



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V MINISTRO ALCIDES CARNEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

ANA CAROLINE DO NASCIMENTO BRITO

**AVALIAÇÃO DO USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO NO ARQUIVO DE UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA**

JOÃO PESSOA

2016

ANA CAROLINE DO NASCIMENTO BRITO

**AVALIAÇÃO DO USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO NO ARQUIVO DE UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas do Campus V da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, como requisito para obtenção do grau de Bacharela em Arquivologia.

Orientador: Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira

JOÃO PESSOA

2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

B862a Brito, Ana Caroline do Nascimento
Avaliação do uso das tecnologias da informação e comunicação no arquivo de um escritório de advocacia [manuscrito] / Ana Caroline do Nascimento Brito. - 2016.
61 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira, Departamento de Arquivologia".

1. Tecnologias da Informação e Comunicação. 2. Arquivo Jurídico. 3. Escritório de Advocacia. I. Título.

21. ed. CDD 025.302 85

ANA CAROLINE DO NASCIMENTO BRITO

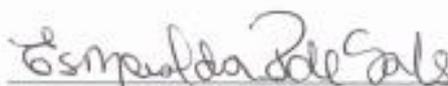
**AVALIAÇÃO DO USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO NO ARQUIVO DE UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas do Campus V da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, como requisito para obtenção do grau de Bacharela em Arquivologia.

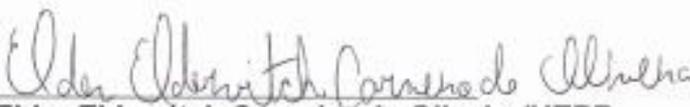
Aprovado em 18/05/2016.



Prof. Me. Danilo de Sousa Ferreira/UEPB
Orientador



Profª Ma. Esmeralda Porfirio de Sales/UEPB
Examinadora



Prof. Dr. Elder Eldervitch Carneiro de Oliveira/UEPB
Examinador

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a Deus meu protetor, a minha família, e especialmente a minha mãe Maria José (*in memoriam*).

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por tudo, pois sempre me dá força para começar um novo amanhã, e nunca desistir.

A minha família que esteve sempre presente nos momentos bons e ruins da vida, principalmente ao meu pai Antônio Roberto, que esteve sempre ao meu lado me dando confiança e força.

Ao meu companheiro Flávio Padilha que sempre teve paciência comigo, apoiando-me até nos momentos de tensão.

Ao meu e tão sonhado filho Antônio Miguel, que me inspirou a enfrentar dias e noites na conclusão deste trabalho.

As pessoas que trabalham juntamente comigo no Escritório de Advocacia que colaboraram com a coleta de dados.

Ao meu orientador Danilo de Sousa Ferreira, que me acompanhou e me passou muita confiança para produção deste trabalho.

Ao corpo docente do curso de Arquivologia da UEPB - Campus V. Aos meus colegas da turma 2011.1 no turno da noite, que ao longo da jornada trabalhamos juntos dando força um ao outro.

A banca examinadora por ter aceito o convite e contribuir com o meu trabalho de conclusão de curso

E a todas as pessoas que contribuíram direta ou indiretamente para a concretização deste trabalho acadêmico.

Muito obrigada!

“As tecnologias de informação e de negócios estão se tornando inevitavelmente uma coisa só. Não creio que alguém possa falar sobre um sem falar sobre o outro.”

Bill Gattes

RESUMO

As tecnologias da informação e comunicação estão cada vez mais presentes e relevantes nos processos judiciais eletrônicos, por isso torna-se pertinente e necessário o uso de tais tecnologias nos escritórios de advocacia. Porém, a eficiência dos recursos tecnológicos é colocada em questão, como por exemplo, se os recursos tecnológicos atendem de maneira satisfatória aos seus usuários. O presente trabalho tem como objetivo a avaliação do uso das tecnologias da informação e comunicação no Arquivo Jurídico de um Escritório de Advocacia localizado na cidade de João Pessoa. Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa é descritiva e exploratória e de abordagem quali quanti. Para a coleta de dados, foi adotado como o instrumento de pesquisa a observação sistemática e o questionário, aplicado aos usuários internos do escritório. Conclui-se que, apesar da avaliação positiva dos usuários, o escritório necessita de melhorias no que diz respeito ao emprego dos recursos tecnológicos.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação. Arquivo Jurídico. Escritório de Advocacia.

ABSTRACT

Information and communication Technologies are increasingly present and relevant in the electronic court proceedings, so it becomes relevant and necessary to use such technology in law firms. However, the efficiency of technological resources in question is placed, for example, to the technological resources satisfactorily meet its users. This study aims to evaluate the use of information and communication technologies in a law firm Juridical file located in the city of João Pessoa. As for the methodological procedures, this research is descriptive and exploratory and quail-quantitative approach. To collect date, it was adopted as the research tool to systematic observation and questionnaire, applied to internal office users. We conclude that, despite the positive assessment of the users, the office needs improvement with regard to the use of technological resources.

Keywords: Information and Communication Technologies. Juridical Archive. Law Office.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Recursos de <i>hardware</i> e <i>software</i> do escritório.....	34
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Sexo.....	37
GRÁFICO 2 – Profissão.....	38
GRÁFICO 3 - Frequência da utilização do arquivo do escritório.....	39
GRÁFICO 4 - Satisfação das necessidades informacionais no arquivo.....	39
GRÁFICO 5 - Encontra a informação que deseja no arquivo.....	40
GRÁFICO 6 - Satisfação em relação ao uso dos equipamentos tecnológicos.....	41
GRÁFICO 7 - Informação no servidor do escritório.....	41
GRÁFICO 8 - Dificuldade na busca da informação.....	42
GRÁFICO 9 - Acesso de informação remotamente do escritório.....	43
GRÁFICO 10 - Possibilidade de acesso às informações.....	44
GRÁFICO 11 - Espaço para armazenamentos digitais.....	44
GRÁFICO 12 - Importância da digitalização no dia a dia.....	45
GRÁFICO 13 - Classificação da qualidade das digitalizações.....	46
GRÁFICO 14 - <i>Software</i> CPPRO atende as necessidades informacionais...	46
GRÁFICO 15 - Grau de satisfação no <i>software</i> CPPRO.....	47
GRÁFICO 16 - Sugestão na aquisição dos recursos tecnológicos.....	48

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Índice na planilha do Microsoft Excel.....	35
FIGURA 2 - Sistema CPPRÓ.....	36
FIGURA 3 - Sistema CPPRÓ – Processos.....	37

LISTA DE SIGLAS

CNJ	Conselho Nacional de Justiça
GED	Gerenciamento Eletrônico de Documentos
GDE	Gestão de Documentos Eletrônicos
PJE	Processo Judicial Eletrônico
PROJUDI	Processo Judicial Digital
SI	Sistema de Informação
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	15
1.1 INTRODUÇÃO.....	15
1.2 MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA PESQUISA.....	16
1.3 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....	17
1.4 OBJETIVOS.....	18
1.4.1 OBJETIVO GERAL.....	18
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.5 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO.....	18
2 METODOLOGIA.....	19
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	19
2.2 UNIVERSO E AMOSTRA.....	20
2.3 CAMPO EMPIRICO.....	21
2.4 COLETA DE DADOS.....	21
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	24
3.1 ARQUIVOS: O MEIO DE COMUNICAÇÃO.....	24
3.2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	26
3.2.1 AS TECNOLOGIAS NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO.....	28
3.2.2 AS TECNOLOGIAS NOS ARQUIVOS.....	31
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	34
4.1 RECURSOS DE TICs DO ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA.....	34
4.2 ANÁLISE DOS DADOS.....	37
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS.....	51
APÊNDICES.....	55

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Neste capítulo são apresentadas as considerações introdutórias deste trabalho, assim como as motivações e justificativas desta pesquisa, a problemática e os seus objetivos.

1.1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as atividades dos seres humanos estão se transformando devido ao avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), pois, com tais avanços os meios de comunicação tornaram-se muito mais rápidos e o nível de automação das atividades aumentou significativamente. Pode-se dizer que viver sem as atuais tecnologias seria um retrocesso para as pessoas que necessitam destas ferramentas informatizadas no trabalho, nos momentos de lazer ou mesmo no lar. Ou seja, vive-se atualmente num mundo de grandes transformações, que a cada dia produz novidades.

É possível perceber a inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação em nossa atual conjuntura, nas mais diversificadas áreas do conhecimento e nos mais variados ambientes de trabalho, tornando crescente, dentre outros fatores, a utilização e a busca da informação. Esse cenário não é diferente na área de arquivologia e, especificamente, nos Arquivos das instituições públicas e/ou privadas. O avanço das TICs tem propiciado nestes ambientes várias mudanças, tais como: produção de documentação em formato digital, um melhor acompanhamento dos processos, um maior controle de entrada e saída de documentos, maior agilidade na tramitação de documentos, automatização de processos, comunicação mais eficiente.

As TICs têm influenciado também diretamente a área jurídica. A partir da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006 (BRASIL, 2006), o judiciário brasileiro passou a adotar novos procedimentos no que se refere à informatização do processo judicial, à comunicação eletrônica dos atos processuais e ao processo em meio eletrônico. Além da Lei nº 11.419, a Resolução do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) nº 185 (BRASIL, 2013) de 18 de dezembro de 2013, instituiu o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais, fortalecendo a importância das TICs na área jurídica brasileira.

Assim, as empresas, instituições e profissionais relacionados à área jurídica também necessitaram adaptar-se ao novo contexto tecnológico. Os escritórios de advocacia, por exemplo, e os seus departamentos internos, tais como o Arquivo, precisaram adaptar-se a este novo cenário, auxiliados por tecnologias de *hardware* e *software*, de maneira que possam responder as demandas dos seus clientes de maneira ágil, eficiente e com segurança nos meios eletrônicos.

Portanto, a informatização dos escritórios de advocacia, e, especificamente, dos Arquivos destes escritórios pode possibilitar um diferencial competitivo desde que as tecnologias da informação e comunicação utilizadas sejam adequadas ao novo cenário da área jurídica brasileira.

1.2 MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

O crescente uso das tecnologias no poder judiciário brasileiro tem gerado impactos significativos em todo o contexto jurídico brasileiro, i.e. nos tribunais, fóruns, escritórios de advocacia, profissionais do direito e, também, na sociedade.

Exige-se, atualmente, o tratamento de um volume muito grande de informação digital e agilidade nos fluxos informacionais. Em específico, dos escritórios de advocacia e dos seus advogados, foco deste trabalho de pesquisa, tem-se exigido maior agilidade no acompanhamento dos processos, eficiência na abertura e acompanhamento de processos em meio digital, familiaridade com as novas tecnologias utilizadas no âmbito do judiciário, digitalização de processos a fim de ampliar o acesso à informação e resposta rápida para os seus clientes.

A implantação e utilização de recursos de *hardware* e *software* nos escritórios de advocacia e, especificamente, nos arquivos de tais escritórios não irão garantir por si só uma maior eficácia e eficiência no trabalho e na qualidade dos serviços prestados aos clientes.

O escritório de advocacia e o seu Arquivo, campo empírico deste trabalho de pesquisa, atualmente, já utilizam algumas tecnologias de *hardware* e *software* nas suas atividades cotidianas. No entanto, não se tem conhecimento se tais tecnologias têm alcançado os seus objetivos, se outros recursos de TICs são necessários e qual a opinião dos usuários diretos e indiretos destas tecnologias utilizadas.

Assim, as principais motivações para este trabalho de pesquisa estão relacionadas: (i) à promoção de uma maior eficiência no trabalho prestado pelo setor de arquivo do escritório de advocacia; (ii) à escassez de trabalhos de pesquisa que avaliem as tecnologias atualmente utilizadas em escritórios de advocacia; e (iii) à relação diária do pesquisador com o campo empírico, o que facilita no acesso às informações e sua posterior análise.

Dessa forma, a fim de melhor atender às expectativas dos advogados e clientes nos serviços prestados pelo escritório de advocacia e seu Arquivo, entende-se como uma contribuição importante a avaliação dos recursos de TICs utilizados.

1.3 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

A utilização das tecnologias da informação e comunicação pode exercer um papel crucial nos Arquivos no que concerne às atividades de comunicação, pois permitirá uma ampliação no acesso e na difusão da informação para os seus usuários.

No âmbito do Arquivo do escritório de advocacia, localizado na cidade de João Pessoa, campo empírico deste trabalho, alguns recursos de *hardware* e *software* já são atualmente utilizados, tais como: computadores, *software* para controle de processo, planilhas eletrônicas, escâner, impressora e servidores.

Constata-se que alguns destes recursos podem estar sendo utilizados de maneira ineficiente ou mesmo incorreta. Por exemplo: (i) o controle de entrada e saída de processos nem sempre é executado com o auxílio do recurso tecnológico adequado, o que, conseqüentemente, revela um problema relacionado aos processos de trabalho do escritório; (ii) alguns controles são mantidos manualmente em papel, o que eleva o tempo para realização das atividades de busca e aumenta a possibilidade de erro humano; (iii) os processos digitalizados não são armazenados nas pastas corretas, são salvos em quaisquer pastas, dificultando a sua localização; (iv) os processos digitalizados e disponibilizados no servidor têm o seu acesso dificultado por estarem incorretamente identificados ou mesmo sem identificação; (v) as publicações diárias do Diário da Justiça são armazenadas incorretamente, ou mesmo não são salvas, no servidor de arquivos a fim de facilitar o acesso futuro.

