinco da tarde.

A Vara Única é responsável pelo acompanhamento processual tanto criminal quanto cível. Representa a população do Município do Estado de Pernambuco, mas por determinação de um juiz anterior apenas o processo de expedição de mandado se estende até a cidade contígua, que são cumpridos pelos Oficiais do Estado de Pernambuco e vice e versa. A Defensoria e o Ministério Público atendem a

comunidade e a OAB aos seus representados. No Fórum realizam-se, audiências de Conciliação, de Instrução e Julgamento e Júri Popular. A Secretaria é responsável pela expedição de vários documentos além de mandados, como por exemplo: carta, ofício, editais, alvarás e termos; fazer remessas de cargas dos processos para advogados, bem como as demais fazendas sejam elas: municipais, estaduais e nacionais assim também como ao Ministério Público. Faz ainda consulta processual seja para as partes como para os advogados dos processos físicos existentes na Vara, já no PJ-e a responsabilidade do acompanhamento processual é do advogado.

3.3.1 Fluxograma.

Essa é uma representação da relação dos setores existentes na Comarca ou que influenciam no cotidiano do mesmo e suas possíveis relações.

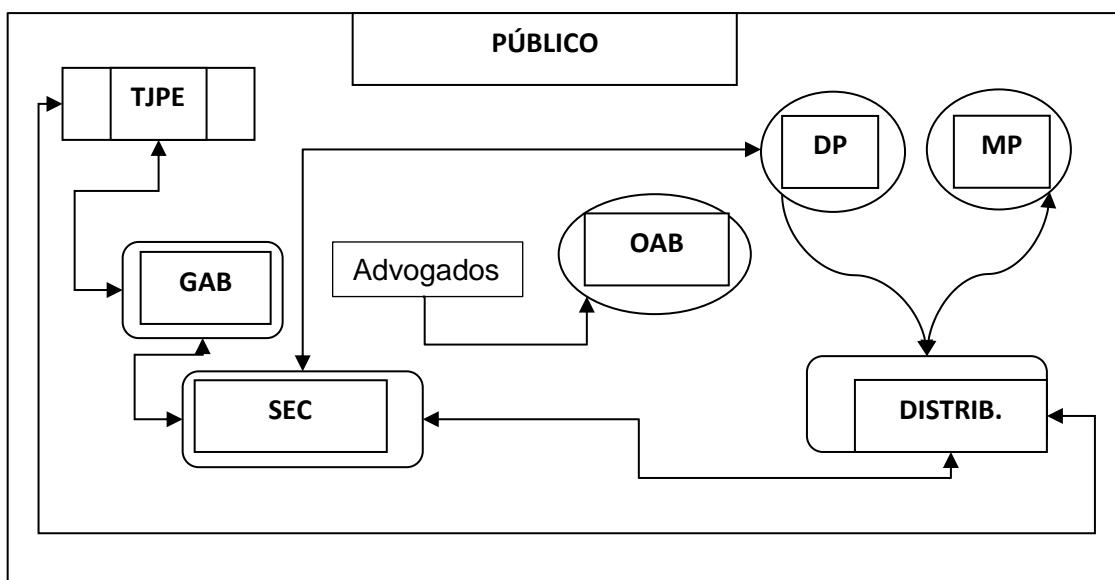


Figura 4: Representação do Fluxograma dos Setores e Relações.
Fonte: Autora (2017).

Público = Partes/Testemunhas/Advogados/Autoridades/ Comunidade
TJPE = Tribunais de Justiça de Pernambuco
Gabinete = Juiz + Assessor
Secretaria = Analista/Técnico/Oficiais/Cedidos/ Terceirizados
Distribuição = Distribuidor
MP = Promotora do Ministério Público + Secretária
DP = Defensores Públicos/Cedidos/ Estagiários
OAB = Advogados/Estagiários

Tabela 1: Legenda do Fluxograma dos Setores e suas Relações.
Fonte: Autora (2017).

O Público composto por partes, testemunhas, advogados, autoridades e a comunidade em si agem em todos os setores e sofrem a reação da determinação de alguns. O Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco exerce influência diretamente sobre o Magistrado, seja através de Normas ou até mesmo a própria Corregedoria. Essa influência reverbera para os demais setores que são o da Distribuição e o da Secretaria, pois a relação entre o Gabinete e a Secretaria e o da mesma com a Distribuição é um fluxo de duas vias. Quanto à Defensoria, existe uma relação de entrega de petições através da Distribuição para a Secretaria e diretamente com esta há uma relação de remessa e devolução de processos. Que é bem similar a do Ministério Público, diferenciado que este Órgão possui fluxo de duas vias com a Distribuição, pois este é o setor responsável pela entrega do correio entre os setores da Comarca e da distribuição das comunicações oficiais do Gabinete e da Secretaria para qualquer Órgão que seja feito através do correio. Já a OAB é uma sala para os Advogados que precisarem, por exemplo, peticionar de última hora, podem utilizar essa instalação e seus recursos.

4. RESULTADOS.

Após a explanação sobre a implantação do PJ-e e o mapeamento de ambos os fluxos informacionais dos sistemas, fez-se a análise e discussão dos resultados obtidos com a aplicação do questionário, embasados no comportamento informacional de cada produtor/usuário em relação às vantagens e desvantagens percebidas dos sistemas.

O instrumento de coleta de dados foi aplicado em vários níveis hierárquicos da secretaria, mais precisamente nos que trabalham na expedição, distribuição e devolução de mandados em ambos os sistemas. Os objetivos foram verificar a percepção dos funcionários sobre os sistemas utilizados nesse procedimento, melhorias ou não do seu cotidiano e quais são os seus entendimentos sobre as vantagens, benefícios e desvantagens de sua utilização.

4.1 Implantação do PJ-e.

O cronograma foi publicado pelo ato Nº. 319, de 14 de março de 2016 (DJ-e 49/2016). Na fase de implantação, as respectivas comarcas foram avisadas através de e-mail sobre a alteração no cadastro e distribuição de ações cíveis (Cíveis/Cíveis, Fazenda, Família e Sucessões, Executivos Estaduais e Municipais, Carta Precatória e Rogatória cível e Acidentes do Trabalho), com certas exceções, como a prevista no art. 2º da IN 7/2014 que obriga a distribuição pelo meio físico de incidentes e ações conexas a processos que já tramitam fisicamente, ações que permanecem assim até a fase do seu arquivamento.

No dia 07/06/2016 uma equipe da SETIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação) esteve na comarca para a verificação de toda a infraestrutura e acesso ao sistema necessários para o pleno funcionamento do PJe, considerando: verificação dos equipamentos conforme padrão, certificados digitais, acesso ao sistema PJe, dentre outros. Solicitou-se que todos os servidores e o magistrado estivessem presentes e com seus certificados digitais nesta data para que a equipe pudesse realizar os testes necessários. Ficou estabelecido como data facultativa até 06/07/2016, período em que o advogado poderia optar por dar entrada ao processo tanto de forma física (Judwin) como eletrônica (PJe). A obrigatoriedade se deu a partir de 07/07/2016, quando a entrada de processos na

vara ficou sendo realizada exclusivamente pelo PJe para estas ações cíveis ou assim deveria ser.

Nessa época ocorreu o cadastro online na CertSign (Certificadora de Assinatura Digital), através de um link que cada servidor recebeu através do e-mail funcional e o agendamento para a obtenção do Certificado Digital. Após isso, cada servidor deveria comparecer ao posto mais próximo para validação, cadastramento do TOKEN (Chave Eletrônica) e a troca da senha padrão PIN (Número de Identificação Pessoal - em inglês) e PUK (Chave de Desbloqueio do PIN – em inglês). Durante essa fase também se deu o curso de todos os funcionários, inclusive o do magistrado. O curso para funcionários padrão ocorreu durante cinco dias e do Administrador da CEMANDO (Central de Mandados) dois dias nos dois horários, incluindo os dois setores responsáveis por todas as etapas, desde expedição até a devolução dos mandados.

