



**Universidade Estadual da Paraíba  
Centro de Ciências Sociais Aplicadas  
Departamento de Administração e Economia**

**Raquel Cavalcanti de Souza Soares**

**ORIENTADORA: PROFESSORA: Waleska Silveira Lira**

**Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à Universidade Estadual da  
Paraíba – UEPB, como um dos pré-  
requisitos para obtenção do título de  
Bacharel em Administração.**

**CAMPINA GRANDE - PB  
2012**



**Universidade Estadual da Paraíba  
Centro de Ciências Sociais Aplicadas  
Departamento de Administração e Economia**

**Trabalho de Conclusão de Curso**

**Raquel Cavalcanti de Souza Soares**

**EMPRESA: FÓRUM AFFONSO CAMPOS**

**CAMPINA GRANDE - PB  
2012**

S676a Soares, Raquel Cavalcanti de Souza.  
Análise do impacto da implantação do malote digital: um estudo de caso nas comarcas circunvizinhas ao Fórum Affonso Campos. [manuscrito] / Raquel Cavalcanti de Souza Soares . 2012.  
21f.; il.color.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração ) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2012.  
“Orientação: Profª. Dra. Waleska Silveira Lira, Departamento de Administração e Economia”.

1. Inovação. 2. Tecnologia 3. Sistema de Informação  
I. Título.

Raquel Cavalcanti de Souza Soares

**ANÁLISE DO IMPACTO DA IMPLANTAÇÃO DO MALOTE DIGITAL:  
UM ESTUDO DE CASO NAS COMARCAS CIRCUNVIZINHAS AO  
FÓRUM AFFONSO CAMPOS.**

Trabalho de Conclusão de Curso  
APROVADO EM 29 de Maio de 2012.

NOTA: 9,0 (Nove)

**BANCA EXAMINADORA**

*Waleska Silveira Lira*

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Waleska Silveira Lira / UEPB  
Orientadora

*Geuda Anazile da C. Gonçalves*

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Geuda Anazile da Costa Gonçalves / UEPB  
Examinadora

*Geraldo Medeiros Júnior*

\_\_\_\_\_  
Prof. Ms. Geraldo Medeiros Júnior / UEPB  
Examinador

**D**edico este trabalho,  
A Deus por tudo que me  
proporciona na vida.  
À minha mãe e meu pai, os quais  
amo muito, pelo exemplo de vida e  
família.  
Aos meus irmãos por tudo que me  
ajudaram até hoje.  
Ao meu esposo, pelo carinho,  
compreensão e companheirismo. E a  
minha filha.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à **DEUS**, que foi meu maior porto seguro. Com a ajuda Dele eu tive forças para chegar ao final dessa minha grande jornada, sempre iluminando meus caminhos e me ajudando a superar os obstáculos.

Aos meus pais **Alcides Sales de Souza e Rosa Maria Cavalcanti de Souza** por absolutamente tudo. Cada um de seus atos foi uma oportunidade que eu tive para crescer e me tornar o que sou.

Aos meus irmãos **Rocildes, Alcyr, Aldeny e Ruth**, pelo amor, pela amizade, pelo apoio, pelo incentivo, pela compreensão e pela presença sempre em minha vida.

Ao meu esposo **Vander** e minha filha **Claryce**, que são luzes em minha vida e que compreenderam cada ausência minha pelo grande amor, pela extrema dedicação.

Agradeço aos **professores** que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização deste trabalho e também por sua amizade, pois alguns não foram só professores e sim amigos, em especial a **Waleska**, pelo apoio e confiança depositada em mim e pelos incentivos em momentos decisivos, bem como pela dedicação que teve comigo e pela brilhante forma como me conduziu para que este sonho se concretizasse.

A todos que compõem o **Fórum Affonso Campos**, especialmente a **Dr. Antonio Reginaldo Nunes**, pela oportunidade de trabalhar naquela Unidade Judiciária e por estar sempre lembrando que devemos fazer as coisas com perfeição "*Faça de cada tarefa a sua obra prima, pois ela será a sua imagem*"; a **Agnelo**, pelos seus ensinamentos e por vários conselhos; **Maria do Carmo**, sempre me falando que "*devemos saber ouvir o outro*" e passando os seus conhecimentos e **Ana Cristina**, pela sua amizade e apoio; e aos serventuários das Comarcas Circunvizinhas que colaboraram e muito com este trabalho.

Às minhas novas amigas concebidas na faculdade. Que elas durem tanto quanto foram intensas. Agradeço a **Pedro e Aída** a oportunidade maravilhosa de ter compartilhado com eles toda esta faculdade.

Enfim, a todas as pessoas que contribuíram direta ou indiretamente pela concretização deste sonho.

Um MUITO OBRIGADO a todos vocês!

# **ANÁLISE DO IMPACTO DA IMPLANTAÇÃO DO MALOTE DIGITAL: UM ESTUDO DE CASO NAS COMARCAS CIRCUNVIZINHAS AO FÓRUM AFFONSO CAMPOS.**

**Raquel Cavalcanti de Souza Soares**

## **RESUMO**

Este artigo tem como objetivo analisar o impacto da implantação do Malote Digital nas Comarcas circunvizinhas ao Fórum Affonso Campos. Para isso utilizou-se um questionário semi estruturado com perguntas fechadas e abertas adaptado dos estudos realizados por Tourinho (2011). A pesquisa foi conduzida por meio de levantamento e a análise de dados proveniente de um questionário que foi aplicado através do próprio Malote Digital, aonde foi perguntado aos respondentes de que forma o Malote Digital contribui no desempenho das atividades na produtividade, no desempenho das funções, na inovação, na administração da TI. Conforme fala do respondente A *“Este sistema veio para facilitar a tramitação de informações processuais e cartas precatórias”*, já o respondente B fala que *“As informações tramitam de forma mais segurança e rápida”*. Conclui-se que, houve um aumento significativo na produtividade, redução de custos e celeridade, pode ser constatado na tabulação dos dados que foram fornecidos e com isto levando-se a verificação da situação da atividade de gerenciamento de documentos a partir da implantação do Malote nas Comarcas circunvizinhas ao Fórum Affonso Campos.

**Palavras-chave:** Inovação, Tecnologia, Sistema de Informação.

## **ABSTRACT**

This article aims to analyze the impact of the implementation of the pouch in the counties surrounding the Digital Forum Alfonso Campos. For this we used a semi structured questionnaire with closed and open questions adapted from studies by Tourinho (2011). The survey was conducted by surveying and analyzing data from a questionnaire that was administered by its own Digital Pouch, where respondents were asked how the Digital Pouch helps in carrying out activities on productivity, performance of duties, innovation in the management of IT. The respondent's speech as "This system came to facilitate the processing of procedural information and letters rogatory," since the respondent B says "The more information proceed through security and fast." It is concluded that there was a significant increase in productivity, cost reduction and speed, may be featured in the tabulation of data that were supplied with it and taking the verification of the status of document management activities from the implementation of the Pouch in counties surrounding the Forum Alfonso Campos.