Assim, este trabalho de pesquisa tem como pergunta norteadora: os recursos tecnológicos utilizados no arquivo do escritório de advocacia atende os seus usuários de maneira eficiente e satisfatória?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo Geral

Avaliar a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no arquivo jurídico de um escritório de advocacia.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar os recursos de TIC (*hardware e software*) utilizados direta ou indiretamente pelo escritório de advocacia e, especificamente, pelo Arquivo;
- Analisar a eficiência das TICs utilizadas no Arquivo;
- Propor melhorias no uso dos recursos de TIC no Arquivo.

1.5 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

Este trabalho está dividido em cinco capítulos. No primeiro é apresentada uma introdução do tema pesquisado, delimitando-se o problema da pesquisa, além de apresentar a motivação, justificativa e os objetivos da pesquisa.

No segundo capítulo é apresentada a metodologia para a realização deste trabalho. E em seguida, apresenta-se a fundamentação teórica sobre a temática desta pesquisa, abordando os meios de comunicação no arquivo, as tecnologias da informação e comunicação, as tecnologias no judiciário brasileiro e as tecnologias no arquivo.

Na quarta parte, os recursos tecnológicos do arquivo no escritório de advocacia são analisados e apresentam-se os resultados obtidos pela coleta de dados. E por fim, na última parte são tecidas as considerações finais deste trabalho.

2 METODOLOGIA

Neste capítulo é apresentada a metodologia utilizada nesta pesquisa. De acordo com Michel (2009, p. 35) “a metodologia científica é um caminho que procura a verdade num processo de pesquisa, ou aquisição de conhecimento; um caminho que utiliza procedimentos científicos, critérios normalizados e aceitos pela ciência”.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Gil (2007, p. 44) conceitua a pesquisa descritiva como aquela que “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Michel (2009, p.45) diz que a pesquisa descritiva “procura conhecer e comparar as várias situações que envolvem o comportamento humano, individual ou em grupos sociais ou organizacionais, nos seus aspectos social, econômico, cultural e etc.”.

Assim, este trabalho de pesquisa caracteriza-se como pesquisa descritiva, pois descreve como as tecnologias de informação e comunicação (TICs) têm se inserido na área jurídica e, em específico, no escritório de advocacia que faz parte do campo empírico desta pesquisa.

Segundo Gonsalves (2007, p. 67), a pesquisa exploratória “se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com o objetivo de oferecer uma visão panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado”.

Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 171), a pesquisa exploratória tem por objetivo “desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura, mais precisa, ou modificar e clarificar conceitos”.

Assim, pode-se dizer que esta pesquisa também se caracteriza como exploratória, pois desenvolve questionamentos sobre o uso dos recursos de TIC e proporciona maior familiaridade do pesquisador com o ambiente de pesquisa.

Segundo Martins e Theóphilo (2009, p.141),

A pesquisa qualitativa também é conhecida como pesquisa naturalística, uma vez que para estudar um fenômeno relativo às ciências humanas e sociais é necessário que o pesquisador entre em contato direto e prolongado com o ambiente no qual o fenômeno está inserido.

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, pois objetiva compreender os fatos e coletar dados a partir da inserção do pesquisador no ambiente natural.

Martins e Theóphilo (2009, p. 108) ainda dizem que a pesquisa quantitativa é como “aquelas em que os dados e as evidências coletadas podem ser quantificados, mensurados. Os dados são filtrados, organizados e tabulados, enfim, preparados para serem submetidos a técnicas e/ou testes estatísticos”.

Esta pesquisa também é de natureza quantitativa, pois utiliza questionários para coletar dados e analisa-os quantitativamente.

Segundo Michel (2009, p.39):

[...] Considera-se como “qualiquanti” (importante instrumento da pesquisa social) a pesquisa que quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa. Isso permite levantar atitudes, ponto de vista, preferências que as pessoas têm a respeito de determinados assuntos, fatos de um grupo definido de pessoas.

Assim, esta pesquisa classifica-se ainda como de natureza qualitativa e quantitativa, pois além de quantificar as opiniões mediante a aplicação de questionários, analisa-as criticamente.

2.2 UNIVERSO E AMOSTRA

Vergara (2000, p. 50) define universo como: “um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo”. Barros e Lehfeld (2000, p. 86) diz que o universo da pesquisa é “o conjunto, a totalidade de elementos que possuem determinadas características, definidas para um estudo”.

O universo desta pesquisa compreende os usuários diretos do Arquivo do escritório de advocacia. Os usuários diretos são aqueles que utilizam diretamente os serviços do Arquivo. Este universo é composto por sete advogados, um administrador e duas secretárias.

Segundo Marconi e Lakatos (2001, p. 163), amostra compreende “[...] uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Nesta pesquisa a amostra será igual ao universo, ou seja, a amostra é composta pelos mesmos usuários do universo.

2.3 CAMPO EMPÍRICO

O campo empírico desta pesquisa compreende um escritório de advocacia localizado na cidade de João Pessoa e, especificamente, o Setor de Arquivo deste escritório. Tal escritório é uma empresa particular de direito privado formada por sete advogados que atuam nas diversas áreas do direito, além de um administrador, uma arquivista e duas secretárias.

O escritório de advocacia foi registrado efetivamente desde o dia 05 de maio de 2000, composto por 7 advogados que são sócios da empresa, e trabalha com vários clientes em diversas áreas do direito, a maioria deles em processos trabalhistas e cíveis. Por ano, são aproximadamente mais de mil processos ativos tramitando.

No arquivo do escritório de advocacia, é possível encontrar tanto processos físicos como digitais. Os processos físicos ficam localizados no arquivo deslizante, onde estão separados os processos ativos por ordem alfabética e aqueles localizados na caixa box são os processos que foram baixados¹. Os processos em formato digital e digitalizados ficam arquivados no disco rígido do servidor da empresa, ao qual qualquer pessoa do escritório tem acesso.

2.4 COLETA DE DADOS

A coleta de dados, segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 165), é a “etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos”.

¹ Baixados: significa que ou o processo foi entregue, ou que foi de uma instância superior para uma inferior, ou ainda que foi para um arquivo. Fonte: <<http://www.clicdireito.com.br/entender.asp?target=baixado>>

Nesta pesquisa, a coleta de dados ocorreu por meio da observação e da aplicação de um questionário.

Segundo os autores Marconi e Lakatos (2003, p. 190), a observação:

é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar.

Segundo Marconi e Lakatos (2008, p.194-197), observação pode ser dos seguintes tipos: assistemática ou sistemática; participante ou não participante; individual ou em equipe; efetuada na vida real ou em laboratório.

- **assistemática:** “[...] Consiste em recolher e registrar os fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos especiais ou precise fazer perguntas diretas;
- **sistemática:** “[...] o observador sabe o que procura e o que carece de importância em determinada situação; deve ser objetivo, reconhecer possíveis erros e eliminar sua influência sobre o que vê ou recolhe;
- **participante:** “[...] Consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo. Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele;
- **não participante:** “[...] o pesquisador toma contato com a comunidade, grupo ou realidade estudada, mas sem integrar-se a ela: permanece de fora;
- **individual:** “[...] É a técnica de observação realizada por um pesquisador. Nesse caso, a personalidade dele se projeta sobre o observado, fazendo algumas interferências ou distorções;
- **em equipe:** “[...] é mais aconselhável do que a individual, pois o grupo pode observar a ocorrência por vários ângulos;
- **na vida real:** “[...] A melhor ocasião para o registro é o local onde o evento ocorre. Isto reduz as tendências seletivas e a deturpação na reevocação;
- **em laboratório:** “[...] é aquela que tenta descobrir a ação e a conduta, que teve lugar em condições cuidadosamente dispostas e controladas.”

Nesta pesquisa, a observação é sistemática, participante, individual e efetuada na vida real. Para a observação sistemática foi utilizada o instrumento de coleta de

dados (Apêndice A) para coletar as informações relacionadas aos recursos tecnológicos utilizados no escritório.

Marconi e Lakatos (2003, p. 201) definem o questionário como “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

Segundo Michel (2009, p. 71-72), “o questionário é um formulário, previamente construído, constituído por uma série ordenada de perguntas em campos fechados e abertos, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

O questionário utilizado nesta pesquisa, conforme pode ser visualizado no Apêndice B, é composto por um conjunto de questões para os usuários diretos do Arquivo do escritório de advocacia, com o objetivo de avaliar a satisfação do usuário na utilização dos recursos tecnológicos do arquivo.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo propõe-se a apresentar e discutir as bases teóricas relevantes para este trabalho. Para isso, apresentam-se os conceitos e definições a respeito do Arquivo. Em seguida, discorre-se sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação ressaltando-se seus propósitos e vantagens. Por fim, são apresentadas as tecnologias no judiciário brasileiro e nos arquivos.

3.1 ARQUIVOS: O MEIO DE COMUNICAÇÃO

Desde os tempos dos primórdios, o homem tinha os seus meios de comunicação, mas havia barreiras para registrar as informações. Por exemplo, os homens da caverna faziam desenhos como um meio de se comunicar, como trocas de mensagens.

A necessidade de comunicação é tão antiga como a formação da sociedade humana. O homem, talvez na ânsia de se perpetuar, teve sempre a preocupação de registrar suas observações, seu pensamento, para legá-los às gerações futuras. Assim começou a escrita. Na sua ausência, isto nada mais é que registrar e guardar. Por sua vez, no seu sentido mais simples, guardar é arquivar (PRADO, 1985, p. 1).

Portanto, com o surgimento da escrita que teve como suporte, a argila, o pergaminho, o papiro e o papel, o homem acreditou sempre que suas experiências seriam disseminadas, por isso a cada dia vivemos no mundo de grandes transformações e os arquivos têm suas modificações na sociedade. Como menciona Paes (2007, p. 53) “assim como a humanidade vem evoluindo técnicas científicas e culturalmente através dos séculos, também o conceito de arquivo sofre modificações para atender aos desafios de um mundo em mudanças”. Porém, é importante ficar atento nas grandes mudanças nos meios de comunicação.

O processo humano e social pela busca da informação torna-se útil para satisfazer a necessidade dos usuários, a compreensão é complexa e modifica-se constantemente.

[...] a informação só tem sentido quando é integrada em algum contexto. Ela é um dado incompleto, ao qual o indivíduo atribui um sentido a partir da interrogação de seus esquemas interiores. Quando o sujeito obtém a informação que necessita, é impulsionado a situá-la em um contexto na qual fará o uso equivalente a cada situação. (FERREIRA, 1997, p. 4)

As informações crescem e evoluem com o tempo, e com isso as comunicações passaram a disseminar constantemente entre os usuários, e daí passaram a registrar no suporte e ter a necessidade de guardar no arquivo, ou seja, no depósito de documentos.

Lopes (2000, p. 33) define o arquivo como:

Acervos compostos por informações orgânicas, originais, contidas em documentos registrados em suporte convencional ou em suportes que permitam a gravação eletrônica, mensurável pela ordem binária (bits); ou recebidos por pessoa física ou jurídica, decorrentes do desenvolvimento de suas atividades, sejam elas de caráter administrativo, artístico ou científico, independentes de suas idades e valores intrínsecos.

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (Arquivo Nacional, 2005, p. 27) define arquivo como:

1. Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.
2. Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos.
3. Instalações onde funcionam arquivos.
4. Móvel destinado à guarda de documentos.

Desse modo, percebe-se a importância dos arquivos tanto para guarda como para a conservação e preservação das documentações das instituições públicas ou privadas. Além disso, constata-se que uma das principais finalidades dos arquivos é fornecer acesso às informações, tornando-se um importante meio de comunicação entre as gerações.

Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação, tem-se facilitado às trocas de informações e exigido maior agilidade nos acessos às informações. O processo de comunicação seja dentro ou fora da empresa, é importante para uma

ação visando as estratégias de informações, pois a falha de uma comunicação pode gerar sérios riscos as empresas e que as vezes é difícil de recupera-la.

Podemos destacar a realização de um processo de comunicação, segundo o comentário de Shannon apud Pimenta (2002, p.45):

- fonte (que pode ser pessoa, processo ou equipamentos que fornece as mensagens);
- transmissor (processo ou equipamento que codifica a mensagem e a transmite ao canal);
- canal (equipamento ou espaço intermediário entre transmissor e receptor);
- receptor (processo ou equipamento que recebe e decodifica a mensagem);
- destino (a pessoa, processo ou equipamento a quem é destinada a mensagem);
- ruído (perturbações indesejáveis que tendem a alterar, de maneira imprevisível, a mensagem).