Após o curso e com o início da obrigatoriedade, teve início um período de adaptação que teve algumas complicações, devido não só por ao fato da distância entre a fase de aprendizado e a da prática, mas também por falta de material de suporte e a sensação permanente e partilhada por toda a equipe de que o curso tinha sido muito rápido e superficial. Ou seja, a equipe teve que lidar não só com os problemas de transição do setor interno, mas também do externo, composto por: advogados, partes, Defensoria Pública, Ministério Público e demais órgãos.

Atualmente os desafios são diários mesmo após quase um ano do início da implantação, solucionados em parte pelo atual suporte online existente denominado por “Wiki PJ-e”, que é um manual eletrônico encontrado no site do TJPE, que em tese cobre todas as possíveis ocorrências relacionadas ao PJe, todos os seus usuários e suas possíveis dúvidas. Mas, principalmente pela troca de experiências possíveis através do grupo de whatsapp “S.O.S PJ-e” criado no dia 07/09/2016 por um dos servidores. É um meio informal em comparação com o manual da “Wiki PJ-e” e talvez por isso mesmo seja tão bem sucedido no auxílio fornecido, possui apenas um administrador e apesar de ser um meio informal possui regras bem estabelecidas.

Seu funcionamento ocorre da seguinte forma: o servidor escreve sua dúvida e os outros servidores apresentam a solução que utilizaram em suas comarcas ao se depararem com o mesmo tipo de problema. Para os que pertencem ao grupo, esse é o meio mais utilizado para a busca de soluções, pois a ajuda é instantânea; dependendo do caso, pode se aprender duas ou mais maneiras de solucionar um problema e utilizar aquela que mais se adequa à realidade da comarca.

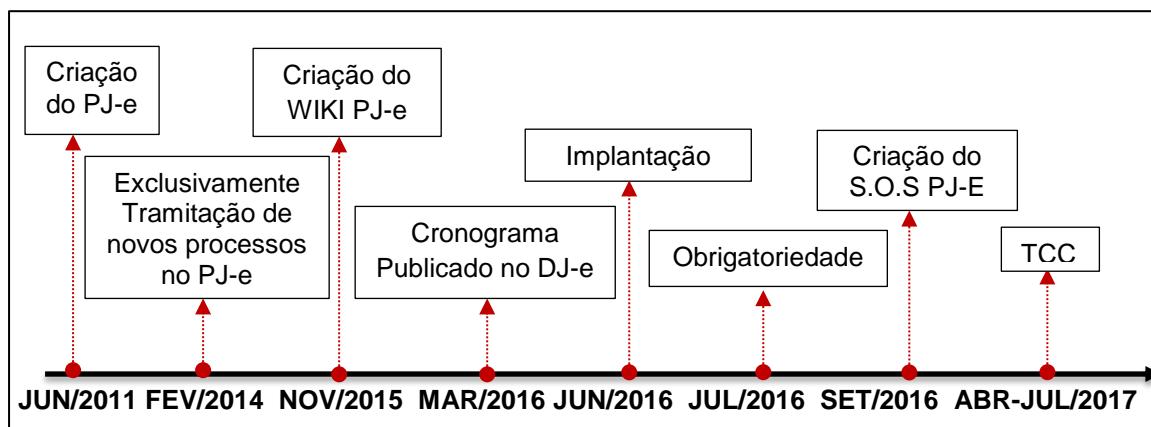


Figura 5: Linha do Tempo do PJ-e.

Fonte: Autora (2017).

Em outros termos, é mais do que apenas uma troca de informações, é uma troca de experiência diária, agregando constantemente valores a certos dados e assim enriquecendo informações e facilitando a assimilação de novos conhecimentos. Alimentando o ciclo informacional, torna-se de extrema importância uma rede social vista como meio e não como fim. O que sem dúvida facilita para a maioria dos usuários.

4.2 Fluxo informacional dos processos de expedição, distribuição e devolução de mandado.

Para a autora do presente trabalho, o processo de mandado é composto por três atos processuais. Isso quer dizer que ele só completa sua função ao retornar aos autos, independente do sistema. Como adiante se vê:



Figura 6: Fluxo Informacional das Etapas do Processo de Mandados.

Fonte: Autora (2017).

A expedição de mandado é um ato processual complementado por mais dois processos, o da distribuição e o da devolução, nesta ordem e cada um com suas devidas etapas. Existem diferenças entre os sistemas JudWin e o PJ-e como: tipo de mandado, o responsável que assina, como e quem faz a juntada. Ou seja, certas etapas se modificaram, mas os processos permaneceram o mesmo, sem nenhuma diferença entre o físico e o eletrônico. Como será demonstrado nos fluxogramas a seguir.

4.2.1 Fluxo informacional dos processos de expedição, distribuição e devolução de mandado através do sistema JudWin:

Abaixo, segue o fluxo informacional do sistema do JudWin, salientando que isso envolve diversos setores da Vara Única da Comarca, assim como diferentes perfis da equipe profissional e isso ocorre fisicamente em relação aos processos e também na geração de movimentações eletrônicas.