**Keywords:** Innovation, Technology, Information System.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	2
2.1. Tecnologia da Informação .....	2
2.2. Gerenciamento Eletrônico de Documento .....	3
2.3. Malote Digital .....	4
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS DA INVESTIGAÇÃO .....	5
4. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO .....	5
4.1. Caracterização do Fórum Affonso Campos.....	5
5. DESCRIÇÃO E RESULTADOS .....	6
5.1. Perfil dos Respondentes.....	6
5.2. Contribuição do Malote Digital na produtividade .....	7
5.3. Contribuição do Malote Digital para o desempenho das funções.....	7
5.4. Inovação.....	9
5.5. Administração da TI.....	9
5.6. Observação sobre o Malote Digital .....	12
5.7. Visão Geral .....	13
6. FIGURAS.....	14
6.1. Forma Atual .....	14
6.2. Forma Malote Digital .....	14
6.3. Forma de Acesso.....	14
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	15
8. REFERENCIAS .....	16
ANEXOS.....	18

## 1. INTRODUÇÃO

Cada vez mais o mundo dos negócios e empreendimentos está gerando documentos em forma de papel. A rapidez na localização das informações contidas nos documentos é hoje uma prioridade nas empresas e organizações Dordal (2004). Organizar estes documentos em pastas e arquivos físicos aumenta o grau de dificuldade na recuperação dos mesmos, trazendo consequências indesejáveis para empresas e organizações. Além disso, informações contidas em documentos em forma de papéis tem uma menor flexibilidade, com tendência a gerar maiores gastos de manutenção do que quando o armazenamento é feito eletronicamente.

Para tanto, surge uma tecnologia de gerenciamento eletrônico de documentos (GED), que tem como propósito: facilitar o gerenciamento, o armazenamento, a localização e a recuperação de documentos, que inicialmente são produzidos em forma de papel, mas posteriormente são armazenados em suporte digital.

A preocupação com a gestão de documentos vem crescendo, com isto, grande parte das soluções de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) existentes possui um alto custo de implantação e são sujeitas a licenças de software proprietárias, que restringem as liberdades de uso e adaptação das ferramentas (MACEDO, 2003).

A Tecnologia da informação deve dar ao usuário o controle efetivo da informação, além de simplificar a operacionalidade de sua atividade. Para que isso aconteça Oliveira (2004) afirma que são necessários alguns cuidados na hora de planejar e desenvolver sistemas de qualquer tipo, em qualquer empresa. Neste sentido, ressalta-se que as informações devem ser geradas e, principalmente integradas, para proporcionar efetiva contribuição aos executivos das empresas.

As instituições públicas, especialmente as Jurídicas necessitam de eficiência na transação de informações, esta eficiência por ser atingida com a redução dos custos nas operações, melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global.

O setor Jurídico do TJ vem buscando aprimorar as formas de tramitação dos processos através do uso das novas tecnologias a exemplo do Malote Digital, considerando que atualmente no Brasil conforme os dados do CNJ, relativos somente às ações ajuizadas até 2007, em todo Nordeste são 29.927 casos esperando desfecho.

A Paraíba fica em quarto lugar em número de processos parados na região, enquanto Pernambuco lidera a lista, com 15.367 ações. Em seguida aparecem Bahia (6.948) e Ceará (2.734). Ainda na região, Sergipe tem o menor número: 338. Ainda conforme o CNJ, os dados fazem parte da chamada Estratégia Nacional de Segurança Pública (Enasp), programa criado para mapear e julgar crimes de homicídios dolosos não resolvidos até 2007.

No Brasil, 90 mil processos estão nessa situação e devem ser agilizados pelos tribunais estaduais. Dentre os objetivos do CNJ com a iniciativa estão à superação da fase de pronúncia em todas as ações penais por crimes de homicídios ajuizados até 2008 e o julgamento das ações penais relativas a homicídios dolosos até 2007.

Segundo Araújo (2010), o Malote Digital é um sistema eletrônico que garante o envio das comunicações oficiais entre todas as unidades judiciárias. O projeto teve início no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN) e foi estendido para todo o Judiciário. O alto custo com as correspondências na tramitação dos documentos oficiais e a demora no recebimento dos documentos motivou a criação do Malote Digital. O sistema já foi adotado por todos os Tribunais do Judiciário brasileiro. No país estão

cadastrados 91 Tribunais e três Conselhos (Conselho Nacional de Justiça, Conselho da Justiça federal e Conselho da Justiça do Trabalho) que utilizam a ferramenta.

Segundo o CNJ (Conselho Nacional de Justiça), o malote digital é um sistema eletrônico que garante o envio das comunicações oficiais entre todas as unidades judiciárias. Esse sistema foi instituído através da Resolução nº. 100/2009, do CNJ, que por sua vez foi sendo aplicado a todos os fóruns e as demais instituições de direito do país, a exemplo que acontece no Fórum Affonso Campos.

Devido à inexistência de estudos realizados no Fórum Affonso Campos e comarcas circunvizinhas que avaliem a implantação da ferramenta Malote Digital, por isso faz-se necessário avaliar tal instrumento. Portanto este estudo procura responder ao seguinte problema de pesquisa: A implantação do malote digital tem contribuído para tornar as atividades de gerenciamento de documentos mais eficientes? Este estudo tem o objetivo de analisar os impactos da implantação do Malote Digital através da percepção dos servidores das Comarcas circunvizinhas ao Fórum Affonso Campos.

Inicialmente, o artigo apresentará uma fundamentação teórica aonde serão apresentados os principais conceitos teóricos necessários ao desenvolvimento do trabalho, um aspecto metodológico, caracterização do Fórum Affonso Campos, descrição e resultados que nos serviram de parâmetro para verificar a opinião dos servidores das Comarcas circunvizinhas ao Fórum Affonso Campos no que se refere à situação da atividade de gerenciamento de documentos a partir da implantação do Malote Digital nos desempenhos das atividades Forenses.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Este capítulo irá englobar as seguintes questões: TI (Tecnologia da Informação), GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) e Malote Digital.