É necessário um bom entendimento para a transmissão de comunicação, pois muitas ou variáveis vezes as empresas têm o intuito de comunicar para que o receptor tenha iniciativa de decisões ou reações. E no que diz respeito a comunicação, é necessário a informação certa, até porque começamos a compreender as atitudes das pessoas, e com isso o entendimento flui melhor.

O serviço no arquivo fornece informações para os seus usuários, pois o acesso pode ser ou não livre dependendo das instituições e dos seus acervos.

3.2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Laudon e Laudon (2007, p. 6) dizem que:

As tecnologias e os sistemas de informação são a principal ferramenta de que as empresas dispõem para criar novos serviços, assim como modelos de negócio inteiramente novos. Um modelo de negócio descreve como a empresa produz, entrega e vende um produto ou serviço a fim de obter lucros.

Para definir a Tecnologia da Informação (TI), Laudon e Laudon (2007, p. 9) dizem que “entenda-se todo *software* e todo *hardware* de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais”. Ou seja, compreende todos os recursos tecnológicos, sejam em empresas públicas ou privadas, que fazem com que as

organizações atinjam seus objetivos. Assim como Cruz (2010, p.186) diz que a Tecnologia da Informação “é o conjunto de dispositivos individuais, como *hardware*, *software*, telecomunicações ou qualquer outra tecnologia que, faça parte ou gere tratamento da informação, ou ainda, que a contenha”.

É importante destacar que, por si só, a tecnologia não garantirá os seus objetivos, pois é necessário que haja uma interação das organizações com os usuários formando-se Sistema de Informação (SI).

Um sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar apoio à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos. (LAUDON; LAUDON, 2007, p. 9).

Hoppen (1998, p. 152) diz que:

[...] A área de Sistemas de Informação (SI) têm-se expandido e evoluído continuamente em razão das mudanças e do impacto econômico que produz nas organizações e na sociedade, e também em função da própria tecnologia da informação.

Ainda segundo Laudon e Laudon (2007, p. 41) as empresas investem nos sistemas de informação para:

- atingir a excelência operacional (produtividade, eficiência e agilidade);
- desenvolver novos produtos e serviços;
- estreitar o relacionamento com o cliente e atendê-lo melhor;
- melhorar a tomada de decisão (em termos de precisão e velocidade);
- promover a vantagem competitiva;
- assegurar a sobrevivência.

As instituições públicas e privadas estão investindo muito nos sistemas de informação para as produções internas, bem como para facilitar o acesso às informações, buscando os seus objetivos, tendo em vista a mudança de comportamento entre os usuários. Assim, como trata Cruz (2010, p. 179):

[...] O surgimento dos sistemas de informação contribuiu decisivamente para a mudança de comportamento do usuário, que passou a se preocupar mais com a parte gerencial de seu negócio e não mais somente com o lado operacional como fazia ao utilizar programas isolados. Os sistemas de informação passaram a integrar naturalmente as diversas áreas da empresa, ou porque podiam ler e gravar vários arquivos ao mesmo tempo, o que, em outras palavras, quer dizer que várias áreas podiam a partir de então relacionar-se através de dados comuns a todas elas ou porque concatenavam ações, através do surgimento de uma nova classe de informações.

Portanto, as tecnologias da informação e comunicação (TIC) e os sistemas de informação (SI) surgiram para facilitar as execuções de trabalho nas instituições públicas e privadas, visando um melhor serviço para os usuários, ou seja, assegurando a prestação de serviços com qualidade, e sendo exemplo para muitas outras organizações empresariais.

E tem qualquer empresa ou organização, as metas, planos e cronogramas, assim como o progresso obtido e as barreiras encontradas no caminho, são informações. Relatar essas informações de maneira precisa e oportuna constitui-se na força vital de qualquer organização. Além disso, é importante que as informações fornecidas ao usuário sejam concisas, completas e relevantes. Mas, precisas ou não, se demorar muito tempo para que as informações sejam compiladas e apresentadas aos organizadores e planejadores da empresa, as decisões estratégicas poderão chegar em um momento tardio, resultando em perda de produtividade e oportunidades. (NORTON, 1996, p. 419).

Conforme destacado por Norton (1996, p.419) na citação acima, informações imprecisas, irrelevantes ou tardias podem causar danos mais sérios as empresas, pois os usuários desejam um serviço de qualidade.

3.2.1 AS TECNOLOGIAS NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

As tecnologias da informação estão cada vez mais presentes e em evolução, principalmente quando se trata da área jurídica. Segundo Passos (2005 apud Haigar, 2005), “o fato é que a tecnologia foi eleita o mais importante instrumento de modernização do Judiciário. É a principal parceira de fóruns e tribunais na tentativa de desburocratizar os trâmites judiciais e otimizar o trabalho de juízes e advogados.”

As tecnologias facilitaram muito o acesso às informações no que se refere à movimentação processual, pois, agora, pode-se acessar a qualquer momento e em qualquer lugar, ou seja, o poder judiciário tem se modificado e modernizado por causa dos recursos tecnológicos.

No mundo *actual*, onde cada vez mais organizações dependem da informação digital que produzem, torna-se premente a implementação de técnicas e de políticas concertadas que vão no sentido de garantir a perenidade e a acessibilidade a este tipo de informação. (FERREIRA, 2006, p. 20).

De acordo com Almeida Filho (2005, p. 11), “as informações, e os conhecimentos precisam ser armazenados, recuperados, combinados e relacionados de todas as formas possíveis, notadamente com o objetivo de gerar ou criar conhecimentos”, e, as ferramentas tecnológicas têm um papel fundamental na geração deste conhecimento, inclusive na área jurídica.

No âmbito do poder judiciário, vários tribunais modernizaram-se e as atividades das tramitações de processos mudaram, pois passaram a ser virtuais, facilitando o acesso às informações pelos advogados, serventuários e magistrados em qualquer lugar por meio da Internet. O Dicionário de Terminologia Arquivística (Arquivo Nacional, 2005, p. 135) conceitua processo como “conjunto de documentos oficialmente reunidos no decurso de uma ação administrativa ou judicial, que constitui uma unidade de arquivamento”.

O Processo Judicial Eletrônico (PJe) foi iniciado como projeto no Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em setembro de 2009, mas foi lançado oficialmente em junho de 2011. O Sistema do Processo Judicial Eletrônico é um *software* desenvolvido pelo CNJ cujo principal objetivo é fazer a prática dos atos processuais dentro do próprio sistema, independentemente de o processo tramitar em diferentes tribunais e grau de instâncias, contendo o acesso imediato e sem burocracia.

Os processos em meio eletrônico impõem questões relacionadas à segurança e autenticidade dos dados. Assim, a utilização de assinaturas digitais e certificação digital para garantia de autenticidade e integridade é importante para a validade jurídica.

Pinheiro (2009, p. 162) afirma que “a assinatura digital possibilita o reconhecimento da origem de um ato e também identifica um usuário aceito e permitido em determinada transação”. É importante ressaltar a diferença entre

assinatura digital e a assinatura digitalizada. A assinatura digitalizada, como o próprio nome diz, compreende a digitalização de uma assinatura manuscrita e não tem garantia de autenticidade, a assinatura digital tem sua autenticidade, integridade garantidas e é única para cada documento.

Para peticionar no PJE, além da necessidade de realização de identificação (*login*) por meio de certificado digital, os documentos, convertidos em formato PDF², devem ser assinados digitalmente para garantir a integridade e autenticidade.

Os certificados digitais usados exclusivamente pelos advogados são para o acompanhamento e tramitação processual, além disso são identificados no Poder Judiciário inscritos pela Ordem dos Advogados do Brasil. Sobre os certificados digitais, Menke (2003, p. 4) explica:

O certificado digital é um documento eletrônico assinado digitalmente por uma terceira parte confiável que associa o nome e atributos de uma pessoa a uma chave pública. O fornecimento de um certificado digital é um serviço semelhante ao de identificação para a expedição de carteiras de identidade. O interessado é identificado mediante a sua presença física pelo terceiro de confiança – com a apresentação dos documentos necessários – e este lhe emite o certificado digital.

A lei 11.419/06 trata sobre os procedimentos da intimação eletrônica que são feitas por meio dos diários da justiça eletrônico em seus respectivos tribunais de justiça do país. Os diários eletrônicos da justiça são publicações diárias de despachos e decisões judiciais, ou seja, é um instrumento de comunicação oficial dos atos de trâmite dos processos.

O diário da justiça na forma eletrônica tem uma série de vantagens em relação à forma convencional impressa, em razão das funcionalidades permitidas com a utilização das tecnologias da informação. Diversas formas de consultas instantâneas podem ser implementadas em um determinado sistema de intimações eletrônicas. O sistema pode permitir que o interessado faça uma consulta ao diário eletrônico utilizando dados como nome das partes, do advogado, do órgão julgador, entre outras possibilidades. (REINALDO FILHO, 2016)

² Portable Document Format.

A contagem de prazos para os advogados e/ou ambas as partes se manifestarem da publicação do diário eletrônico, é considerado os primeiros dias úteis.

A utilização de ferramentas tecnológicas para a prestação jurisdicional por meio de videoconferência tem apresentado uma melhor condição de trabalho juízes e advogados e proporcionado vantagens relacionadas à segurança e aos custos financeiros. O acesso remoto nos tribunais pode acelerar o julgamento de processos e evitar deslocamentos de juízes, réus e testemunhas. Como menciona Ávila (2009):

O interrogatório ou depoimento por videoconferência, normalmente realizado em relação aos réus presos, mas também possível na hipótese de o réu ou testemunha estar em localidade distante do juízo processante, sempre foi tema de controvérsias doutrinárias e jurisprudenciais. Nessa espécie de interrogatório ou depoimento, o juiz está na sede do juízo processante e o réu ou testemunha está no estabelecimento prisional ou na sede do juízo de outra comarca, ambos interligados por um sistema de videoconferência, e o juiz procede ao interrogatório ou colheita do testemunho pela via eletrônica.

3.2.2 AS TECNOLOGIAS NOS ARQUIVOS

O mundo passa por grandes transformações, principalmente quando se trata das tecnologias da informação e comunicação. As rotinas de trabalho nas mais diversas áreas do conhecimento sofreram e continuam sofrendo transformações, inclusive a arquivologia.

Os avanços da tecnologia, a complexidade dos sistemas burocráticos, o aumento das necessidades administrativas, jurídicas e científicas na atualidade são responsáveis pelo crescimento assustador da documentação gerada. (Belloto, 2006, p. 27).

As TIC adentraram na área da arquivologia visando à colaboração na gestão documental de arquivos, desde a produção até sua destinação final.

Com os impactos das tecnologias, muitas empresas têm investido na digitalização dos documentos a fim de proporcionar maior acessibilidade e preservação da documentação original. As tecnologias de GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) também têm sido bastante utilizadas.

No princípio, a tecnologia de GED era basicamente a digitalização de um documento produzido em papel, através de um scanner e poderia ser visualizado na tela do computador, inclusive em rede. Mas, agora, com o surgimento de inúmeras aplicações, tornou-se muito mais fácil o gerenciamento dos documentos digitalizados, facilitando também a pesquisa e localização destes documentos com segurança, restrição de acesso e com a possibilidade de compartilhamento dessas informações com outros processos e sistemas. (BARRETO, 2003, p. 7)

Diante disso, pode-se dizer que os sistemas de GED é um instrumento cada vez mais necessário para a recuperação de documentos. Os procedimentos de GED compreendem:

- Organizar: identificar as séries documentais que serão digitalizadas;
- Preparar: limpar os documentos;
- Digitalizar: colocar os documentos no *scanner*;
- Indexar: identificar o documento para melhor recuperação da informação;
- Controlar qualidade: verificar se a qualidade da digitalização está de acordo com as especificações.

A conversão de um documento físico para um documento digital pode custar caro, sendo mais vantajoso para aqueles documentos que são frequentemente usados.

A iniciativa de digitalizar conteúdo requer um planejamento cuidadoso antes de sua implementação. Tal planejamento deve sempre considerar o plano estratégico da instituição como um todo, desde o de âmbito tecnológico ao de fluxo de trabalho. (NASCIMENTO, 2006, p. 9)

Para Nascimento (2006, p. 6), um bom planejamento impõe questões e decisões que são muito importantes no processo de digitalização, tais como:

- Qual é o trabalho que precisa ser feito;
- Como será feito (de acordo com padrões, especificações, modelos bem sucedidos);
- Quem deverá fazer o trabalho;
- Onde será feito;
- Quanto tempo de trabalho;
- Qual será o custo.

Outro ponto que é importante destacar é que GDE (Gestão de Documentos Eletrônicos) é diferente de GED. O GDE é um documento criado em meio eletrônico no qual permanece neste meio.

Para o GDE cabe dizer que você já trabalha com ele. É a rede interna de sua empresa, estruturada em diretório e pastas, por exemplo. É o sistema de workflow que gere passos, aprovações, possuem várias etapas e que finaliza uma decisão sempre documentada. Você pode ter um GDE também numa intranet ou portal, ambiente digital onde, além de informações de comunicação empresarial e de alinhamento estratégico, possui diretórios de arquivos, documentos colaborativos, processos digitais e conhecimentos explícitos. (LUZ, 2012)

As tecnologias estão propiciando agilidade para a acessibilidade dos arquivos, e para isso os recursos tecnológicos estão provocando grandes transformações nas atividades das instituições. Como diz Mariz (2012, p. 82), “as tecnologias informáticas e de comunicação são compostas por utensílios universais (máquinas e objetos técnicos) capazes de tratar de todas as coisas, e revelam alcance global”.