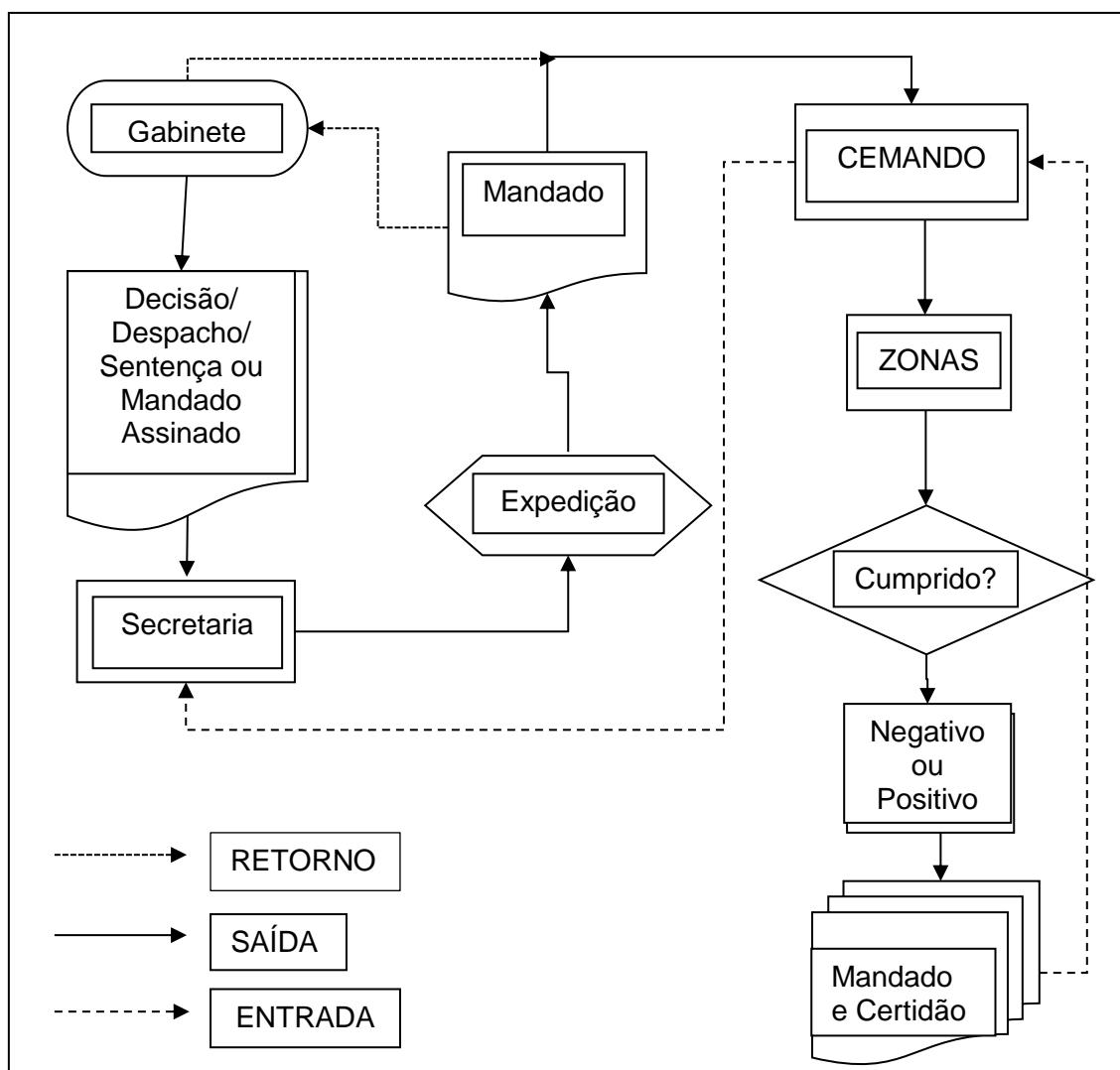


Figura 7: Fluxo Informacional do Processo de Mandados no JudWin.
Fonte: Autora (2017).

No sistema JudWin, há movimentação do próprio processo (objeto físico) entre departamentos. Ao sair do gabinete para a secretaria com o Despacho/Decisão ou Sentença que determina a expedição de mandado, ele é posto na estante correspondente ao ato, até sua expedição. No momento da expedição se observa o tipo de mandado, o que determina se será necessário o retorno para o gabinete para a assinatura do magistrado ou não.

Observa-se que existem vários tipos de mandados, alguns só precisam da assinatura do chefe de secretaria como é o caso de citação/intimação; a do chefe e do magistrado, por exemplo, mandado de prisão ou ainda apenas a do juiz que é o caso dos mandados de averbação de registro. No caso do chefe ser o único a assinar o mandado ele segue para CEMANDO (Central de Mandados). Na comarca do Município do Estado de Pernambuco isso significa que o processo vai para o armário aguardar a devolução do mandado ou prosseguir com os demais atos determinados pelo juiz, enquanto que o mandado em si vai para a pasta da oficiala para o qual foi distribuído durante a expedição.

No JudWin, o mandado só é realmente distribuído no momento que a oficiala seleciona os mandados que serão cumpridos de acordo com a zona (são três: urbana, rural e cidade contígua) que ela vai cumprir naquele dia, e aí é expedida a guia de mandados distribuídos e no sistema começa a contar o prazo pré-determinado na expedição para o devido cumprimento (que também varia, dependendo do tipo).

Quando a Oficiala cumpre ela devolve o mandado na secretaria onde o mesmo é carimbado com a data da devolução. Isso é importante para que não se demore muito a juntada, pois o prazo estipulado só começa a correr depois da juntada do mandado ao processo. Enquanto que no JudWin se informa o código, se foi cumprido positivamente ou não, o mandado segue para a pasta de mandados devolvidos até que alguém da secretaria faça a juntada ao processo, onde se dá o prosseguimento correto para cada caso.

Portanto, as diferenças identificadas com a comparação de ambos os fluxogramas, puderam comprovar a facilidade, agilidade e assertividade esperadas e que primeiramente foram os motivos apresentados para a alteração de um sistema em parte físico em parte online, que é o caso do JudWin em relação a um sistema

completamente eletrônico, como é o caso do PJ-e, quanto aos processos cíveis exceto criminais e infância e juventude.

4.2.2 Fluxo informacional dos processos de expedição, distribuição e devolução de mandado através do sistema PJ-e:

A seguir é apresentado o fluxo informacional do sistema do PJ-e que diferentemente do JudWin constitui movimentações em uma plataforma digital criada ou até mesmo acompanhado por diferentes perfis e não só da equipe profissional, sendo cronometrada pelo próprio sistema, só se tornando físico no seu cumprimento, sendo a devolução em formato digital.

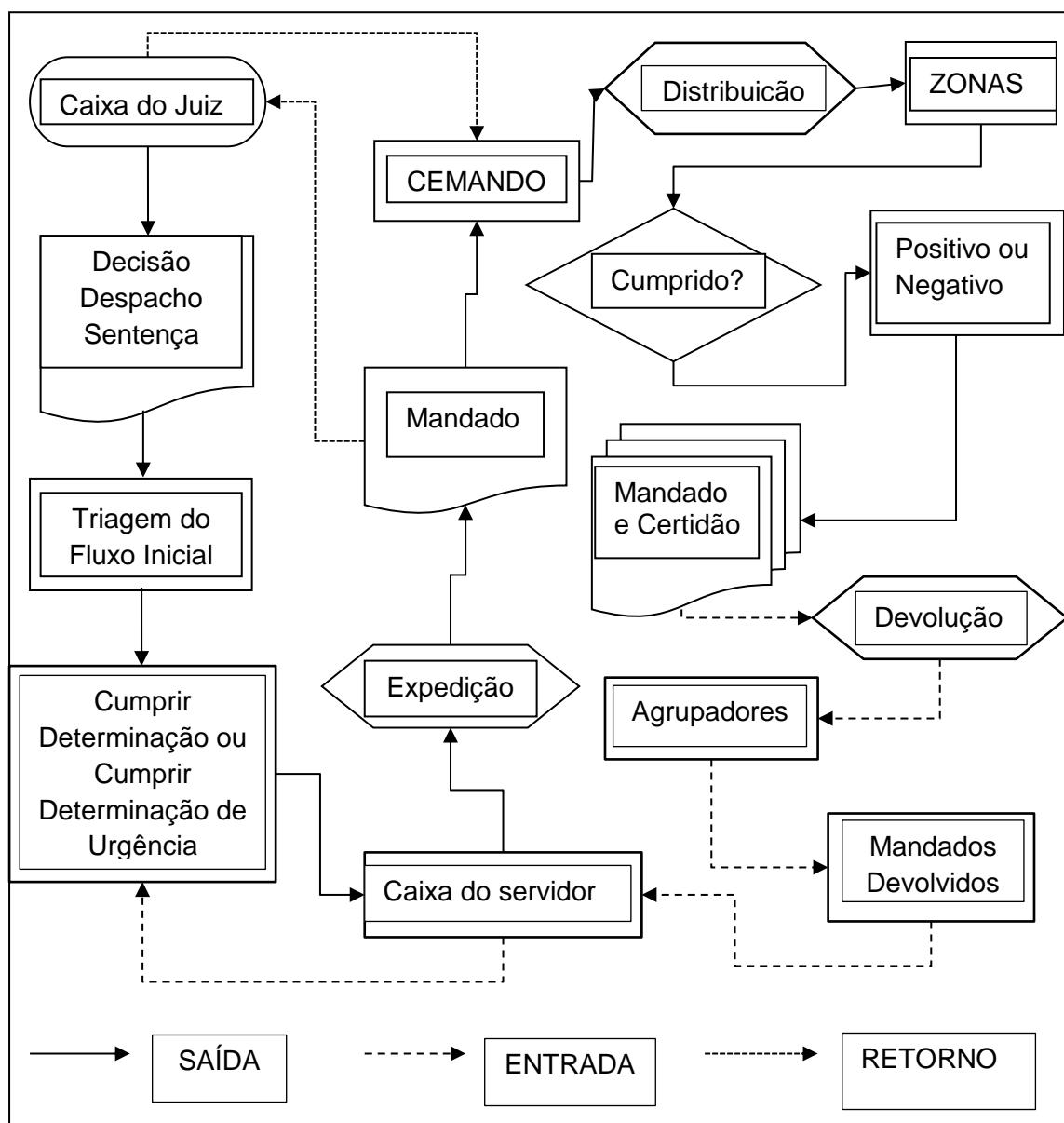


Figura 8: Fluxo Informacional do Processo de Mandados no PJ-e.