### **2.1. Tecnologia da Informação**

A Tecnologia da Informação, segundo Rezende e Abreu (2000), veio para atender à complexidade e as necessidades empresariais. Para Cândido e Silva Filho (2003), dada às características do atual ambiente de negócios e de gestão a necessidade das organizações serem cada vez mais adaptáveis, flexíveis e ágeis, suas estruturas e processos precisam estar permanentemente sendo reavaliados, reestruturados e revitalizados.

Nos últimos anos, tem crescido a expectativa e o questionamento acerca do papel da TI, tanto nas publicações acadêmicas como naquelas voltadas aos executivos e empresários e mesmo naquelas voltadas ao público em geral. De um lado, surgem dúvidas acerca dos resultados oriundos dos investimentos em TI. Por outro, há uma espécie de “encantamento” com as aplicações de TI que viabilizam mecanismos da chamada “economia globalizada”, em especial os chamados *e-commerce* e *e-business* (PORTER, 2001), (DRUCKER, 2000), (EVANS & WURSTER, 1999), (FRONTINI, 1999).

Stamford (2000), enfatiza que o avanço da tecnologia da informação fez com que as empresas passassem a utilizar sistemas computacionais para suportar suas atividades. Porém, numa primeira fase, o desenvolvimento desses sistemas ficava limitado a áreas específicas da organização, tornando as informações fragmentadas e ocasionando uma dificuldade de consolidação de informações que, muitas vezes, eram inconsistentes e redundantes, armazenadas em mais de um sistema.

As tecnologias de informação mais utilizadas para implementação e viabilização da gestão do conhecimento conforme Cândido e Silva Filho (2003) são: videoconferência, *groupware*, painéis eletrônicos e grupos de discussão, bases de dados on-line, CD-ROMs, Internet, Intranets, sistemas especialistas, agentes de pesquisa inteligentes, *data warehouse/data mining* e gerenciamento eletrônico de documentos - GED. Essas tecnologias pertencem ao ambiente computacional. Cabe lembrar que cada ambiente informacional não exclui o outro, mas tem o potencial de acrescentar informações.

Segundo Tourinho (2011) foi devido a globalização, que necessitou a presença cada vez maior das novas tecnologias, a facilidade da comunicação e a quantidade de informações disponíveis, todas estas mudanças estabeleceram um ambiente de alta volatilidade e de grande incerteza, e têm contribuído para tornar as organizações cada dia mais complexas e conseqüentemente ocasionado mudanças muito grandes no mundo do trabalho tanto nas organizações públicas, como nas organizações privadas. A TI evolui bastante tentando suprir ou até mesmo acompanhar a globalização e para isso foi necessário à criação do GED, ao qual deixa claro que é uma necessidade dos novos tempos.

Para que as organizações utilizem de forma correta a TI, é de fundamental importância haver estímulo, treinamento, determinação, liderança, comprometimento, compartilhamento de visões, planejamento, capacidade de assimilar inovações e consciência por parte de toda a organização e com, isto será fácil compreender e utilizar de forma mais segura e adequada a tecnologia da informação, mesmo sabendo que estarão sujeitos a um conjunto de condições, pois sabe-se que as organizações estão buscando cada vez mais baixo custo, facilidade e passar na frente da concorrência a exemplo da ferramenta de Gerenciamento de Documento.

## **2.2. Gerenciamento Eletrônico de Documento**

O GED existe no Brasil desde os anos 80 e no início era usado somente para a conversão de imagens de documentos em arquivo texto através de *scanners*. Com os avanços da tecnologia da informação TI, passou a ser integrado em todo o processo de uma organização, atuando como ferramenta de tomada de decisão, além de ser aplicado em diferentes áreas: no gerenciamento de documentos técnicos, relatórios, normas, mapas, publicações, repositórios, entre outros (BUENO, 2007).

Conforme definição de Gomes e Ribeiro (2004), GED é a utilização de softwares e armazenamento no formato digital para o manejo e o gerenciamento de diversos tipos de documentos. De forma mais detalhada, o CENADEM define como um conjunto de tecnologias que permite o gerenciamento de qualquer tipo de documento no formato digital. Para o consultor especialista em gerenciamento eletrônico de documentos (GED), Kubiça,( 2011) usar a tecnologia da certificação digital para substituir os documentos em papel pelos eletrônicos é contribuir para a sustentabilidade ambiental. "Além de usar menos papel, temos a economia de impressão, transporte, digitalização e outros".

Muitas organizações hoje em dia estão implantando o sistema GED em sua empresa, com isto seus documentos passam pelo processo de digitalização e indexação, todos estes arquivos passam a ser gerenciados e acessados de forma segura, rápida e eficaz, aumentado muito à produtividade não só externamente, como principalmente internamente. Mas como qualquer outra tecnologia de informação não traz a solução para todos os problemas, pois, é necessário planejar, organizar, dirigir e controlar, pois o mesmo tem por objetivo oferecer serviços de aquisição, consultas e

informações gerenciais, que sejam confiáveis e úteis. Para que o Malote Digital atinja sua finalidade, foi necessário a utilização do GED.

Segundo Souza (2003) 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.

### **2.3. Malote Digital**

Segundo Araújo (2010), O Malote Digital é um sistema eletrônico que garante o envio das comunicações oficiais entre todas as unidades judiciárias.

O sistema foi instituído pela Resolução nº. 100/2009, do CNJ, para servir de meio de troca de comunicações oficiais eletrônicas entre o próprio CNJ, o Conselho da Justiça Federal (CJF), o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), o STJ e os demais tribunais integrantes das justiças federal, estadual e distrital, bem como das justiças especializadas. O sistema não é destinado ao uso de advogados. Ao chegar por malote eletrônico ao STJ, o documento administrativo será encaminhado à unidade a que se destina por meio do sistema de tramitação de processos administrativos do Tribunal. Caso o documento seja judicial, receberá tratamento equivalente ao de uma petição. Isso deverá facilitar, por exemplo, o trabalho dos ministros relatores em atividades como a solicitação de informações sobre o processo aos tribunais de origem, o que agora poderá ser feito por meio eletrônico.

Além da economia gerada, o Malote Digital permite agilidade, rapidez e segurança no envio de documentos. Também oferece a confirmação de recebimento e leitura, o que não era possível através do sistema de correios que leva em torno de três a quatro dias entre a postagem e a entrega da correspondência, explica o magistrado. O sistema garantiu mais agilidade no cumprimento de cartas precatórias, convites, ofícios, memorandos, intimações, entre outros. O sistema está em conformidade com a comunicação oficial e segura da Justiça, diz Araújo. De acordo com ele, o projeto está alinhado com o objetivo do CNJ de equalizar as condições de tecnologia no Judiciário de todo país.