Empresas de grande, médio e pequeno porte têm se utilizado de servidores corporativos para auxiliar na gestão dos documentos em formato digital. De acordo com Cruz (2010, p. 203), o servidor corporativo:

é uma máquina que tem por objetivo processar grandes volumes de dados enviados pelos computadores departamentais, por estações de trabalho, ou outro tipo qualquer de recurso computacional, ao banco de dados que centraliza as informações globais de qualquer empresa.

A realidade é que se vive num tempo de mudanças constantes e com excesso de informações. Assim, é preciso, cada vez mais, de recursos tecnológicos que auxiliem no acompanhamento da produção de documentos nas instituições públicas ou privadas.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, os dados coletados nesta pesquisa são apresentados e analisados. Inicialmente, são apresentados os recursos de TICs do escritório de advocacia. E, em seguida, apresenta-se a análise dos dados coletados com o questionário que avalia o uso dos recursos tecnológicos do escritório.

4.1 RECURSOS DE TICs DO ESCRITORIO DE ADVOCACIA

Os recursos tecnológicos utilizados no escritório de advocacia, principalmente aqueles utilizados no arquivo são de suma importância na prestação de serviços, pois podem promover maior acesso às informações e com maior rapidez. Foi feito um levantamento dos recursos de *hardware* e *software* do escritório de advocacia, por meio do qual se detectou os recursos expostos no Quadro 1. A fim de facilitar este levantamento, foi construído um Guia de Observação de Recursos de TIC (Apêndice A) e foram mapeados os processos de trabalho relacionados ao Arquivo de maneira a visualizar melhor o emprego das TICs (vide Apêndice C).

Quadro 1: Recursos de *hardware* e *software* do escritório

RECURSO DE TIC	QUANTIDADE
Computador de mesa	19
<i>Notebook</i>	18
Servidor	1
Escâner	1
Impressoras	2
<i>Software</i> específicos	2

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

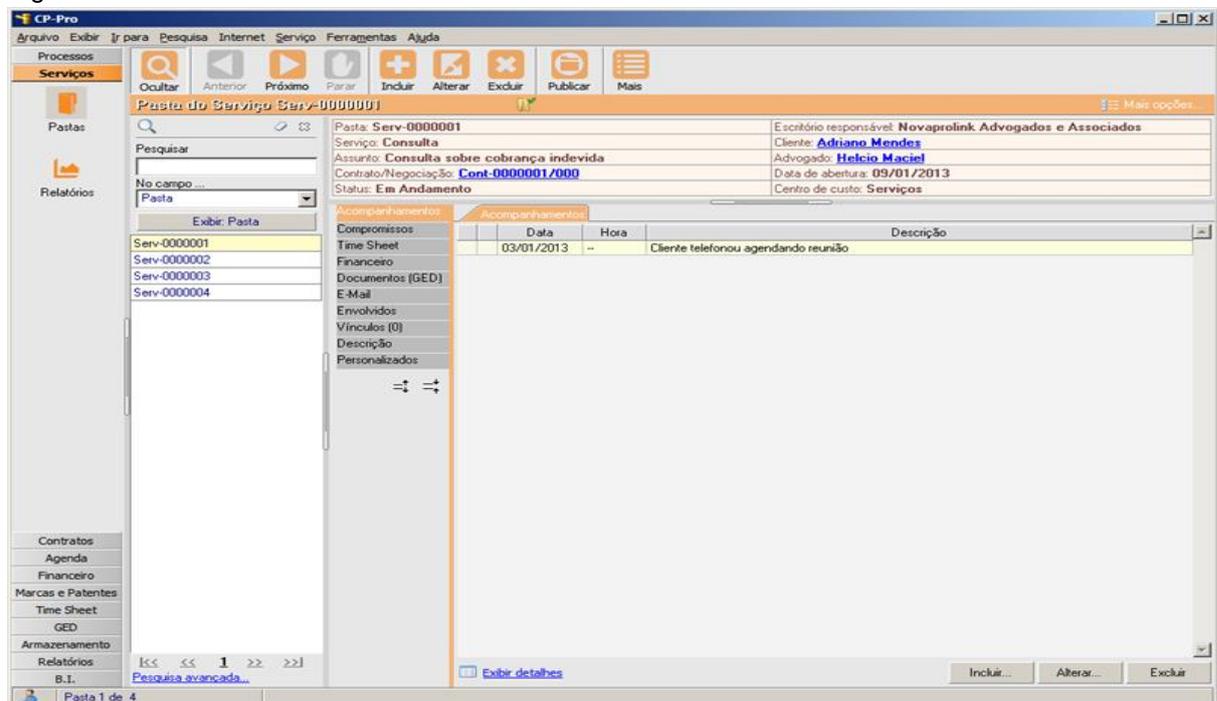
No que diz respeito ao armazenamento de dados, a principal mídia de armazenamento são os discos rígidos dos computadores de mesa e *notebooks* e, principalmente, o armazenamento de massa (*HD – hard disk*) do servidor. A realização do *backup* dos dados do servidor ocorre diariamente às 18h, do servidor para um serviço de armazenamento em nuvem. Quanto aos dados armazenados na nuvem, o *backup* é realizado a cada 12 horas, i.e. duas vezes por dia.

Todos os computadores estão ligados em rede com fio, assim como o escâner e as impressoras. Há também conexão sem fio (*wireless*) disponível no escritório. O

acesso à rede do escritório é apenas para os funcionários, mas quando solicitado por clientes, a senha de acesso da rede Wi-fi (*Wireless Fidelity*) é concedida.

Quanto aos *software* utilizados nas atividades cotidianas do escritório, pode-se destacar o pacote de escritório Microsoft Office e o CPPRO. O CPPRO é um *software* jurídico para operação e gerenciamento de departamentos jurídicos de empresas, escritórios de advocacia e procuradorias. As figuras 1 e 2 apresentam telas deste *software*.

Figura 1: Sistema CPPRO



Fonte: tecnologia.novaprolink, 2015.

Figura 2: Sistema CPPRO – Processos

The screenshot displays the CPPRO system interface. The main window shows details for a process titled 'Ação de Indenização por Danos Morais'. The process number is 1234567-19.2008.8.13.0145. The status is 'Ativo' and the risk is 'Baixo'. The origin is 'Novaprolink Advogados e Associados'.

The interface includes a sidebar with navigation options like 'Pastas', 'Relatórios', 'Serviços', 'Contratos', 'Agenda', 'Financeiro', 'Marcas e Patentes', 'Time Sheet', 'GED', 'Armazenamento', 'Relatórios', and 'B.I.'. The main area shows a list of process instances and a detailed view of the first instance, including a table of process movements (Andamentos).

Data	Tipo do Proc./Rec./Inc	Nº do Proc./Rec./Inc.	Órgão
06/06/2012	Indenizatória	1234567-19.2008.8.	5ª Vara Cível, Fórum Central, Juiz de Fora - M

Data	Hora	Tipo de Andar	Subtipo de	Descrição
12/12/2012	00:00	Andamento		31 Conclusos para Despacho de
12/12/2012	00:00	Andamento		30 Juntada de Decisão
28/03/2012	00:00	Andamento		28 Agravo provido e desde logo
28/03/2012	00:00	Andamento		27 Agravo provido e desde logo
28/03/2012	00:00	Andamento		26 Agravo provido e desde logo
28/03/2012	00:00	Andamento		25 Agravo provido e desde logo
26/03/2012	00:00	Andamento		24 Conclusos ao(à) Relator(a)
26/03/2012	00:00	Andamento		23 Conclusos ao(à) Relator(a)
07/03/2012	00:00	Andamento		22 Conclusos ao(à) Relator(a)

Fonte: tecnologia.novaprolink, 2015.

No escritório de advocacia alvo desta pesquisa, os processos são cadastrados no CPPRO e quaisquer informações sobre os processos são facilmente encontradas por meio da busca disponibilizada neste sistema.

No entanto, alguns processos não se encontram cadastrados no CPPRO, pois alguns dados do andamento processual haviam sido perdidos, além de processos espalhados pelo escritório sem identificação da origem.

Para estes processos que não estavam cadastrados no CPPRO, mantinha-se manualmente uma lista em papel com um índice. Durante o desenvolvimento desta pesquisa foi sugerida a criação deste índice em formato eletrônico por meio do *software* Microsoft Excel e utilizando o recurso de filtros.

Figura 3: Índice na planilha do Microsoft Excel

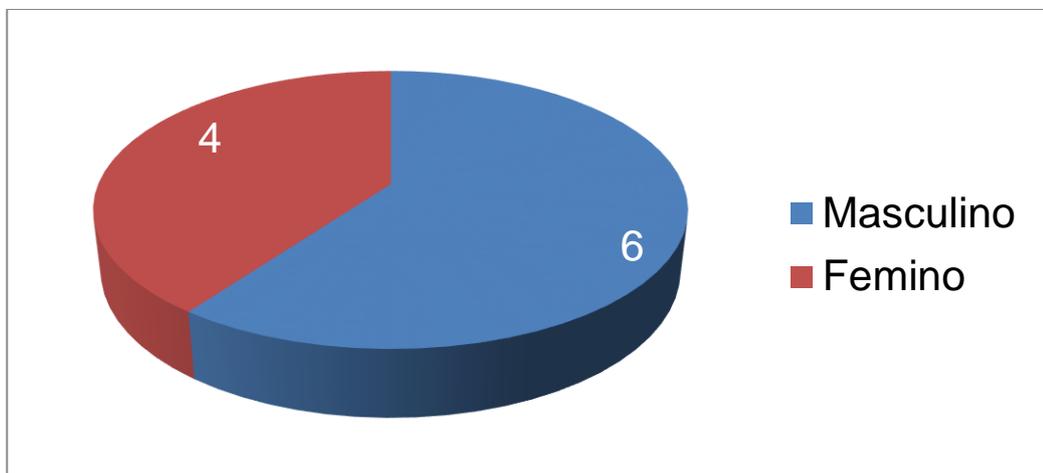
CAIXA 1	Cliente	Parte Contrária	Processo
	Ana Maria	Udenes Correia	Processo
	Ana Maria	Secr. Receita do Estado	000.200.003.001.587-5
	Arteleste	João Batista	000.200.003.001.587-5
	Aspetro	Minist. Publico	000.200.003.001.587-5
	Atlântico Petroleo	Willian de Oliveira	000.200.003.001.587-5
	Banco Triângulo	Jackson Pereira	000.200.003.001.587-5
	Caenge	Alexandre Martins	000.200.003.001.587-5
	Caenge	José Carlos	000.200.003.001.587-5
	Capital	Virginia de Sousa	000.200.003.001.587-5
	Capital	Hamilton Fábio	000.200.003.001.587-5
	Capital	Fabiana Oliveira	000.200.003.001.587-5
	Capital	José Mendes	000.200.003.001.587-5
	Capital	Joaquim Antonio	000.200.003.001.587-5
	Capital	Unifort-fixação	000.200.003.001.587-5
	Cavalcanti Primo	Secret. De Finanças	000.200.003.001.587-5
	Cavalcanti Primo	Município	000.200.003.001.587-5
	Cavalcanti Primo	Município	000.200.003.001.587-5
	Cavalcanti Primo	Município	000.200.003.001.587-5
	Cavaca CG	Epitacio Roberto	000.200.003.001.587-5
	Cavaca CG	Epitacio Roberto	000.200.003.001.587-5
	CDL	Ivaneide Cavalcanti	000.200.003.001.587-5
	CDL	Maria Ivonete	000.200.003.001.587-5

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

4.2 ANÁLISE DOS DADOS

O gráfico 1 apresenta o sexo dos usuários do escritório de advocacia. Observe-se que o grupo de usuários é composto por homens e mulheres.