Fonte: Autora (2017)

A primeira e maior diferença entre o PJ-e e o JudWin é que no caso do primeiro não existe um processo físico, nem passagens deste entre os demais setores existentes na Comarca. Ocorre sim, a alteração da caixa online e quem tem acesso à mesma. Isso altera não só o grau de responsabilidade dos agentes envolvidos, mas também a quantidade de ações que podem ser realizadas em um mesmo processo. O que agiliza o cumprimento das ações e a durabilidade de vida útil de um processo eletrônico, que nesse caso estipula-se como sendo até o arquivamento do mesmo.

Assim sendo, ao olhar as caixas de processo no fluxograma acima, o leitor deve imaginar pastas online, com certo grau de acesso estipulado. Como por exemplo, a caixa do magistrado que possui acesso limitado somente para o mesmo e no máximo seu assessor que nesse caso pode observar os processos presentes, mas a confirmação de despacho necessita do TOKEN (Chave Eletrônica) do magistrado que condiz com sua assinatura digital.

O Despacho/Decisão ou Sentença é elaborado e confirmado na caixa do magistrado que automaticamente repassa o processo eletrônico para a Caixa de Triagem de Fluxo Inicial, onde os servidores da Secretaria com o devido acesso correspondente aos analistas, técnicos e, no meu caso à disposição tem acesso. Na Comarca do Estado de Pernambuco devido à quantidade de funcionários os processos são divididos por dígitos, dois para cada um. O número de um processo possui vinte dígitos no total e são representados nessa ordem quando a capa é impressa: XXXXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX. Os quatro primeiros quase sempre são zeros; a dezena após o traço identifica o servidor responsável; os quatro números após o primeiro ponto representam o ano em que o processo foi distribuído; a unidade representa a região; a segunda dezena diz respeito ao estado e os quatro últimos identificam a comarca responsável.

Tanto o Chefe da Secretaria como os demais integrantes da equipe podem mover seus respectivos processos para a caixa a qual corresponde o dígito do servidor dentro da Pasta de Cumprimento de Determinações ou Cumprimento de Determinações de Urgência. De acordo com suas rotinas, cada um vai cumprindo o que determina o Despacho/Decisão ou Sentença, no caso de se fazer necessária a expedição de mandado, utiliza-se o endereço cadastrado como sendo da parte, por

isso, a vital importância em informações concretas e bem estruturadas, a fim de possibilitar o cumprimento positivo do mandado.

Antes é necessário enviar para a pasta de Preparação de Comunicação; selecionar a parte; informar o tipo de comunicação que pode ser carta, edital, intimação, mas neste caso é o mandado; podemos selecionar o meio, por exemplo: correio, DJ-e (Diário eletrônico), sistema, mas no caso de mandado pessoal (ou seja, quando não é através de advogado) escolhe-se a Central de Mandados (CEMANDO) e o prazo para cumprimento do mesmo. Depois disso, vai para a elaboração do mandado onde se pode criar um novo documento com os modelos fornecidos ou um documento do próprio processo como, por exemplo, um despacho onde o juiz expressa que “o mesmo tem força de mandado”.

O próximo passo é determinar se algum documento já existente vai ser anexado ao mandado ou não, e assinar eletronicamente. Em seguida é só encaminhar para a Central de Mandados (CEMANDO). No caso do PJ-e, ao se cumprir todas as etapas de um procedimento o processo eletrônico tende sempre a voltar para a caixa de Cumprimento de Determinação ou Cumprimento de Determinação de Urgência a menos que seja especificada outra pasta para o mesmo. Em caso de Mandado, é bastante comum enviar o processo eletrônico para a pasta de Aguardar Resposta ou Aguardar Prazo para Manifestação.

Enquanto isso, os Mandados se mantêm em movimento. Ao utilizar o perfil correto e entrar na CEMANDO, é possível a distribuição dos mandados ali presentes. No caso do JudWin, existem três zonas: a urbana, a rural e a da cidade contígua. Já no PJ-e a zona é única e engloba essas três, com duas oficiais cadastradas. Normalmente, escolhe-se a zona única enquanto que o sistema seleciona a oficiala para o cumprimento do mandado automaticamente. Pode-se caso seja necessário, pré-selecionar a oficiala a cumprir determinado mandado, mas esse é um caso específico e muito raro. A escolha aleatória do sistema tende a ser mais justa na quantidade de mandados distribuídos, assim como a escolha da localidade para cumprimento.

Diferentemente do JudWin, no PJ-e quem imprime o mandado, os documentos correspondentes para o cumprimento do mesmo na CEMANDO é a

própria oficiala , assim como a mesma tem a função de fazer a juntada do mandado no processo eletrônico, seja ele cumprido positivamente ou negativamente. A secretaria só sabe quais mandados já foram devolvidos, acompanhando pela aba denominada de “Agrupadores” que possui uma caixa chamada de “Mandados Devolvidos”.

Ao observar essa aba o servidor pode resgatar o processo da caixa, por exemplo, “Aguardar Resposta” sem precisar sair da página em que se encontra basta selecionar o processo retirar ele de destaque em “Agrupadores” e selecionar o botão de execução, que o processo é encaminhado automaticamente para a caixa do servidor correspondente dentro de onde se iniciou seja na caixa de Cumprimento de Determinações ou da Caixa Cumprimento de Determinações de Urgência. E daí em diante o servidor pode dar continuidade aos demais itens do processo eletrônico.

Após o mapeamento dos fluxos de informação foi possível determinar as maiores diferenças entre ambos os sistema nas três etapas que correspondem ao processo de mandados A maior distinção em cada sistema ocorreu sempre entre os agentes e/ou meios envolvidos. Como demonstra a tabela abaixo:

AGENTES E MEIOS	
JUDWIN	PJ-e
<ul style="list-style-type: none"> Expedição: necessária à assinatura de no mínimo o Chefe de Secretaria; Distribuição: é feita no momento da expedição; Devolução: as Oficiais cumprem e devolvem na secretaria para juntar fisicamente ao processo. 	<ul style="list-style-type: none"> Expedição: ao assinar digitalmente o documento se torna legal; Distribuição: é necessária acesso a CEMANDO para distribuição; Devolução: as oficiais cumprem e juntam ao processo através do Painel do Oficial.

Tabela 2: Comparativo das Diferenças entre o JudWin e o PJ-e.

Fonte: Autora (2017).

4.3 Comparativo qualitativo do processo de mandados nos sistemas:

Segundo McGee e Prusak (1994, p 43) “a estratégia competitiva é um mapa de informações que responde a perguntas sobre a maneira pela qual a empresa irá operar num mundo onde a informação desempenha um papel importante”. Sendo assim, ao fim do mapeamento de ambos os fluxos foi possível identificar a estratégia

utilizada em cada sistema. Tanto no sistema JudWin, quanto no PJ-e, percebeu-se a existência de dois dos estilos de Gerência da Informação de McGee e Prusak (1994), o Feudalismo e uma parcela de Feudalismo, mas também o Federalismo, respectivamente.

Enquanto o Feudalismo representa a hierarquia junto com a burocracia que este acarreta, ou seja, a existência de estruturas organizacionais bem estruturadas, definidas e com normas pré-estabelecidas muito semelhante ao JudWin, o PJ-e traz certas características desse estilo em si, mas abre espaço, embora que pequeno, também para o Federalismo, ou seja, com a possibilidade de ampliação de perfis e o acúmulo dos mesmos com o intuito de agilizar e desburocratizar, ainda que em termos, o cumprimento dos procedimentos. Vale enfatizar que no caso do PJ-e se notou-se a flexibilidade quanto aos perfis, em comparação com os processos que se seguem normativas muito rígidas, ironicamente mais até que no próprio JudWin cujo estilo é totalmente o do Feudalismo.