O Malote Digital contribui para reduzir os custos, considerando que em apenas um ano, a Justiça do Trabalho obteve uma redução equivalente a R\$ 2,8 milhões nos gastos com essa comunicação, economia que permite aos tribunais ampliarem sua atuação na prestação jurisdicional, segundo o CNJ. A opção de trocar a correspondência postada pelos canais virtuais acaba dando celeridade ao atendimento das demandas da sociedade e gera importantes benefícios para o processo de gestão.

Para a operacionalização do sistema no âmbito do STJ, foram cadastradas duas unidades organizacionais – Protocolo Administrativo e Protocolo de Petições – que serão responsáveis pelo recebimento, triagem e encaminhamento dos documentos na nova aplicação. A ferramenta também é mais uma iniciativa que contribui para a redução do uso de papel no Tribunal e com isto contribuir com a sustentabilidade ambiental. Menos papel, Menos lixo e entre outros.

### 3. ASPECTOS METODOLÓGICOS DA INVESTIGAÇÃO

Quanto aos objetivos essa pesquisa pode ser classificada como **descritiva e explicativa**. Será uma pesquisa descritiva porque caracteriza o fenômeno da contribuição do Malote Digital na produtividade do trabalho, a administração da Tecnologia da Informação (TI), a inovação, e as contribuições que o malote digital para o desempenho das funções. Será explicativa, uma vez que objetiva explicitar em que medida as atividades de gerenciamento de documentos a partir da implantação do Malote Digital tem contribuído nas Comarcas circunvizinhas ao Fórum Affonso Campos. **Qualiquantitativo**, a qual foi conduzida sob o modelo de um **estudo de caso**, de forma a proporcionar uma realidade verdadeira e futura fonte de pesquisa acadêmica.

A pesquisa realizada nas Comarcas circunvizinhas ao Fórum Affonso Campos teve como o objetivo de analisar a contribuição da implantação do Malote Digital na percepção dos servidores. O questionário estruturado e dividido em 6 etapas: 1. Perfil do entrevistado; 2. Contribuição do Malote Digital na Produtividade; 3. Contribuição do Malote Digital para o Desempenho das funções; 4. Inovação; 5. Administração da TI; 6. Observação de cada Entrevistado sobre o Malote Digital. Para isso utilizou-se um questionário semi estruturado com perguntas fechadas e abertas adaptado dos estudos realizados por Tourinho (2011), a partir da inserção da escala de Likert, da qual define o grau de concordância dos usuários com relação ao gerenciamento de documentos a partir da implantação do malote digital no desempenho das suas funções.

Este estudo teve como intuito analisar o impacto da implantação do Malote Digital nas Comarcas circunvizinhas ao Fórum Affonso Campos, aonde foi enviado o questionário apenas para aquelas Comarcas que possuem acesso a esta ferramenta, ao qual totaliza em 55 Comarcas circunvizinhas, tendo um retorno de 20 Comarcas. Todos os respondentes estão lotados na Gerência de cada Fórum, e os mesmos possuem a função de técnicos judiciários. A verificação dos dados foi através da análise de conteúdo para as perguntas abertas e a frequência relativa e absoluta para as questões fechadas.

### 4. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

#### 4.1. Caracterização do Fórum Affonso Campos

O Fórum Affonso Campos, localizado na segunda maior cidade da Paraíba, Campina Grande – a 120 quilômetros de João Pessoa, é atualmente um dos mais bem informatizados da região nordeste.

Inaugurado no final de 1998, dispõe de uma estrutura moderna e funcional, que atende satisfatoriamente os Jurisdicionados da Comarca (toda a área que o fórum abrange).

Trata-se de um complexo, totalmente informatizado, que abriga 28 varas e dois Juizados Mistos (Criminal e Cível), Telejudiciário e livraria.

O Fórum Affonso Campos atua em Ações Cíveis, Penais e de Execuções Penais, de Família, Fazendárias, da Infância e da Juventude, e ações de Pequenas Causas Cíveis e Criminais.

Segundo a Revista Foro (2011), o Fórum foi o pioneiro na utilização da ferramenta tecnológica, ao qual o Malote Digital foi implantado no primeiro semestre de 2011.

A informatização trouxe, sem dúvida, profundas alterações na sistemática jurídica

até então utilizada pelos operadores do Direito, notadamente Juízes e servidores do foro judicial, usuários finais da informática.

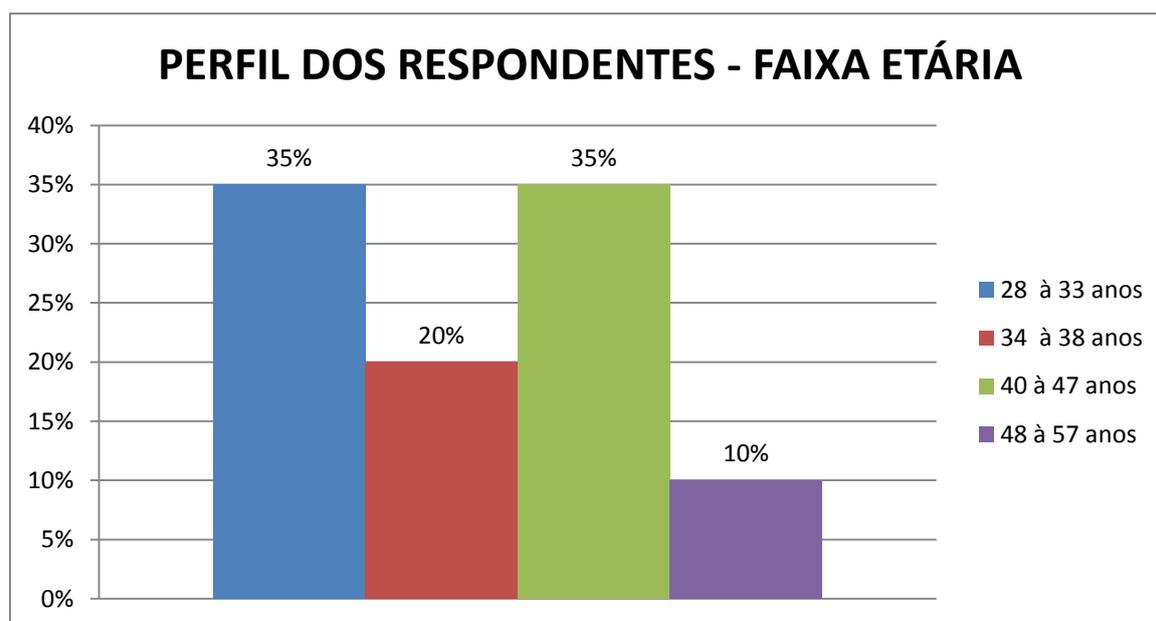
A evolução no uso da tecnologia de informação tem tomado conta de todos os setores sejam individuais ou empresas privadas e tem hoje um papel de grande importância também na gestão de organizações públicas que sempre foram conhecidas pelo excesso de burocratização de seus processos. O uso da informatização principalmente para agilizar o processo de disseminação de informação tem reduzido o tempo gasto com as atividades burocráticas que envolvem o setor.