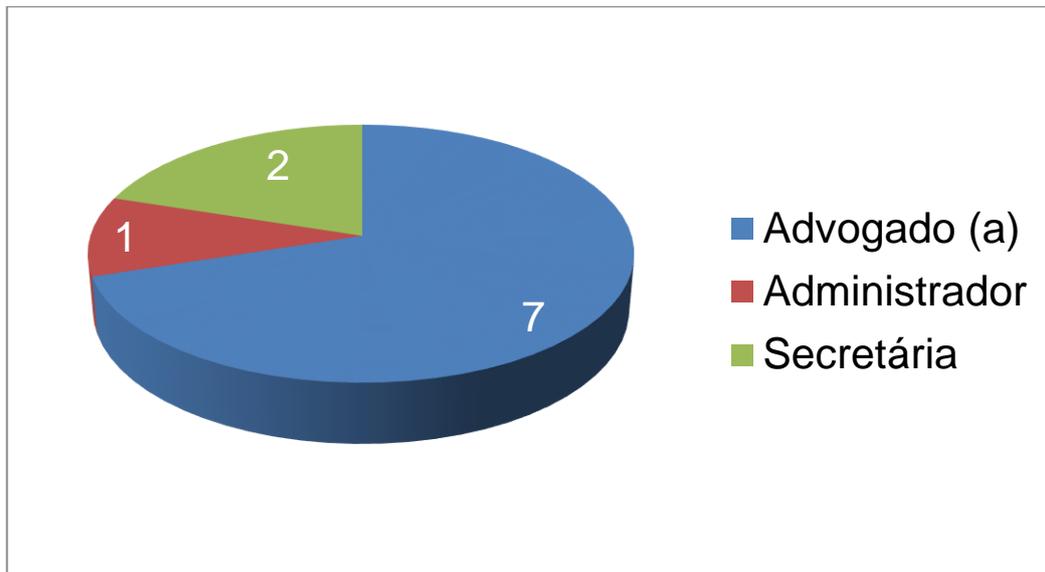
Gráfico 1: Sexo



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

No gráfico 2, apresenta-se a profissão dos usuários do arquivo do escritório de advocacia: advogados, administrador e secretárias. São 2 secretárias do sexo feminino, 1 administrador do sexo masculino e, por último, são 5 advogados do sexo masculino e 2 advogadas do sexo feminino.

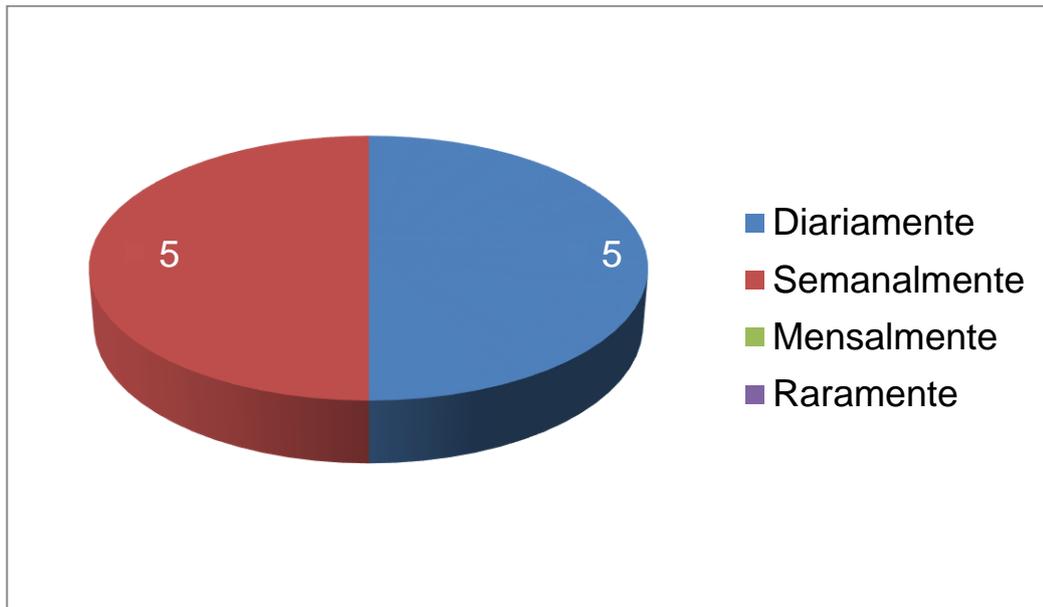
Gráfico 2: Profissão



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

No gráfico 3, apresenta-se a frequência com que os usuários do escritório utilizam o arquivo: 5 usuários utilizam diariamente e 5 usuários utilizam semanalmente. No arquivo são localizadas as pastas físicas dos processos. Quando tem alguma audiência, o(a) advogado(a) solicita o processo ao arquivo.

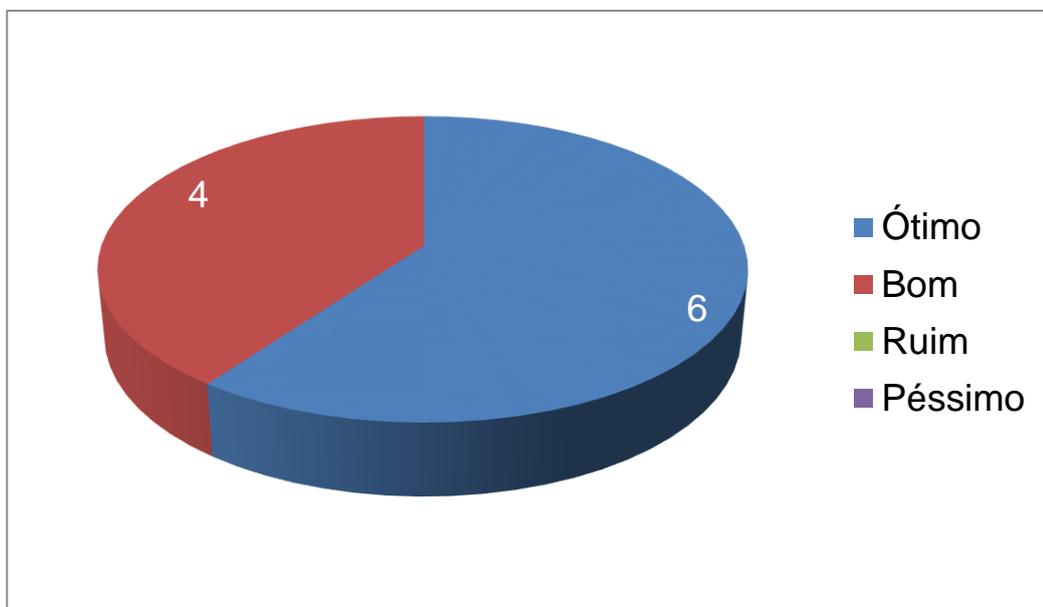
Gráfico 3: Frequência da utilização do arquivo do escritório



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

O gráfico 4 mostra que todos os usuários estão satisfeitos com o arquivo do escritório e que nenhum usuário mostrou-se insatisfeito.

Gráfico 4: Satisfação das necessidades informacionais no arquivo

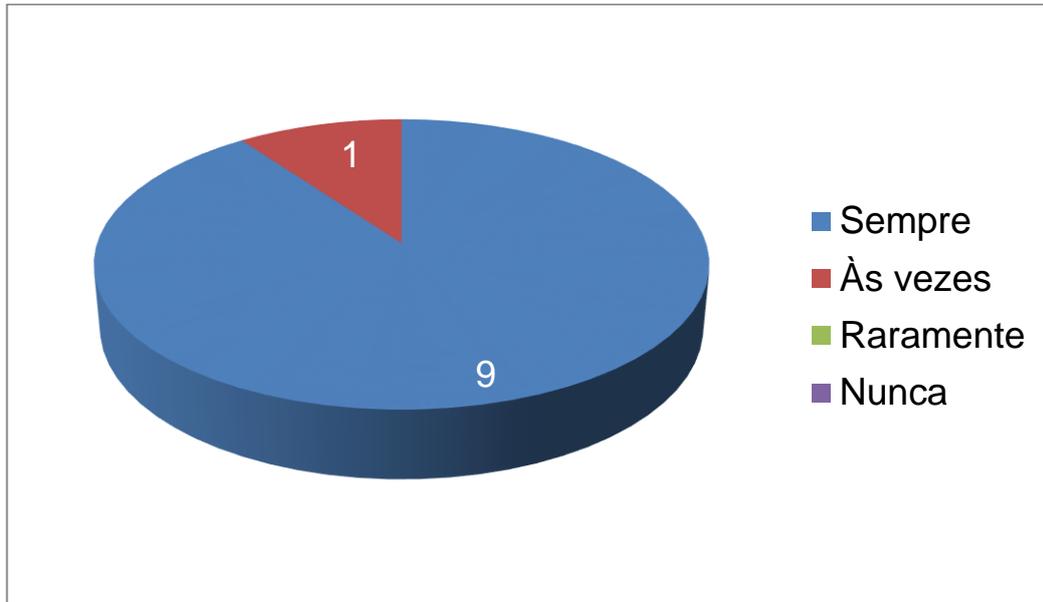


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

A partir do gráfico 5, relacionado à “encontrabilidade” da informação no arquivo, constata-se um resultado satisfatório, pois quase a totalidade dos usuários responderam que sempre encontram a informação que procuram. Anteriormente, há

alguns anos, era difícil encontrar algumas informações, pois não se tinha controle da entrada e saída de processos e/ ou documento do arquivo.

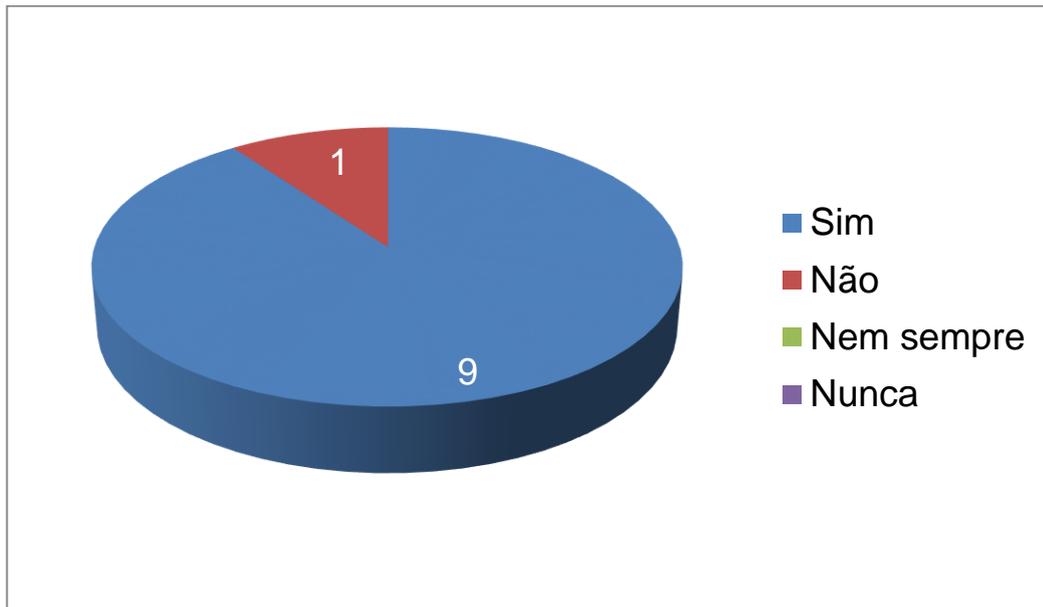
Gráfico 5: Encontra a informação que deseja no arquivo



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Resultado semelhante ao gráfico 5, pode ser visualizado no gráfico 6, relacionado à satisfação do uso dos equipamentos tecnológicos do escritório. Conforme apresentado no gráfico, a maioria respondeu que estão satisfeitos, porém uma pessoa respondeu que não está satisfeito. A partir dos dados coletados na observação direta, infere-se que esta insatisfação pode estar relacionada com a existência de um único escâner no escritório.

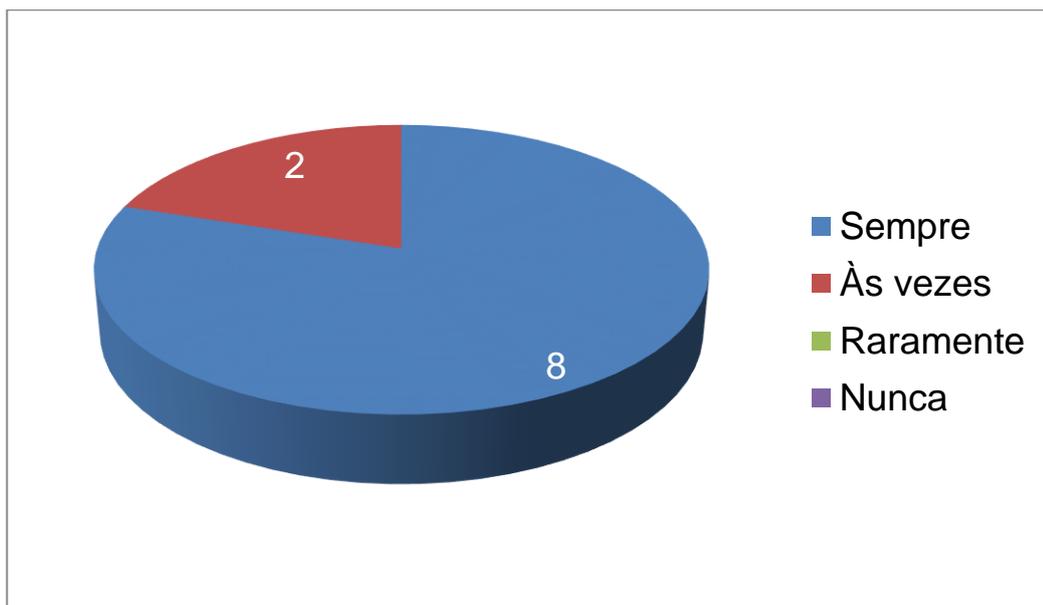
Gráfico 6: Satisfação em relação ao uso dos equipamentos tecnológicos



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

O gráfico 7 mostra que a maioria dos usuários encontra a informação que deseja no servidor do escritório. Apesar de, no servidor, as pastas estarem bem organizadas, algumas vezes as pessoas armazenam documentos nas pastas incorretas, ocasionando dificuldades no momento da recuperação da informação.