Quanto ao modelo de fluxo informacional mais adequado a cada sistema, já foi dito anteriormente que em relação ao JudWin é o de Etapas do Fluxo da informação adaptado por Lesca e Almeida (1994), no sentido de que este modelo é composto por três fluxos, dois externos e um interno à organização. A diferença dos dois externos é que, enquanto o primeiro trata dos dados fornecidos pelo mercado o segundo já é a usabilidade dos dados gerados dentro da organização para o mercado. Assim como no JudWin, onde existe a distinção clara das informações criadas para uso interno do poder jurídico e as que se destinam ao exterior, desde da comunidade até os órgãos correlacionados, partes e seus advogados.

No que se refere ao PJ-e, identificou-se o Modelo de representação do fluxo da informação de Beal (2004), pela preocupação em separar os procedimentos como por determinados setores, nesse caso digital, com o intuito de agilizar o acesso e até mesmo o uso da informação coletada, como por exemplo, a distinção de caixas para obtenção, uso, tratamento, armazenamento e/ou descarte. No PJ-e, é possível dentro da sua inflexibilidade de procedimentos reconhecer que os caminhos ofertados, apesar de poucos, facilitam na retroalimentação de informações verdadeiramente úteis. Como, por exemplo, uma informação depois de tratada pode ser reconhecida como inútil e seguir para o armazenamento diretamente e de lá para

o descarte. No entanto, sendo considerada útil, segue para uso e de lá para o armazenamento e depois para o descarte. Isso fornece uma meta, facilita na circulação de processo em uso e na organização dos arquivados.

Já quanto ao comportamento informacional, tem-se o estudo de Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 118) no qual os mesmos afirmam que o comportamento informacional está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer as necessidades identificadas. Durante a pesquisa, percebeu-se em determinados integrantes da equipe entrevistada, certa predileção pelo meio informal do PJ-e seja na busca de informações, mas principalmente, como um meio de aprender sobre o próprio sistema, através da experiência de servidores de outras Comarcas.

A afirmação abaixo de Martínez-Silveira (2005, p. 143) demonstra que a importância da busca se inicia com o que motivou o indivíduo, mas também predetermina seu esforço, validando os dados coletados na entrevista e a percepção como observadora participante, ou seja, as pessoas querem sim preencher a lacuna, a dúvida que os fez perceber a necessidade da informação, mas o mais importante, querem isso pelo meio mais rápido e econômico quanto a gasto de energia, não importa se é um meio informal, uma rede social. Isso parece até facilitar a percepção da necessidade de uma informação a mais que preencha a lacuna, assim obtendo sucesso:

[...] pode-se estar em Salvador ou em Nova Iorque, os recursos, à disposição podem ser inúmeros e sofisticados ou poucos e de difícil manejo, o que faz com que os médicos se mobilizem rumo às fontes é, em primeiro lugar, o motivo que os leva à busca e, em seguida, sua percepção de vir a ter êxito na empreitada com um mínimo de esforço.

TIPOS, ESTILOS E FLUXO INFORMATACIONAL.	
JUDWIN	PJ-e
<ul style="list-style-type: none"> • Físico com movimentações eletrônicas; • Transição entre os setores; • Feudalismo; • Etapas do fluxo da informação adaptado por Lesca e Almeida (1994); 	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Digital; • Deslocamento entre pastas; • Feudalismo e Federalismo; • Modelo de representação do fluxo da informação de Beal (2008);

Tabela 3: Comparativo Qualitativo entre o JudWin e o PJ-e.

Fonte: Autora (2017).

4.4 Comparativos quantitativos do processo de mandados nos sistemas:

A existência do PJ-e modificou muita coisa e pode vir acarretar várias outras. Desde a provável mudança na função de distribuidor, caso se obtenha sucesso na interação digital entre os mais diversos órgãos, possibilitando assim o envio automático e online de todos os tipos de documentos, assim como o seu recebimento, isto é, o setor deixaria de existir pelo menos em relação à distribuição de processos diretamente, o que ainda parece muito vago e distante, pra dizer o mínimo, principalmente pela impossibilidade que os processos criminais apresentam por diversos motivos, sendo o principal a existência de provas materiais que ainda não podem ser “digitalizadas”, fora algumas questões burocráticas.

Mas isso só se dará na ocasião ainda em discussão de que os processos criminais passem realmente a tramitar através do PJ-e ou de uma adaptação deste para possibilitar que se obtenha sucesso quanto a materialidade, o que ainda levanta a questão quanto aos físicos já arquivados ou em tramitação. Na verdade ainda que o PJ-e se apresente como possível futuro da situação jurídica do Brasil a pergunta que se pode fazer é quanto dos processos físicos podem ser “naturalizados digitalmente”? Em tese todos, seria a resposta óbvia e inegável, mas a prática apresenta-se bem diferente, pois se os cíveis, considerados mais fáceis de se fazer a transição, não forem ainda adaptados para tal, o que se dirá da possibilidade de pôr isso em prática com os criminais. Isso sem contar o custo de equipamento, tempo e pessoal especializado envolvidos na transformação desde acervo ainda está em tramitação, até o arquivo.

Portanto há que se concentrar nas mudanças atuais que o PJ-e representada primeiramente o caso da CEMANDO que no caso da Vara Única da Comarca do Estado de Pernambuco agora não é um setor abstrato e sim uma plataforma digital de onde os processos são distribuídos por seus respectivos administradores, dando acesso ao Painel do Oficial onde o mesmo seleciona o que vai cumprir, imprime os respectivos documentos e faz a devolução. As zonas, que como já informado anteriormente, no JudWin são três (urbana, rural e cidade contígua) no PJ-e é representada por uma Zona Única, sendo a distribuição feita de modo aleatório e para, no caso da Comarca do Estado de Pernambuco, ser cumprida por duas Oficiais.

Nesse quesito, buscou-se observar a produtividade de uma das Oficiais quanto aos mandados expedidos, distribuídos e devolvidos no sistema JudWin referente ao período de janeiro de 2016 e em ambos os sistemas JudWin e PJ-e em janeiro de 2017. O filtro seria maior selecionando uma única Zona, mas devido ao fato do PJ-e ser Zona Única pareceu mais razoável proceder assim. Abaixo segue uma tabela dos dados obtidos:

Relação de Mandados		
SISTEMA	jan/16	jan/17
PJ-e	X	35
JudWin	29	22
TOTAL	29	57

Tabela 4: Relação de Mandados em ambos os sistemas.

Fonte: Autora (2017).

MÉDIA	86	21,5
MEDIANA	51	25,5

Tabela 5: Estatística Descritiva.

Fonte: Autora (2017).

Na média se somou os mandados expedidos em ambos os sistemas e se dividiu por quatro que correspondente aos valores do período analisado, ou seja, JudWin e o PJ-e em janeiro de 2016 e em janeiro de 2017, no caso do PJ-e o valor é zero em janeiro de 2016 já que ele só foi implantando em junho do mesmo ano. Já a mediana foi calculada colocando os valores em ordem crescente e por ser um número par somando os dois do meio e dividindo por dois.

Ao observar a diferença de mandados na tabela dois, quase o dobro de um período para o outro é preciso salientar que houve sim, um aumento significativo de tramitação de processos na Vara, tantos cíveis quanto criminais. No início da pesquisa, esperava-se um contraste grande, pois como demonstra a tabela 4, foi expedido, distribuído e devolvido quase a mesma quantidade de mandados no JudWin em ambos os períodos, sendo que os valores desse correspondem na primeira coluna a processos cíveis e criminais enquanto que na segunda só correspondem aos cíveis e criminais que ainda estavam em tramitação na Comarca, assim como os referentes aos novos processos criminais, já que obrigatoriamente os novos processos cíveis são distribuídos apenas pelo PJ-e.