## 5. DESCRIÇÃO E RESULTADOS

### 5.1. Perfil dos Respondentes

#### 5.1.1. Faixa etária

De acordo com os resultados da pesquisa verificou-se que a maioria dos servidores está na faixa etária entre 28 e 57 anos, verifica-se que a diferença de idades não é relevante já que as respostas não destoaram de forma significativa.

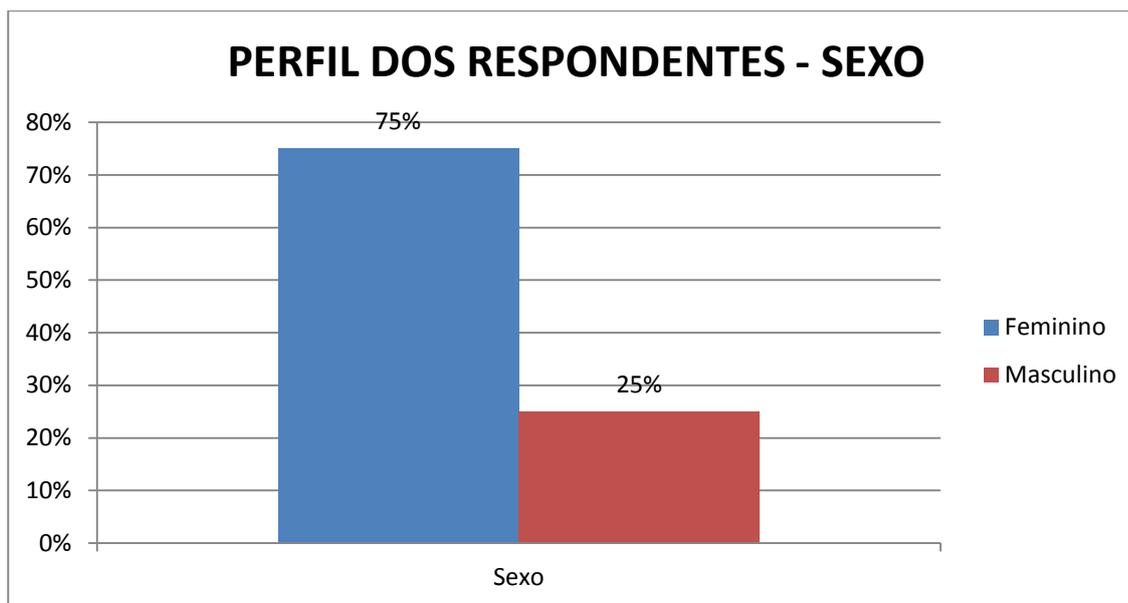


FONTE: Pesquisa Direta, 2012.

Gráfico 1

#### 5.1.2. Sexo

No que se refere ao Sexo o estudo mostra que, 75% dos respondentes são do sexo feminino e 25% do sexo masculino, o que indica uma predominância do sexo feminino no uso da ferramenta Malote Digital.



FONTE: Pesquisa Direta, 2012.

Gráfico 2

## 5.2. Contribuição do Malote Digital na produtividade

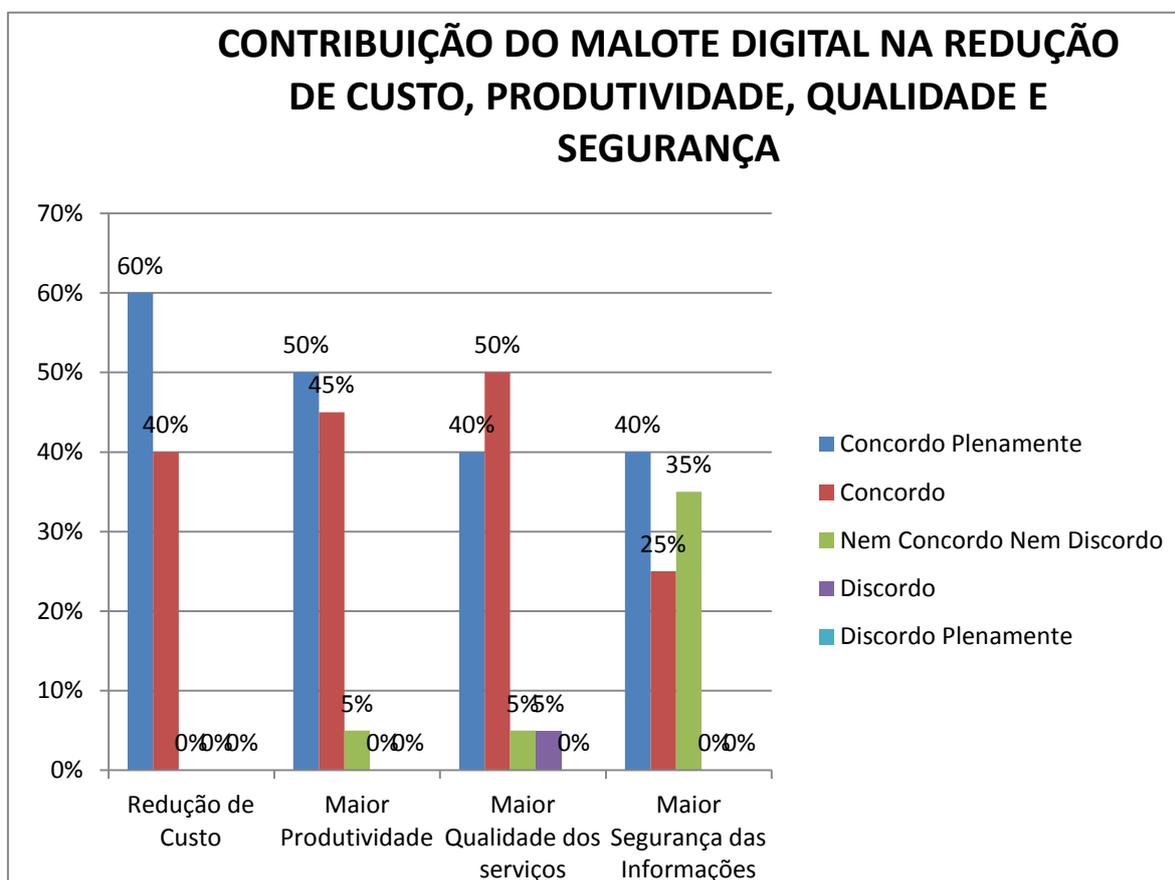
De acordo com os resultados da pesquisa houve unanimidade por parte dos entrevistados, no que se refere à implantação do Malote Digital. Conforme fala do respondente A *“ele trouxe celeridade total”*, já o respondente B diz o mesmo e acrescenta que houve *“rapidez de envios e recebimentos de documentos e assim agilizando os serviços da Justiça no seu atendimento, além de agilizar os serviços, contribuindo com a economia de papel e redução de custos com correspondências”*. A resposta dos entrevistados corrobora com a visão de Tourinho (2011), que afirma: *“agregou-se o que há de peculiar ao que é comum a todo o Poder Judiciário, procurando compreender o fenômeno da produtividade do trabalho a partir da tecnologia da informação e da inovação utilizadas neste órgão”*. Foi através das informações dos respondentes que se conclui a grande contribuição do Malote Digital no que se refere a produtividade.