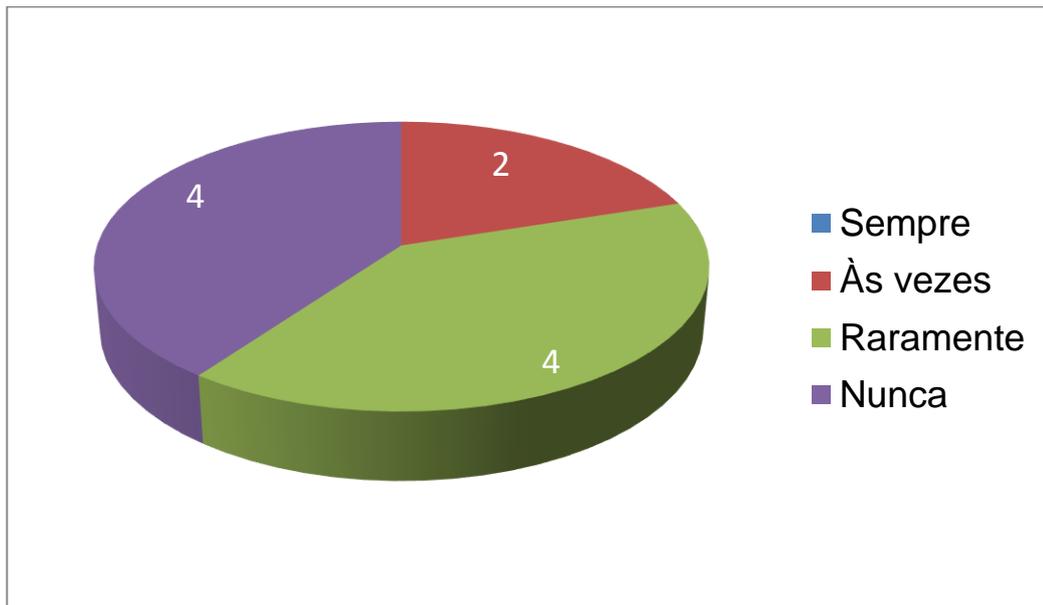
Gráfico 7: Informação no servidor do escritório



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Os dados do gráfico 8 apresentam a frequência com a qual os usuários enfrentam dificuldades na busca da informação. Observa-se que 4 pessoas raramente têm dificuldade, 4 nunca tiveram e 2 pessoas responderam que às vezes têm dificuldade na busca da informação. Esse resultado tem relação com dois fatores: i. o controle de entrada e saída de processos não é auxiliado pelos recursos tecnológicos; e ii. os processos digitalizados nem sempre são salvos na pasta correta.

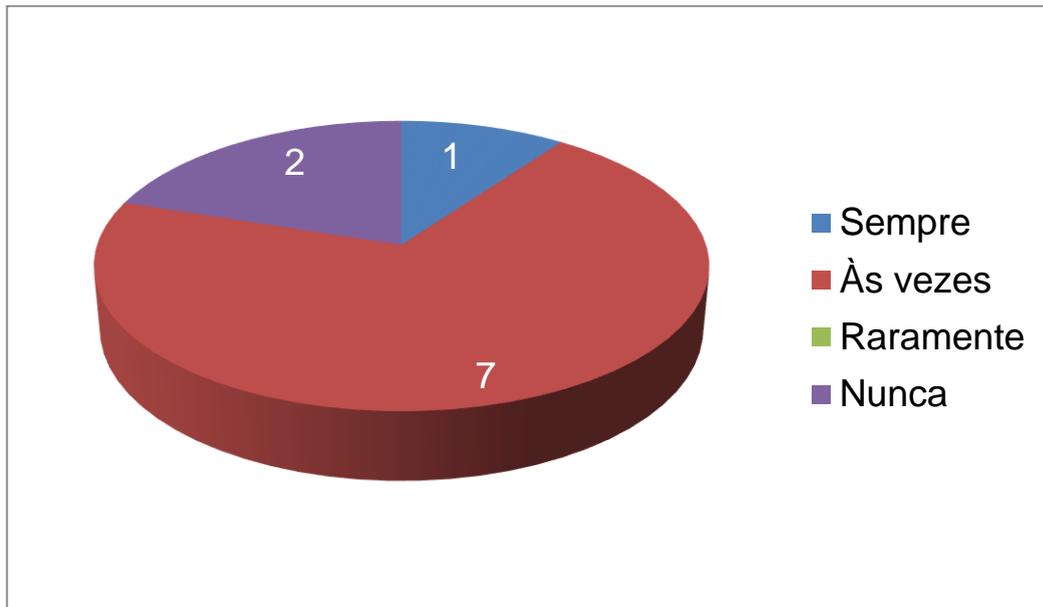
Gráfico 8: Dificuldade na busca da informação



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

A necessidade de acesso remoto às informações contidas no servidor do escritório é apresentada no gráfico 9. Sete pessoas responderam que às vezes necessitam de acesso remoto. Sabe-se que esta necessidade é primordialmente dos advogados.

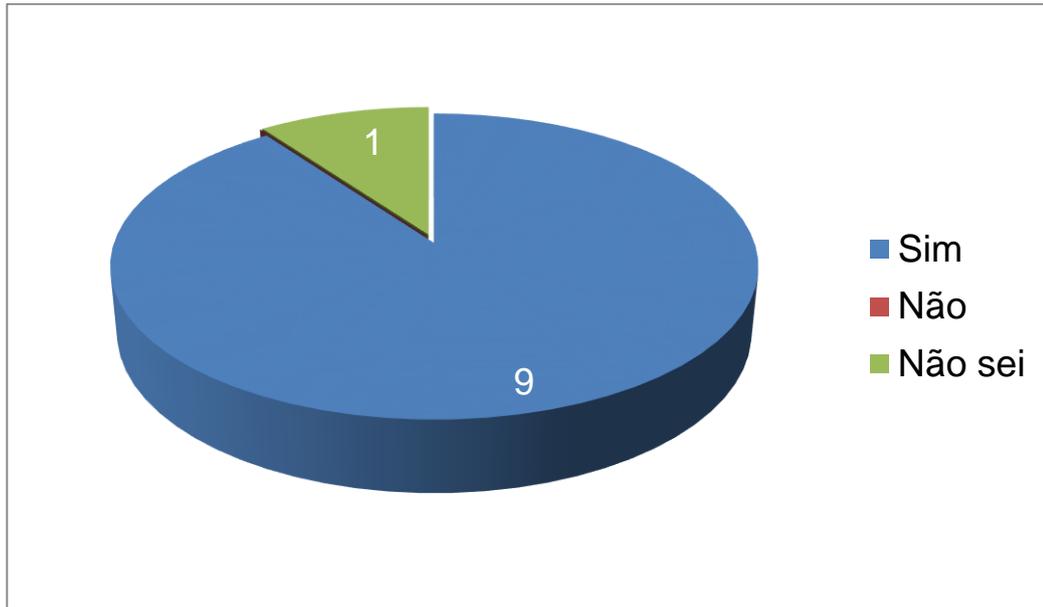
Gráfico 9: Acesso de informação remotamente do escritório



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

O gráfico 10 mostra que 9 usuários indicaram que é possível acessar remotamente estas informações, porém 1 pessoa respondeu não saber se é possível. Neste caso, constata-se uma situação pontual mais ligada ao perfil do funcionário, que já trabalha há mais de 10 anos no escritório, e não tem conhecimento de que os recursos tecnológicos utilizados pelo escritório possibilitam este acesso remoto.

Gráfico 10: Possibilidade de acesso às informações



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

O gráfico 11 demonstra que nenhum dos usuários nunca tiveram problemas relacionados à falta de espaço para o armazenamento de dados digitais. Ou seja, constata-se que os 465 GB são suficientes. Atualmente, o espaço utilizado é de 320 GB, e o espaço livre é de 145 GB.

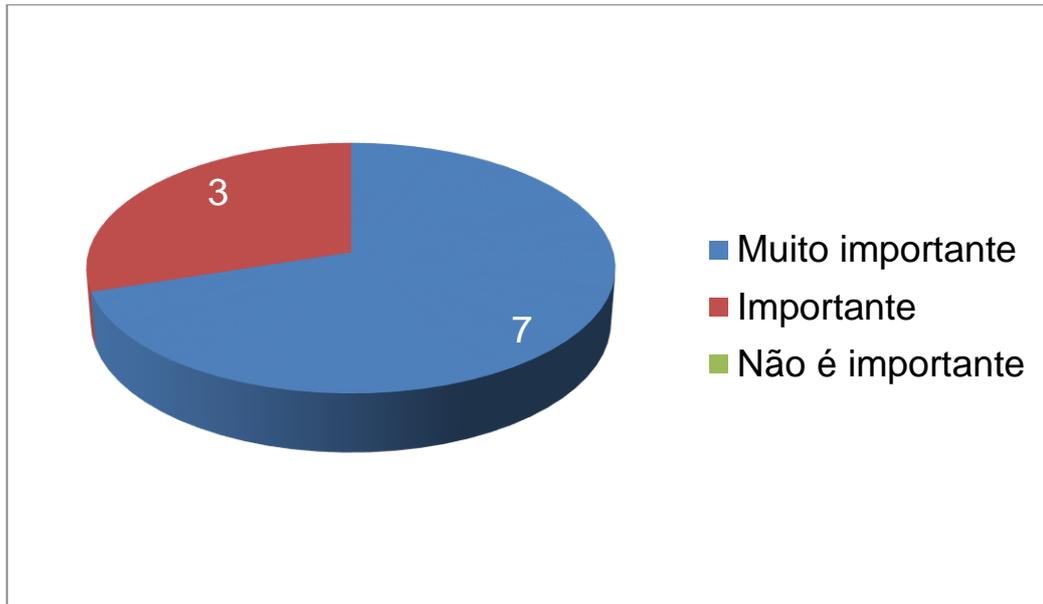
Gráfico 11: Ausência de espaço para armazenamento digital



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

No gráfico 12, observa-se que a atividade de digitalização é considerada importante para o dia a dia do trabalho no escritório. Os processos são digitalizados, de acordo com o andamento processual. Assim, constata-se a necessidade de mais um escâner no escritório.

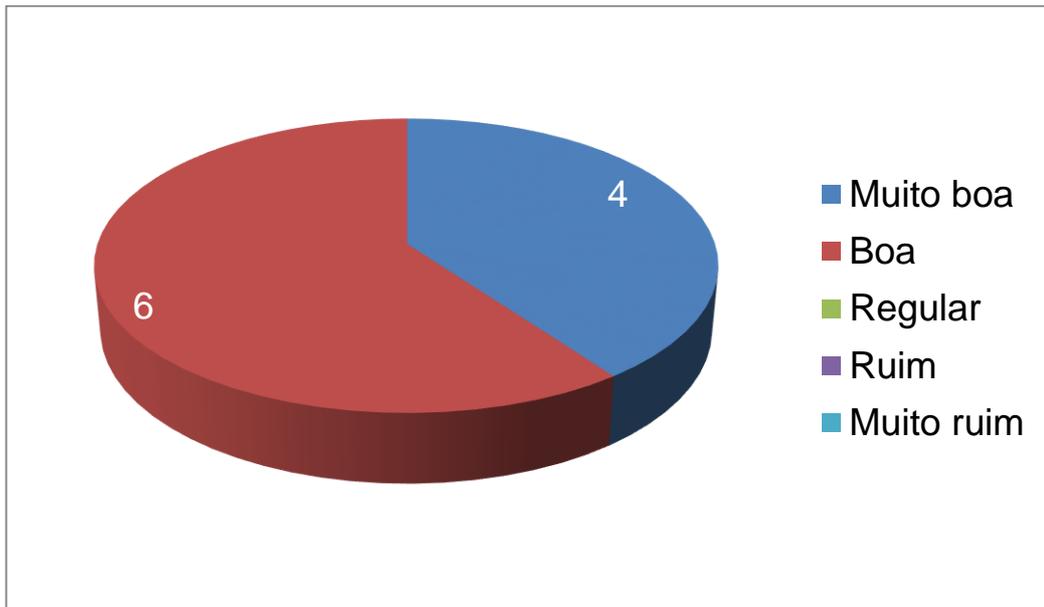
Gráfico 12: Importância da digitalização no dia a dia



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

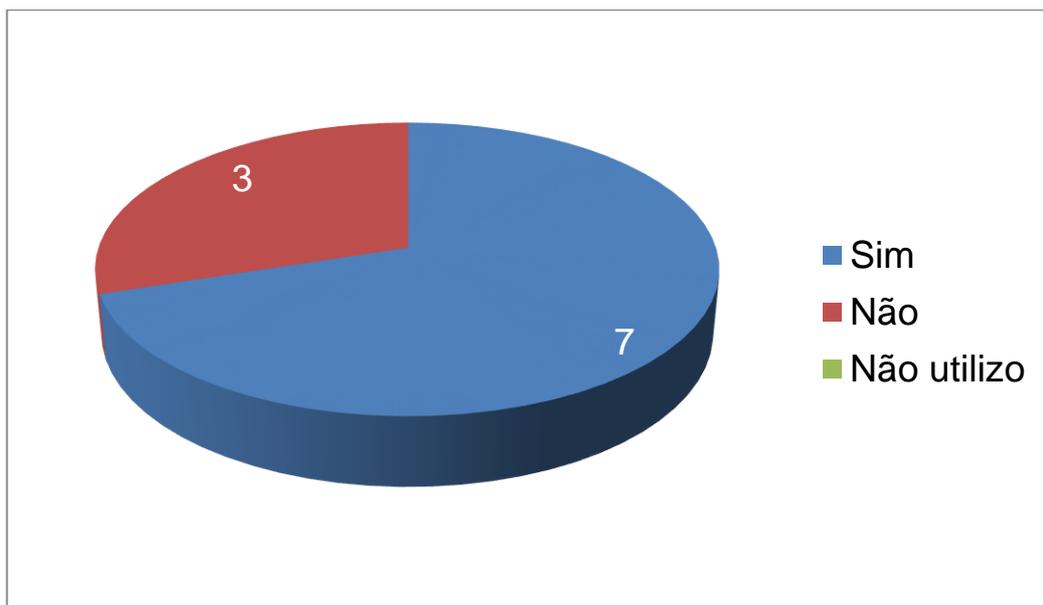
Quanto à qualidade das digitalizações realizadas no escritório, o gráfico 13 indica uma avaliação positiva dos usuários, no qual a maioria respondeu que são boas, mas recomenda-se um escâner mais moderno com boa qualidade.