Nos relatórios de mandados distribuídos de ambos os sistemas, que foram utilizados como base para as tabelas dois e três existia um valor maior de mandados. Acontece que no PJ-e, o valor total era 38 (trinta e oito), existindo três que foram retirados porque foram distribuídos para uma zona diferente da Zona Única que ficou sendo a estipulada para o estudo comparativo. Enquanto que no JudWin, o total era de 52 (cinquenta e dois), mas foram retirados todos que a data de devolução ultrapassou o período estipulado, ou seja, só ficaram processos que tiveram a expedição, distribuição e devolução no período correspondente. Isso ocorreu por causa dos mandados com prazo maior que 30 (trinta) dias, que são os de busca e penhora por exemplo. Era a intenção desse estudo analisar se havia aumento da porcentagem de cumpridos positivamente de um sistema para o outro, mas diferentemente do JudWin, o PJ-e ainda não dispõe desse tipo de recurso, o que impossibilitou o estudo nesse primeiro momento.

4.5 Análise da percepção dos produtores/usuários quanto aos sistemas.

O questionário aplicado teve o intuito de mapear o comportamento informacional do usuário/produtor da informação referente ao seu entendimento da evolução dos sistemas, suas razões, seus benefícios e suas desvantagens, além de inseri-lo em um ambiente onde seja de fácil percepção sua capacidade ou dificuldade de interagir bem como o sistema, suas alterações e o quanto entender o panorama como um todo. O questionário foi enviado pelo e-mail funcional a fim de que não atrapalhasse a produtividade de cada um. O questionário foi composto de 12 questões, sendo três delas abertas e as demais apresentando no mínimo três e no máximo seis opções.

A entrevista foi respondida por cinco funcionários da equipe profissional da Vara Única da Comarca do Estado de Pernambuco-PE, inclusive a autora deste trabalho; de ambos os gêneros, com idade variando acima de 20 (vinte) anos e abaixo de 60 (sessenta) anos e desempenhando diversas funções, mas respeitando os seguintes requisitos: funções exercidas na Secretaria do Fórum e relacionadas a todas ou algumas das etapas do processo de expedição, distribuição e devolução de mandados.

Na primeira questão foi solicitado que o entrevistado indicasse seu cargo, assim facilitando a identificação do seu perfil e com isso as áreas de acesso e as restrições do mesmo. Em um total de cinco entrevistados obteve-se: um analista que possui perfil mais alto na secretaria e com isso menos restrições; dois técnicos e um assistente administrativo (cedido) que possuem o mesmo perfil como o mesmo tipo de acesso e restrição e uma Oficiala que possui um perfil próprio, diferentemente dos quatro anteriores assim como seu nível de acesso e de restrição.

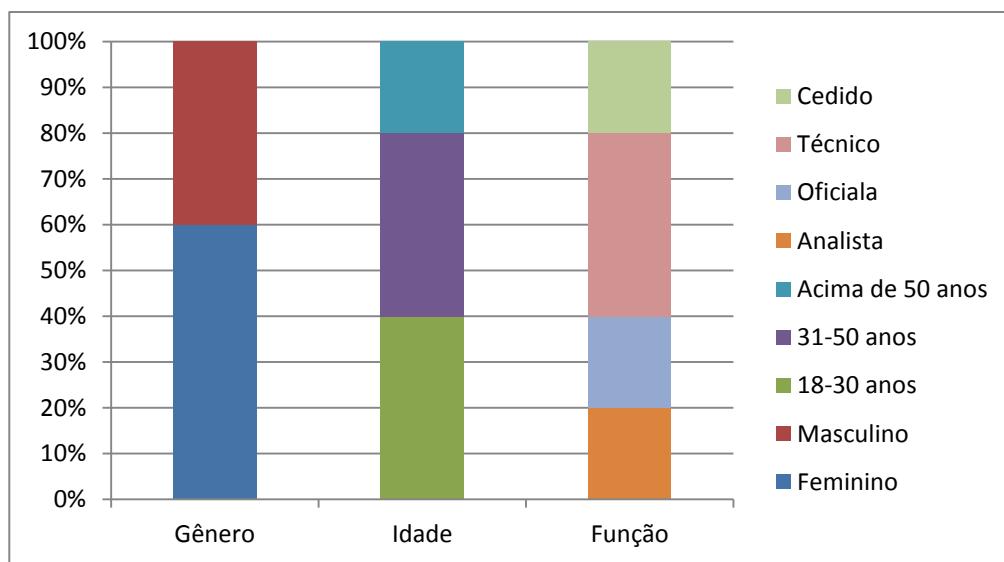


Gráfico 1: Perfil Genérico dos Entrevistados.

Fonte: Autora (2017).

Sobre a mensuração da percepção do tempo de serviço e da satisfação com cada um dos sistemas, o JudWin e o PJ-e respectivamente, tinha-se como intuito identificar os entrevistados com mais tempo de trabalho com apenas o sistema Judwin enquanto que as outras duas perguntas buscavam correlacionar se o tempo de trabalho com um sistema era uma variável proporcional ou desproporcional à resistência ao novo sistema o PJ-e. Com as respostas, foi possível perceber uma situação interessante entre os três entrevistados com mais tempo de trabalho, pois o entrevistado com maior tempo apenas com o Judwin demonstrou tem uma relação com ambos os sistemas equilibrada e positiva. Enquanto que os outros dois apresentaram desequilíbrio entre suas avaliações dos sistemas, um apresentou um sentimento muito positivo em relação ao JudWin e o outro informou um sentimento negativo quanto ao PJ-e.

Ao descreverem sua experiência com o JudWin, 80% (oitenta por cento) dos entrevistados se disse satisfeito e 20% (vinte por cento) descreveu como totalmente satisfatório. Já quanto ao PJ-e foi mais dividido 40% (quarenta por cento) se disse satisfeito, 40 % (quarenta por cento) optou por regular e 20 % (vinte por cento) se declarou insatisfeito. Na questão quanto ao conhecimento deles do motivo para o surgimento do PJ-e, 60 % (sessenta por cento) escolheu agilidade como o motivo principal, 20 % (vinte por cento) avaliou que o motivo é a evolução tecnológica e 20 % (vinte por cento) escolheu outro e descreveu que: “Acho que todas as alternativas positivas se aplicam. O PJe é o caminho natural para a garantia de acessibilidade à Justiça”.

Já nas questões quanto aos meios formais de se obter conhecimento sobre o PJ-e ofertados pelo CNJ, os participantes quanto ao curso que foi ofertado sendo obrigatório e que todos fizeram, 60 % (sessenta por cento) dos entrevistados responderam que talvez estivessem dispostos a participar de outro curso, 40 % (quarenta por cento) afirmou estar disposto. E na questão quanto ao Wiki PJ-e seu conhecimento e utilização, 80 % (oitenta por cento) demonstrou conhecer, mas não utilizar e 20 % (vinte por cento) escolheu outro e afirmou que: “Muito raramente. Mas sim.”

A oitava questão trata da possibilidade do PJ-e vir a ser o único sistema e em quanto tempo 40 % (quarenta por cento) dos entrevistados responderam que talvez, um dia, 40 % (quarenta por cento) afirmaram que no máximo em três anos e 20 % (vinte por cento) escolheu a opção Outro e escreveu que “Não dá para precisar. Mas penso que passará dos três anos. Em virtude da própria deficiência de recursos à disposição do Judiciário (ao menos o estadual)”. Quando na nona pergunta questionados se gostariam que fosse um único sistema e, se sim, qual deles os entrevistados escolheram o PJ-e 60 % (sessenta por cento), JudWin 20 % (vinte por cento) e Não, ambos são melhor 20 % (vinte por cento).