## 5.3. Contribuição do Malote Digital para o desempenho das funções

5.3.1. De acordo com o gráfico 3 pode-se observar que 60% ou seja, mais da metade dos servidores concordam plenamente que o Malote Digital contribuiu bastante para redução de Custos, que corrobora com a visão do CNJ (Conselho Nacional de Justiça), quando diz que *“O programa permite mais economia de tempo e recursos e, conseqüentemente, eficiência nas atividades administrativas do Judiciário estadual proporcionando, celeridade, segurança e qualidade de atendimento aos jurisdicionados e redução de custo.”*

No tocante à maior produtividade, 50% dos respondentes concordam plenamente, pois existe também uma redução de tempo fazendo com que a qualidade dos serviços tende a melhorar cada vez mais e o mais importante que é de forma

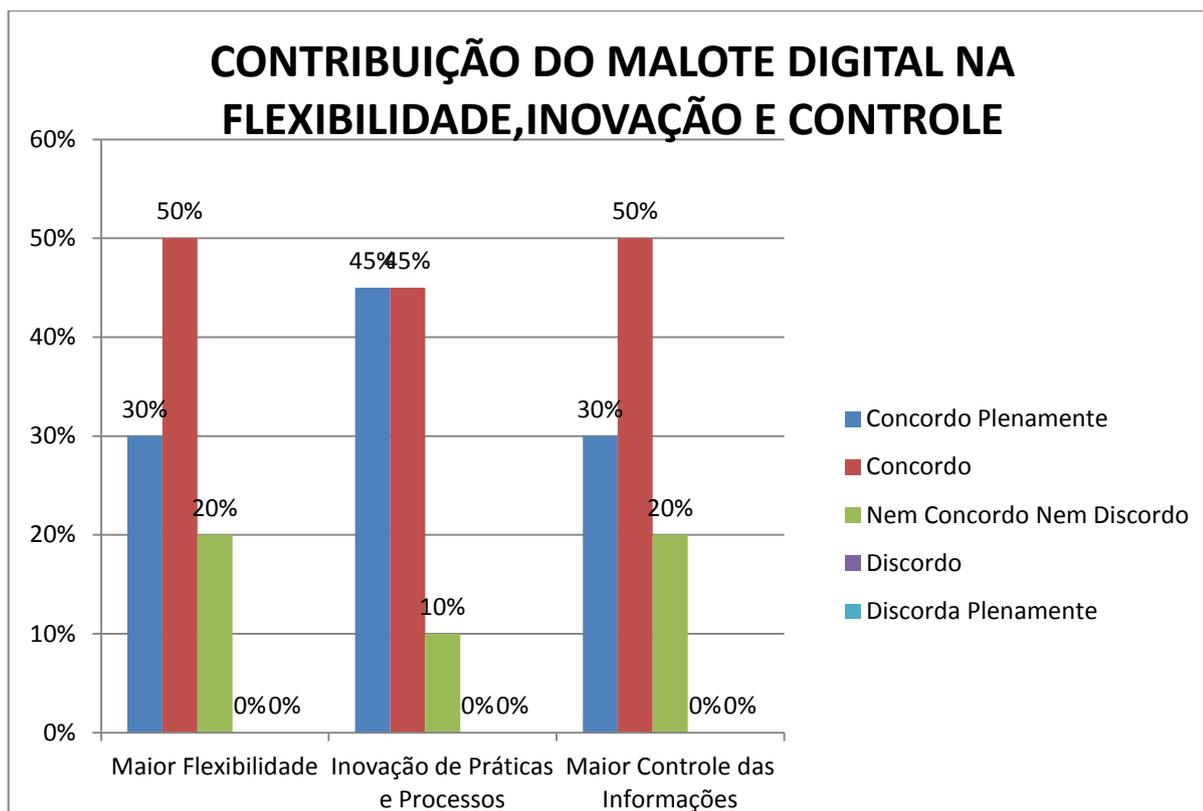
segura, protegendo tanto as informações recebidas quanto às enviadas. No que se refere a maior qualidade dos serviços, 50% concordam enquanto que 40% concordam plenamente, mostrando com isso que o Malote Digital contribui bastante para que houvesse essa qualidade. Já no que diz respeito a maior segurança das informações 40% dos respondentes concordam plenamente na contribuição, enquanto 35% nem concordam nem discordam mostrando com isto que, não houve modificação nenhuma.



FONTE: Pesquisa Direta, 2012.

Gráfico 3

5.3.2. De acordo com o gráfico 4, apenas 50% dos respondentes concordam que o Malote Digital contribuiu para uma maior flexibilidade, em relação ao que se refere a inovação de práticas e processos 45% dos servidores concordaram plenamente que houve contribuição. No que diz respeito a um maior controle das informações 50% dos respondentes concordaram que o Malote Digital contribui para que houvesse maior controle das informações. A resposta dos servidores corrobora com a visão de Macedo (2011), quando fala que “A implantação de serviço de acesso à Internet disponibilizado aos funcionários de forma centralizada e controlada, onde haja um ambiente seguro para navegação, com controle de usuários através de autenticação e com a possibilidade de extração de relatórios das páginas acessadas por cada um”.



FONTE: Pesquisa Direta, 2012.