Gráfico 13: Classificação da qualidade das digitalizações



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

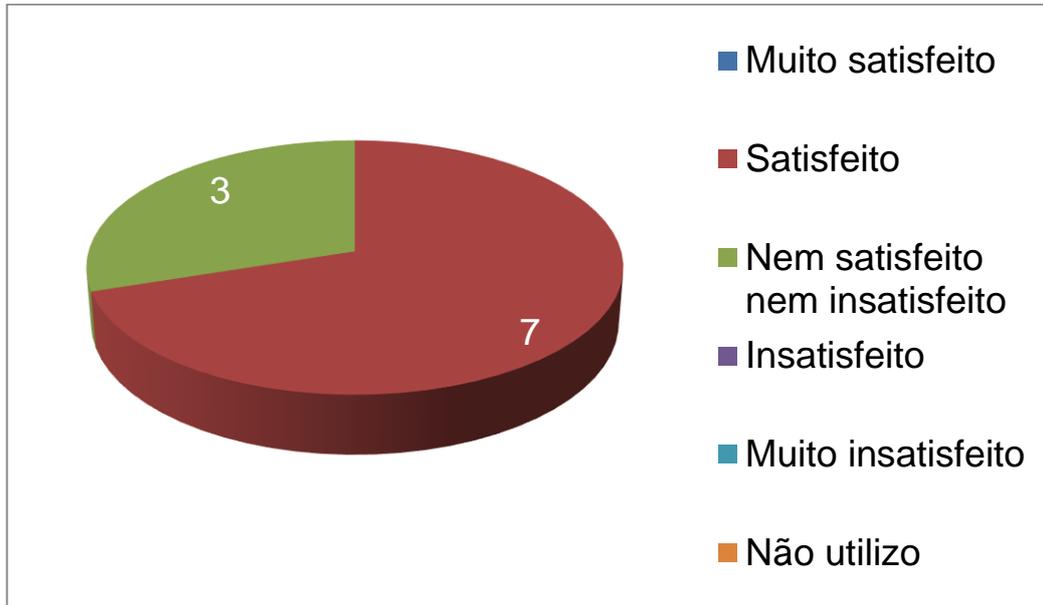
Quando questionados se o *software* CPPRO atende suas expectativas, a maioria respondeu que sim, atende suas necessidades informacionais, mas 3 usuários responderam não, que não atende suas necessidades. Ninguém respondeu que não utiliza.

Gráfico 14: *Software* CPPRO atende as necessidades informacionais

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

No gráfico 15, é possível visualizar o grau de satisfação dos usuários internos do escritório com o *software* CPPRO, 7 pessoas demonstraram-se satisfeitas e 3 pessoas nem satisfeito nem insatisfeito,

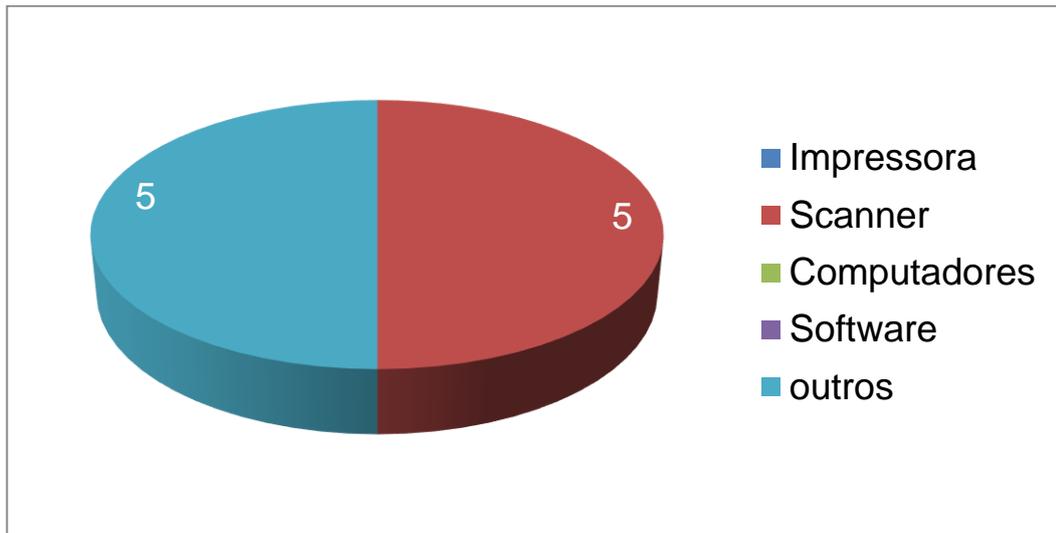
Gráfico 15: Grau de satisfação no *software* CPPRO



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Os dados apresentados no gráfico 16 mostra quais os recursos tecnológicos os usuários do escritório sugeririam para aquisição. Cinco pessoas sugeriram a aquisição de escâner, pois, no momento, o escritório possui apenas um para suas atividades. As demais 5 pessoas disseram que novas aquisições não são necessárias, por meio da opção Outros. Observou-se que é usado apenas um escâner, mas diversas vezes já foi percebida a necessidade de mais um escâner, pois dois ou mais advogados podem pedir a digitalização de processos distintos.

Gráfico 16: Sugestão na aquisição dos recursos tecnológicos



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Portanto, apesar das satisfações na busca de informações dos usuários do arquivo do escritório de advocacia, perceberam-se algumas necessidades de aquisições.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho se propôs a avaliar a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no arquivo de um escritório de advocacia. Portanto, este estudo preocupou-se em: (i) identificar os recursos tecnológicos presentes no escritório; (ii) identificar os problemas relacionados à utilização dos recursos tecnológicos do escritório; (iii) propor melhorias no uso dos recursos tecnológicos.

De acordo com a análise apresentada no capítulo anterior, os usuários respondentes da amostra fazem uma avaliação positiva em relação aos recursos tecnológicos utilizados no escritório, e, em especial, no arquivo. A pesquisa demonstrou ainda um resultado satisfatório em relação à “encontrabilidade” da informação. No entanto, observou-se erros no procedimento de armazenamento dos processos digitalizados nas pastas/diretórios do servidor, ocasionando, posteriormente, dificuldades na localização dos documentos.

A partir da observação direta constatou-se que alguns aspectos devem ser melhorados em relação à aquisição de recursos tecnológicos e à comunicação interna no escritório.

O disco rígido atualmente utilizado no servidor tem sido suficiente para o armazenamento de dados, no entanto, o escritório carece de um monitoramento do uso deste disco de maneira que o escritório possa se antecipar na compra de novos discos rígidos. Ainda sobre aquisições, constata-se que um único escâner mostra-se ineficiente em alguns momentos e sugere-se a aquisição de mais um equipamento deste tipo para fornecer maior agilidade aos pedidos de digitalização.

A observação direta permitiu constatar que, diariamente, o Arquivo do escritório é responsável por pesquisar em 22 diários da justiça distintos se houve alguma movimentação processual relacionado a algum advogado do escritório. Este processo manual mostra-se ineficiente, pois está sujeito a erros e revela a necessidade de automação deste processo de busca via *software*.

No que se refere à comunicação interna, observa-se que alguns usuários desconhecem alguns recursos tecnológicos disponibilizados pelo escritório, como por exemplo, a possibilidade de acesso remoto aos dados armazenados no servidor. Então, sugere-se realização de treinamentos e/ou reuniões a fim de melhorar a comunicação entre os funcionários do escritório.

Assim, este trabalho propõe as seguintes melhorias no uso dos recursos tecnológicos do escritório de advocacia:

- Aquisição de um escâner;
- Monitoramento da vida útil dos recursos de TIC, em especial dos discos rígidos;
- Promoção de treinamentos dos usuários para melhor uso dos recursos de TICs;
- Aquisição ou desenvolvimento de uma solução de *software* que torne eficiente a busca dos processos no diário eletrônico da justiça.

Por fim, sugere-se como continuidade para esse trabalho: (i) expandir a pesquisa para outros escritórios de advocacia da cidade; e (ii) propor um modelo para definição do conjunto mínimo de recursos de TIC para escritórios de advocacia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA FILHO, José Carlos Araújo; CASTRO, Aldemario Araújo. **Manual de Informática Jurídica e Direito da Informática**. Rio de Janeiro: Forense, 2005.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005 (publicações técnicas, nº 51).

ÁVILA, Thiago André Pierebom de. **Lei nº 11.900/2009: a videoconferência no processo penal brasileiro**. Revista Jus Navigandi. 13 jan. 2009. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/12197/lei-n-11-900-2009-a-videoconferencia-no-processo-penal-brasileiro>>. Acesso em: 19 mar 2016.

BARRETO, F. F., et al. **GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos: a Tecnologia que está mudando o mundo**. Ano: 2003. Disponível em: <<http://rodrigobatista.eng.br/resources/ged/artigo.pdf>> Acesso em: 22 mar 2016.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 2. ed. São Paulo, 2000.

BELLOTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

BRASIL. Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei n. 5.869, de 11 de janeiro de 1973, Código de Processo Civil; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, 20 dez. 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm> Acesso em: 14 out 2014.

BRASIL. Legislação. CNJ. **Resolução nº 185/2013**, de 18 de dezembro de 2013. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da->

presidencia/resolucoespresidencia/27241-resolucao-n-185-de-18-de-dezembro-de-2013.> Acesso em: 07 mar 2015.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, organizações & métodos**: estudo integrado das novas tecnologias de informação/ Tadeu Cruz.- 3. ed. – 7. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2010.

FERREIRA, Jorge. **Trabalhadores do Brasil**: o imaginário popular. Rio de Janeiro. Ed. FGV, 1997.

FERREIRA, Miguel. **Introdução à preservação digital –** Conceitos, estratégias e actuais consensos. Guimarães, Portugal: Escola de Engenharia da Universidade do Minho, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas: Alínea, 2007

HOPPEN, Noberto. **Sistemas de Informação no Brasil**: Uma análise dos Artigos Científicos dos anos 90. RAC, V.2, N.3, p. 151-177, set./dez. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v2n3/v2n3a09>>. Acesso em: 21 abr 2015.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P., 1944 – **Sistemas de informações gerenciais**/ Kenneth C. Laudon e Jane P. Laudon; São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.

LOPES. Luís Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. Rio de Janeiro: [s.n], 2000.

LUZ, Charley. **GED E GDE**: a diferença entre original papel, cópia e eletrônico. Portal do Arquivista, 21 de Agosto de 2012. Disponível em: <http://www.arquivista.net/2012/08/21/diferencas_ged_gde/>. Acesso em: 16 abr 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARIZ, Anna Carla Almeida. **A informação na internet: arquivos públicos brasileiros**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MENKE, Fabiano. **Assinaturas digitais, certificados digitais, infra-estrutura de Chaves públicas brasileira e a ICP alemã**. Disponível em:
<<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/4375-4369-1-PB.pdf>>
Acesso em: 19 mar 2016.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

NASCIMENTO, A. C. A. A, et al. **Guia de digitalização de documentos versão 2.0**. Manual da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – Embrapa. Revisão da Anna Christina Aun de Azevedo Nascimento. Brasília, 2006. Disponível em: <<http://www.sct.embrapa.br/goi/manuais/GuiaDigitalizacao.pdf>> Acesso em: 23 mar de 2016.