Na décima questão os entrevistados deveriam comparar os sistemas e escolherem qual é o melhor, responderam que: PJ-e 20 % (vinte por cento), JudWin 20 % (vinte por cento), Ambos se complementam 40% (quarenta por cento) e 20 % (vinte por cento) Outro, afirmando que “O Judwin já teve sua importância. Mas hoje eu ficaria apenas com o PJe”.

Na décima primeira questão foi pedido aos entrevistados que escolhessem um sistema e sugerissem uma melhoria, o resultado foi que todos os participantes escolheram o sistema do PJ-e. Enquanto que o ENTREVISTADO 1 solicitou menus mais claros e completos; o ENTREVISTADO 2 solicitou melhorias em relatórios, parte técnica, maior flexibilidade e complementação técnica devido a ocorrência de travamentos, o ENTREVISTADO 3 requereu acessibilidade via dispositivos móveis, incluindo a possibilidade de assinatura digital; o ENTREVISTADO 4 só pediu melhorias e o ENTREVISTADO 5 pediu a melhora da velocidade do sistema e um canal para tirar dúvidas on-line.

Enquanto que na décima segunda questão quando foi solicitado aos pesquisados a escolha de um sistema e sua reclamação, o resultado foi que todos novamente escolheram o PJ-e pelos seguintes motivos: ENTREVISTADO 1 pela falta de uma equipe de contato ao telefone mais bem preparada não só na apresentação de soluções, mas também quanto a quem recorrer quando a SETIC não for o suficiente; o ENTREVISTADO 2 que o PJ-e deixava a desejar quanto à expedição de relatórios, flexibilidade para o manuseio e os "travamento" do sistema referente a algumas operações; já o ENTREVISTADO 3 diz haver uma lacuna entre os servidores e as dúvidas que surgem sobre o PJ-e; enquanto que o ENTREVISTADO 4 também tem dúvidas quanto à possibilidade de resolução sobre a falta de atendimento ao Processo Penal por causa das provas materiais e o ENTREVISTADO 5 reclamou da lentidão e da falta de capacitação suficiente para o manuseio do PJ-e.

PERCEPÇÃO DOS PRODUTORES/USUÁRIOS	
JUDWIN	PJ-e
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação: 80% Satisfeito e 20% Totalmente Satisfeito; • Único Sistema: 20% JudWin; • Melhor Sistema 20% JudWin; 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação: 40% Satisfeito, 40 % Regular, 20 % Insatisfeito. • Único Sistema: 60% PJ-e; • Melhor Sistema: 20% PJ-e; • Sugestão: 100% PJ-e; • Reclamação: 100% PJ-e.

Tabela 6: Resumo do Resultado das Entrevistas entre os sistemas

Fonte: Autora (2017).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Este trabalho de pesquisa teve como objetivo geral, mostrar a mudança ocorrida no fluxo informacional devido à implantação do Sistema PJ-e em comparação com o Sistema JudWin, preexistente na Vara Única da Comarca do Município do Estado de Pernambuco. Ao mapear os fluxos e analisar os relatórios de produtividade do processo de mandados desde sua expedição, distribuição e devolução, foi possível não só identificar os pontos chaves de mudança quanto a perfis, procedimentos; como foi possível quantificar o resultado de certas alterações até mesmo no comportamento informacional do produtor/usuário da informação, nesse caso jurídica.

Como observadora participante a autora desse trabalho pôde acompanhar não só a implantação do PJ-e desde o princípio, como o tempo de serviço anteriormente prestado neste Órgão a qualificou para fazer um estudo comparativo de ambos os sistemas, o que veio atender o conhecimento necessário para a obtenção de informações para o cumprimento do segundo ao quarto objetivos específicos deste trabalho. Já quanto ao quinto objetivo específico foi necessária a participação dos colegas de trabalho para não só tornar o processo mais autêntico, mas também para ampliar quantitativamente e qualitativamente o panorama avaliado.

A partir dos questionamentos levantados e das respostas dos colegas, através das entrevistas certos aspectos se tornaram evidentes. Como o fato inegável da falta de percepção não só no nível estratégico mas até no operacional de que o verdadeiro Gerenciamento Informacional depende de uma gestão de documentos, seja ela eletrônica ou não, assim como também de uma Gestão de Informação qualificada.

O processo de informar, com o sentido estrito de comunicação não depende mais só do quê informar, nem só do quando e por onde. É necessária certa preocupação com o que silenciar também, pra não gerar ruído e acabar prestando um desfavor ao sobreregar o produtor/usuário da informação ao ponto dele não perceber a informação em tempo hábil, ou então utilizar algo de uma fonte que não seja fidedigna.

Nos tempos modernos, o que mais temos é um milhão de detalhes e nenhum tempo pra avaliar, pesar, às vezes, nem pensar. E tudo isso, tem um custo, precisamos de sistemas rápidos sim, mas precisamos mais de especialistas em informação. Profissionais preocupados com o usuário final, em que ele possa utilizar a informação no seu cotidiano. Não adianta modernizar os sistemas e não capacitar adequadamente aqueles que utilizarão o mesmo.

É perceptível a alteração no ritmo de trabalho da Comarca de um sistema para o outro e a diferença não é maior por falta de capacitação e um acompanhamento mais preparado e dinâmico no auxílio dos problemas que surgem no cotidiano da Comarca. Existe resistência e reclamações e não só da equipe de trabalho, mas das outras partes que o sistema engloba, por diversos motivos desde sair da zona de conforto, até mesmo o fato de não se sentir apto ou mais bem assistido.

Mas independente disso o sistema cumpre o que se propõe, existem procedimentos que parecem fluir automaticamente, existem dias de travamento sim, seja de entendimento do que o sistema requer ou até mesmo do próprio sistema. Problemas normais que se espera em qualquer mudança senão brusca, um tanto que repentina. Mas com adaptações mais do que passíveis de solução.

No entanto, enquanto a preocupação não estiver em possibilitar a acessibilidade ao maior número de pessoas possíveis, estaremos cometendo os mesmos erros. Já nos ocupamos com a obtenção de dados, sem preocupação com a organização, já erramos em compartilhar sem filtrar por relevância, atualidade e veracidade e agora modernizamos sistemas e não capacitamos seus usuários adequadamente. Assim, seremos eternamente uma sociedade repleta de informações, mas sem nenhum conhecimento e muito menos poderemos fazer bom uso dessas informações.

A pesquisa apresentou limitações por várias razões: o tempo da própria elaboração do trabalho, como dos entrevistados que possuem relatório de produtividade bem minuciosos no JudWin, com direito até cronometragem das etapas do processo pelo PJ-e; quanto a relatórios foi um outro limite imposto pois diferentemente do JudWin o PJ-e não oferece relatórios, tanto que os relatórios

existentes são encontrados em outro site onde é necessário login e tudo mais, e os encontrados ainda carecem de uma certa flexibilidade para atender a necessidade de quem emite, o que ainda não é o caso o que delimitou o material obtido e estudado. Fora certos aspectos inesperados como férias de um dos colegas e minha permanência temporária no lugar dele, o que me tirou do meu ambiente de trabalho e desacelerou o ritmo do andamento da pesquisa.

Assim sendo, espera-se que esse estudo sirva como base ou influência em um futuro próximo, onde seja possível o ampliamento do âmbito pesquisado como a influência do conhecimento adquirido na rede social; quanto ao processo de mandados, um estudo voltado agora para a possibilidade do novo sistema e seus meios auxiliarem no aumento ou não dos cumpridos positivamente; comportamento informacional dos produtores com a possibilidade do *home office* ou dos usuários quanto ao impacto na comunidade, ou até mesmo, nos outros órgãos envolvidos como o Ministério Público e a Defensoria Pública ou uma análise do JudWin, seu futuro e mudanças. Bem, o PJ-e acabou de completar um ano, na Comarca o assunto oferece muitas vertentes e ângulos para se estudar e pesquisar, essas e muitas outras que necessitam talvez de uma nova perspectiva.