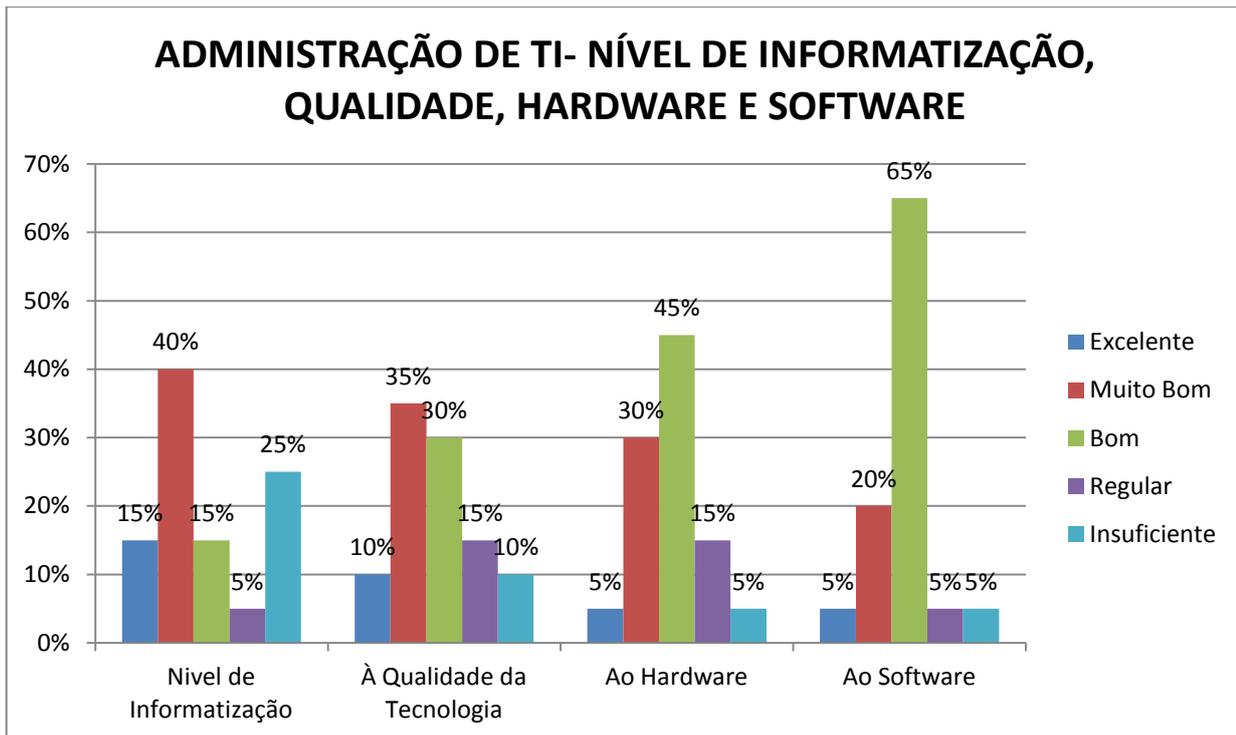
Gráfico 4

#### 5.4. Inovação

Na questão que faz referencia a que tipo de inovação foi alcançado por meio de novas práticas e processos realizados através do Malote digital, 100% dos respondentes descreveram bastante satisfação, pois não existe mais a necessidade de ter que enviar os processos pelo correio, com isto perdendo tempo tanto para enviar, quanto para chegar ao seu destino. Conforme fala do respondente A, “A comunicação entre as Comarcas é feita de maneira quase que imediata, que torna os princípios de celeridade e eficiência bem colocadas, dentre outros”.

#### 5.5. Administração da TI

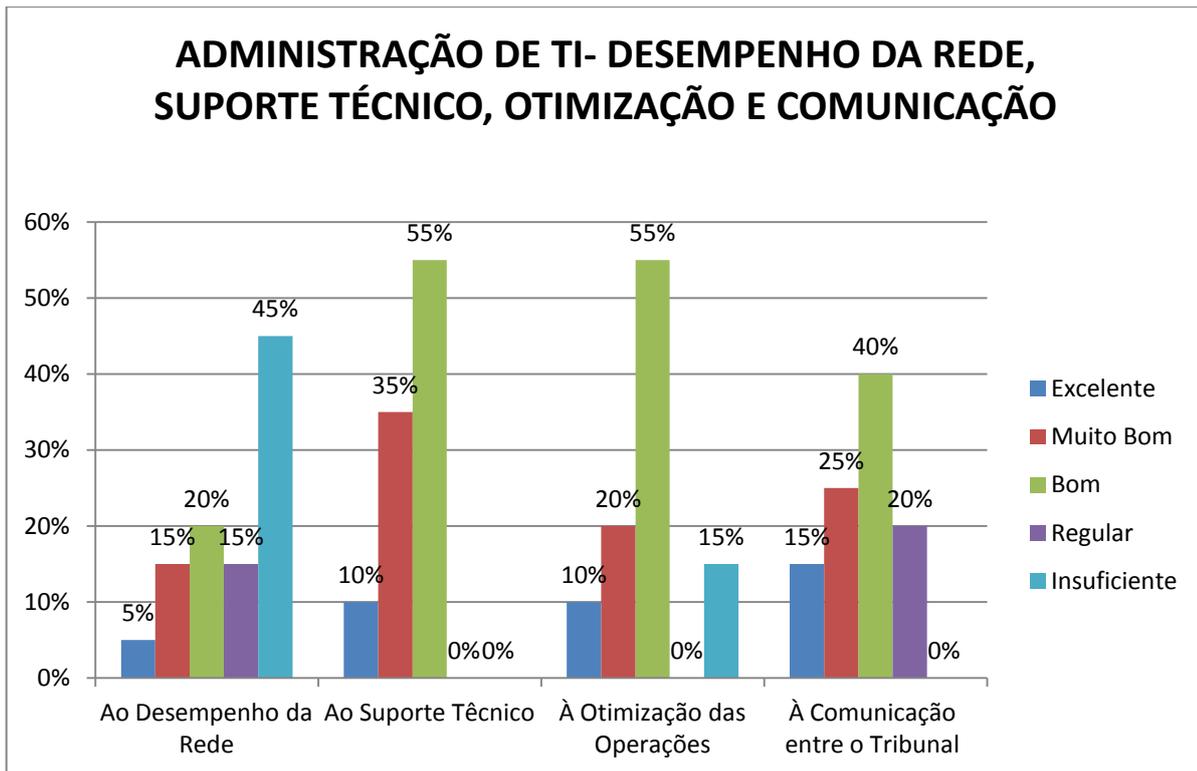
5.5.1. De acordo com o gráfico 5, o resultado que mais se destacou foi referente ao Software (programa), aonde 65% dos servidores respondeu que é muito bom, que corrobora com a visão de Mendonça, 2007. As constantes melhorias e correções pelas quais as ferramentas de TI passam obrigam o administrador de redes ou sistemas a manter o acervo de software utilizado pela instituição sempre atualizado. Quanto ao Hardware (equipamento), só 45% dos servidores responderam que é bom. No que diz respeito ao nível de informatização 40% dos servidores acham muito bom e a qualidade da tecnologia 35% dos respondentes acham muito bom e 30% dos servidores responderam que e bom, mostrando com isto que houve uma grande diversificação em ambas as respostas e que existe uma carência de conhecimento por parte de alguns respondentes.