NORTON, Peter. **Introdução à informática**. São Paulo: Pearson Makron Books, 1996.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

PASSOS, Edilenice. **O Futuro da Biblioteca Jurídica**. Brasília: Infolegis, 2005.
Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/futuro-biblioteca-juridica.htm>> Acesso em: 06 dez 2014.

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação empresarial**. Campinas, SP: Alínea, 2002.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito digital**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

PRADO, Heloísa de Almeida. **A técnica de arquivar**. 5. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 1985.

REINALDO FILHO, Demócrito. **Comunicação eletrônica de atos processuais na Lei nº 11.419/06**. Revista Jus Navigandi. Disponível em:
<<https://jus.com.br/artigos/9750/comunicacao-eletronica-de-atos-processuais-na-lei-n-11-419-06>> Acesso em 14 mar 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Guia de Observação dos Recursos de TIC
utilizados no Escritório

- Quantidade total de computadores;
- Quantidade de computadores por tipo (computador de mesa, notebook);
- Quantidade de servidores;
- Quantidade de impressoras;
- Quantidade de escâneres;
- Principais *software* aplicativos utilizados;
- Principais sistemas operacionais utilizados;
- Política de *backup* de dados;
- Existência de rede de computadores (com fio/sem fio);
- Acesso a rede de computadores;
- Conexão à Internet;

APÊNDICE B – Questionário

Este questionário de coleta de dados faz parte de uma pesquisa de campo com fins de conclusão do curso, e que tem por finalidade avaliar o grau de satisfação dos usuários do escritório de advocacia, com relação à utilização dos recursos tecnológicos no arquivo do escritório.

1. **Você é do sexo:**
 Masculino Feminino
2. **Profissão:**
 Advogado(a) Secretária Administrador
3. **Com que frequência você usa o arquivo do escritório?**
 diariamente semanalmente mensalmente raramente
4. **Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, você considera o arquivo do escritório:**
 ótimo bom ruim péssimo
5. **Você encontra a informação que deseja no arquivo:**
 sempre às vezes raramente nunca
6. **Em relação ao uso dos equipamentos tecnológicos do escritório, atende satisfatoriamente suas atividades?**
 Sim Não Nem sempre Nunca
7. **Você encontra a informação que deseja no servidor do escritório?**
 sempre as vezes raramente nunca
8. **Você já teve dificuldade na busca da informação?**
 sempre as vezes raramente nunca
9. **Você precisa acessar alguma informação do escritório remotamente?**
 sempre as vezes raramente nunca
10. **É possível acessar estas informações?**
 sim não não sei
11. **Você já teve algum problema relacionado à falta de espaço para armazenamento de dados digitais?**
 sim, muitas vezes sim, algumas vezes sim, poucas vezes nunca
12. **Qual a importância da digitalização de processos para o seu dia a dia de trabalho?**
 muito importante importante não é importante
13. **Como você classifica a qualidade das digitalizações realizadas?**
 muito boa boa regular ruim muito ruim

14. O software CPPRO atende suas necessidades informacionais?

sim não não utilizo

15. Qual o seu grau satisfação com o software CPPRO?

muito satisfeito satisfeito nem satisfeito nem insatisfeito
 insatisfeito muito insatisfeito não utilizo

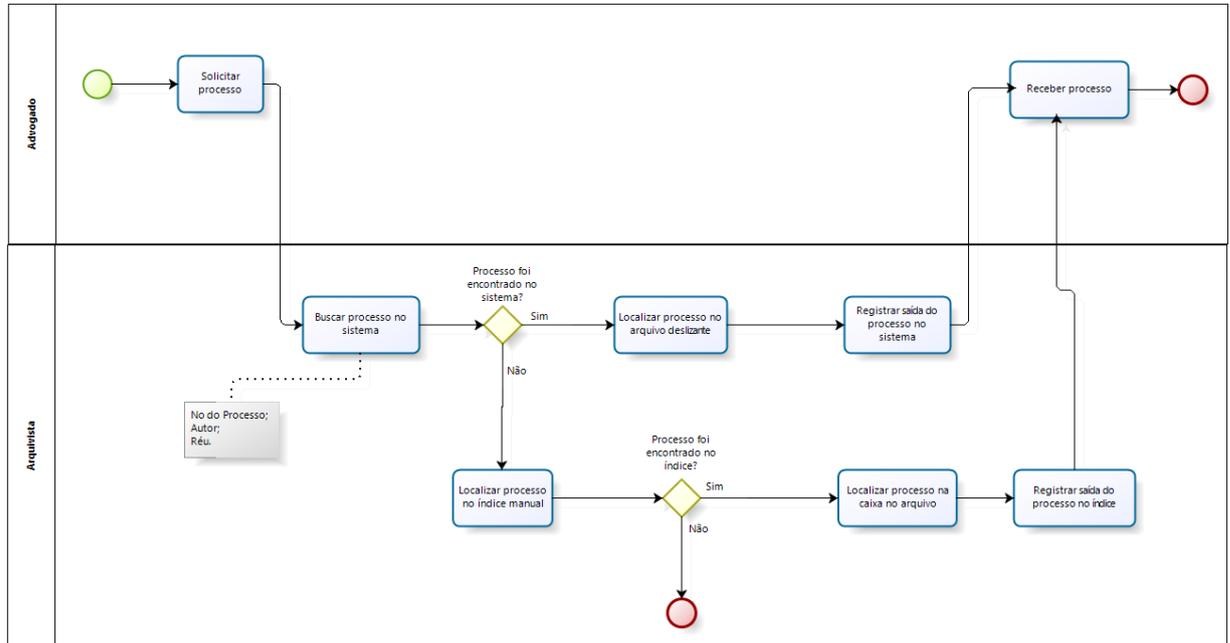
16. Quais recursos tecnológicos você sugeriria ao escritório para aquisição? (pode ser assinalada mais de uma opção)

impressora scanner computadores
 software Outro. Qual? _____

Por quê?

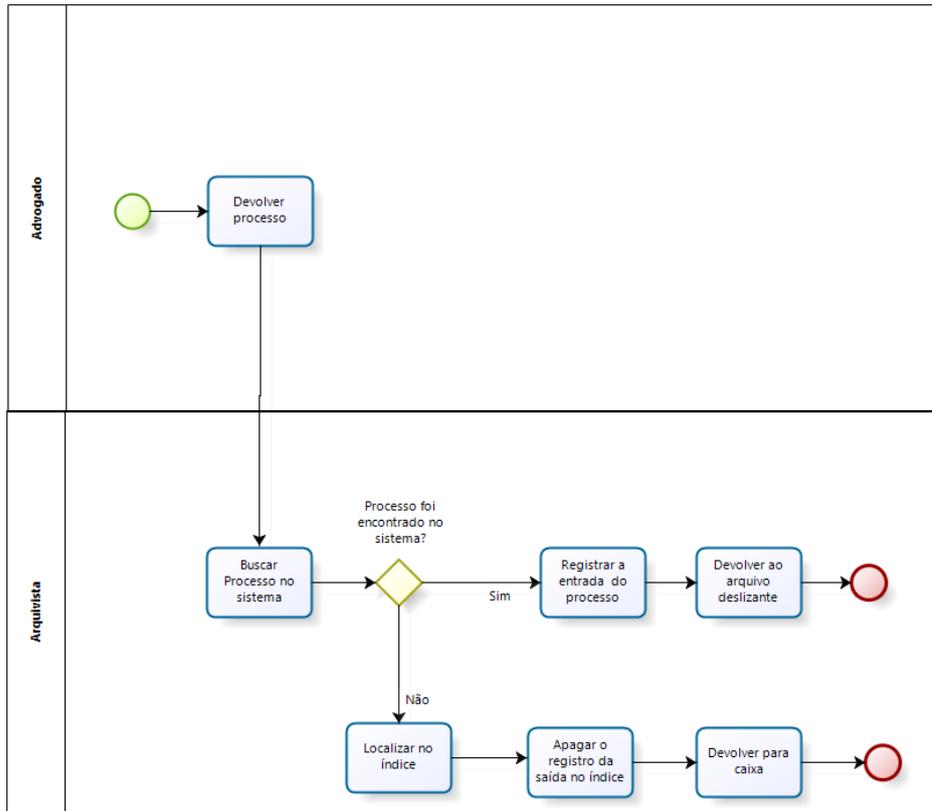
APÊNDICE C – Processos de Trabalho do Arquivo do Escritório

Processo 01



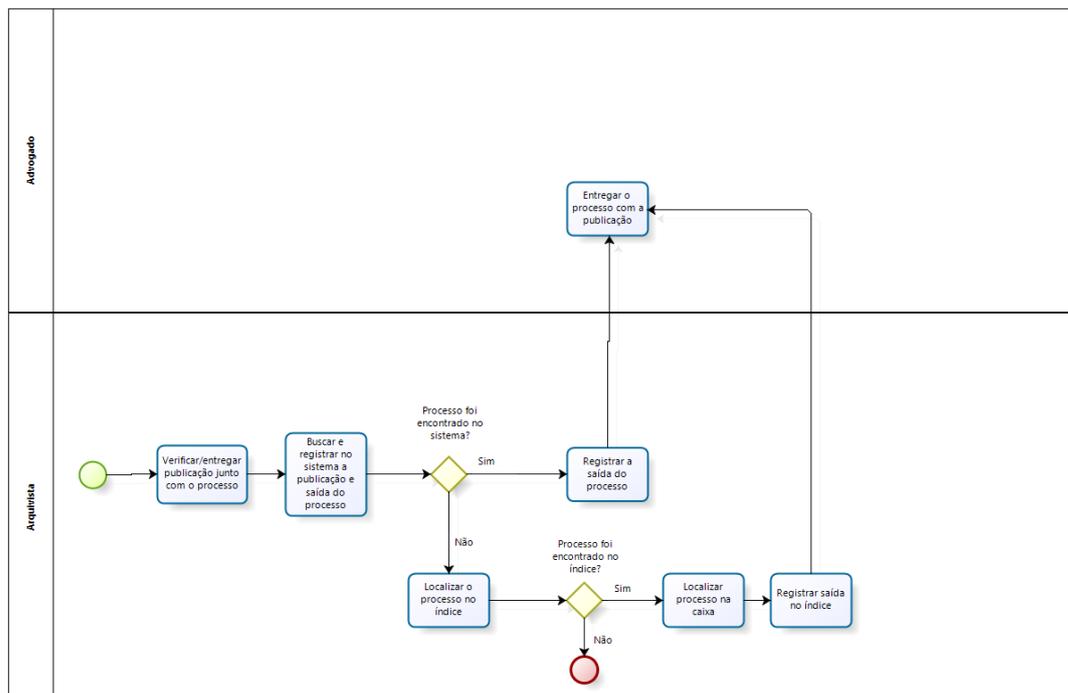
Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Processo 02



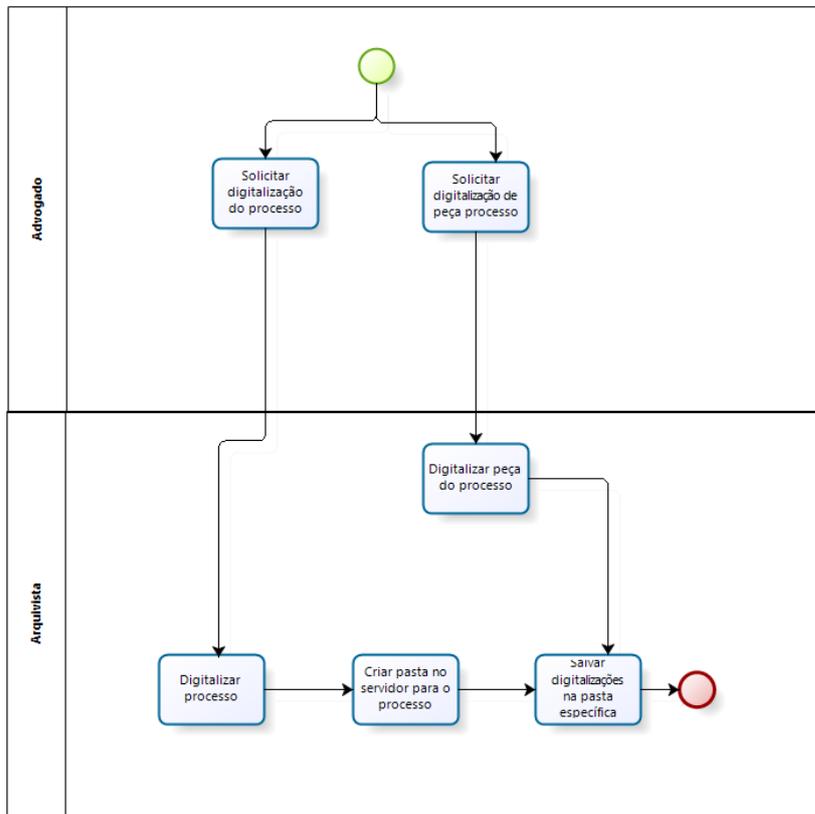
Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Processo 03



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Processo 04



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.