REFERÊNCIAS.

- AUDY, J. L. N. et al. **Modelo de planejamento estratégico de sistemas de informação:** a visão do processo decisório e o papel da aprendizagem organizacional. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24., 2000, Florianópolis. Anais. Florianópolis: ANPAD, 2000.
- BAHIA, E. M. dos S. FACHIN, J. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos na Universidade Federal de Santa Catarina.** In: Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 24, n.2, p.11-24, jul./dez. 2010.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A Questão da Informação.** São Paulo em Perspectiva, Fundação Seade, v 8, n 4, 1994.
- BEAL, A. **Gestão Estratégica da Informação – Como Transformar a Informação e a Tecnologia da Informação em Fatores de Crescimento e de Alto Desempenho nas Organizações.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- BEAL, A. **Segurança da informação:** princípios e as melhores práticas para a proteção dos ativos de informações nas organizações. São Paulo: Atlas, 2008.
- BRASIL. **Instrução Normativa Nº. 22, de 24 de outubro de 2016; Ato Nº 319, de 14 de março de 2016, alterado pelo Ato Nº 125 de 08 de fevereiro de 2017.** Publicação do cronograma atualizado de implantação do PJ-e. Disponível em: <www.tjpe.jus.br/web/processo-judicial-eletronico/pje-em-pernambuco/cronograma-de-implantacao>. Acesso em: 28 de junho de 2017.
- BROOKING, Annie. **Intellectual Capital:** Core Asset for the Third Millennium Enterprise. Boston: Thomson Publishing Inc, 1996.
- CABENA, Peter et al. **Discovering data mining:** from concept to implementation. New Jersey: Prentice Hall, 1997.
- CASE, Donald O. **Information Behavior.** Annual Review of Information Science and Technology, v. 40, p. 293-327, 2006.
- CHINELATO, João. **OEM integrado à informática.** Rio de Janeiro: LTC, 2000.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais** (8a ed.). São Paulo: Cortez, 2006.

CHOI, C. W. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

DAVENPORT. T. H. **Ecologia da informação:** porque só a tecnologia não basta para o sucesso da era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DEMO, Pedro. **Ambivalências da sociedade da informação.** Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio/ago. 2000

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Fontes de Informação:** um manual para cursos de graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação. São Carlos: UFSCAR, 2005.

FERREIRA, Valdinéia Barreto. **Acesso e uso dos repositórios digitais:** comportamento informacional dos pesquisadores da Ciência da informação no Brasil. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009

FIDELIS, Joubert Roberto Ferreira; CÂNDIDO, Cristiane Missias. **A administração da informação integrada às estratégias empresariais.** Perspect. ciênc. inf., Belo Horizonte, v.11 n.3, p. 424-432, set./dez. 2006

FISHER, Karen; JULIEN, Heidi. **Information Behavior.** Annual Review of Information Science and Technology, v. 43, p. 317-358, 2009.

FLORIANI.V Mengarda, **Análise do fluxo informacional como subsídio ao processo de tomada de decisões em um órgão municipal de turismo. 2007.** (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

- JAMIL, G. L. **Repensando a TI na empresa moderna.** Rio de Janeiro: Axcel Books, 2001.
- KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos:** conceitos, tecnologias e considerações gerais. São Paulo: Cenadem, 1998.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1986.
- LE COADIC, Yves- François. **A Ciência da Informação,** Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996
- LESCA, H.; ALMEIDA, F.C. **Administração estratégica da informação.** Revista de Administração, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 66-75, jul./set. 1994.
- LIRA, Walesca Silveira et al. **A busca e o uso da informação nas organizações.** Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.13, n.1, p. 166-183, jan/abr. 2008.
- MAGALHÃES, Luzia Eliana Reis; ORQUIZA, Liliam Maria. **Metodologia do Trabalho Científico:** Elaborações de Trabalhos. 1. ed. Curitiba: Fesp, 2002.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing:** uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. p. 720
- MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de Caso: Uma Estratégia de Pesquisa.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- MARTINEZ-SILVEIRA, M. S. **A informação científica na prática médica:** estudo do comportamento informacional do médico-residente. 2005. 184 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto de Ciência da Informação. Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.
- MARTINEZ-SILVEIRA, Martha; ODONNE, Nanci. **Necessidades e comportamento informacional:** conceituação e modelos. Ci. Inf., Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago. 2007

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação:** aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa:** como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Tradução: Ana Beatriz Rodrigues e Priscila Martins Celeste. 12. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997. 358 p.

OLIVEIRA, MAXWELL FERREIRA DE. **Metodologia científica:** um manual para a realização de pesquisas em Administração / Maxwell Ferreira de Oliveira. -- Catalão: UFG, 2011. 72 p.: il.

OLIVEIRA, M.; BERTUCCI, M. G. E. S. **A pequena e média empresa e a gestão da informação.** Informação e Sociedade, João Pessoa, v.13, n.2, p. 1-16, 2003.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. **Conceptual frameworks in information behavior.** Annual Review of Information Science and Technology, v. 35, p. 43-78, 2001.

SMIT, J. W.; BARRETO, A. A. **Ciência da informação:** base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIM, M.L. (Org.). Formação do profissional da informação. São Paulo: Polis, 2002. cap.1, p.9-23.

TAYLOR, R.S. **Value-added processes in information systems.** Portsmouth: Greenwood Publishing Group, 1986.

TOMAÉL, Maria Inês et al. **Avaliação de fontes de informação na Internet:** critérios de qualidade. Informação & Sociedade: estudos, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 13-35, 2001.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais:** A pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 2^a ed. São Paulo: Atlas, 1998.

WILSON, T. D. **Human Information Behavior.** Informing Science . v. 3, n. 2, 2000, p. 49-54.

ANEXO A - ENTREVISTA DO TCC (*Obrigatório)

1- Qual função exerce na Comarca? *

2- Quanto tempo é servidor da Comarca? *

- a) De 01 (um) à 03 (três) anos
- b) De 03 (três) à 05 (cinco) anos
- c) De 05 (cinco) à 07 (sete) anos
- d) De 07 (sete) à 09 (nove) anos
- e) Acima de 09 (nove) anos

3- Como descreveria sua experiência com o Sistema do JudWin? *

- a) Totalmente satisfatória
- b) Satisfatória
- c) Regular
- d) Insatisfatória
- e) Totalmente insatisfatória

4- Como descreveria sua experiência com o Sistema do PJ-e? *

- a) Totalmente satisfatória
- b) Satisfatória
- c) Regular
- d) Insatisfatória
- e) Totalmente insatisfatória

5- O surgimento do PJ-e em sua opinião se deu primeiramente por quê? *

- a) Necessidade
- b) Evolução Tecnológica
- c) Facilidade
- d) Agilidade
- e) Não sabe
- f) Outro:

6- Gostaria de participar de um novo curso? *

- a) Sim
- b) Não
- c) Talvez

7- Você faz uso da Wiki PJ-e? *

- a) Sim
- b) Não

c) Não sabia que existia

d) Tentou, mas não conseguiu

e) Outro:

8- Como servidor você acredita que em quanto tempo o PJ-e pode substituir o JudWin completamente? *

a) Nunca

b) Talvez, um dia.

c) No máximo em 03 (três) anos

d) Com certeza e logo

e) Outro:

9- Você gostaria que fosse um sistema único? *

a) Sim, o JudWin

b) Sim, o PJ-e

c) Qualquer um dos dois

d) Nenhum dos dois

e) Não, ambos é melhor

f) Outro:

10- Comparando ambos os sistema, qual o melhor? *

a) JudWin

b) PJ-e

c) Tanto faz

d) Nenhum dos dois

e) Ambos se complementam

f) Outro:

11- Sua sugestão de melhoria e para qual Sistema *

12- Qual sistema e sua reclamação: *