. FONTE: Pesquisa Direta, 2012.

Gráfico 5

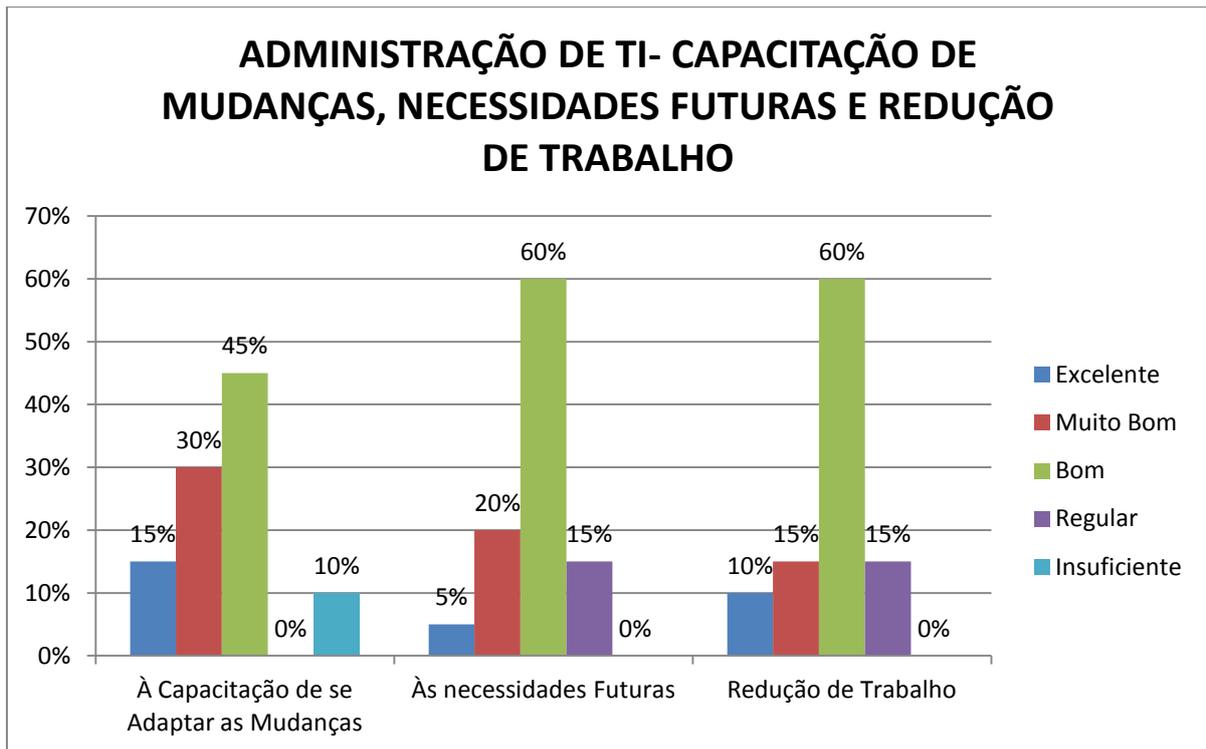
5.5.2. De acordo com o gráfico 6, no que diz respeito ao desempenho da rede, houve uma grande diversidade de resposta, aonde só 45% dos servidores responderam que é insuficiente e só 5% responderam que é excelente, mostrando com isto que precisa melhorar. Ao suporte técnico pode-se perceber a grande satisfação dos servidores, pois 55% dos servidores responderam que é bom, enquanto que apenas 15% acham insuficientes. Quando se perguntou o que os servidores acham da comunicação entre o Tribunal, 40% responderam que é bom, enquanto que apenas 20% responderam que é regular. Para uma boa administração da TI é necessário que aja “um somatório de várias tecnologias da área de informática (mídias de armazenamento, *softwares* gerenciadores, *hardware*), que integrados com outras tecnologias de ponta como redes internas e externas, têm o objetivo de capturar informações para transformá-las em digitais e gerenciá-las eletronicamente, para que sejam inteligentemente armazenadas, controladas, localizadas e rapidamente recuperadas para imediata utilização” Macedo (2003). Com isto percebe-se que é necessário ainda uma melhora no desempenho da rede, pois como mostra o gráfico 6 ainda ocorre um grande déficit.



FONTE: Pesquisa Direta, 2012.

Gráfico 6

5.5.3. De acordo com o gráfico 7 mais da metade dos respondentes, isto é 60% responderam que é bom a redução de trabalho. 60% dos servidores responderam que sua capacidade de se adaptar as mudanças é boa, fazendo com isto perceber-se que eles irão responder de forma positiva as necessidades futuras, como mostra o gráfico abaixo, quando mostra que 45% dos servidores responderam é bom a sua capacidade de se adaptarem as mudanças. Conforme Tourinho (2011), quando diz que: “tornou possível uma expansão da produção, não só sem os correspondentes aumentos dos fatores de produção, mas também com uma redução importante das horas de trabalho em médio prazo, permitindo assim um aumento sustentado dos rendimentos reais”. Ela mostra em seu estudo de caso que concorda com os entrevistados quando eles responderam que ocorreu uma redução de trabalho.



FONTE: Pesquisa Direta, 2012.

Gráfico 7

### 5.6. Observação sobre o Malote Digital

No último item foi perguntada aos servidores se eles gostariam de fazer alguma observação sobre o Malote Digital e das Inovações disponíveis para o exercício de suas funções e eles deixaram bem claro que estavam respondendo de forma bastante pessoal. Conforme citação abaixo:

*“Maior capacidade na rede para que transcorra uma velocidade compatível ao acesso de todos que dele usufruem.”*

*“O Malote Digital é muito bom, tem dias que o sistema está muito lento e assim atrapalha um pouco o trabalho.”*

*“Que o Malote Digital possa ser utilizado entre todos os Tribunais.”*

Segundo Tourinho (2011):

*“...agregou-se o que há de peculiar ao que é comum a todo o Poder Judiciário, procurando compreender o fenômeno da produtividade do trabalho a partir da tecnologia da informação e da inovação utilizadas neste órgão”.*

*“Que é sempre importante investigar esta questão, pois é de grande relevância social, por dois motivos: primeiro, pela importância da Justiça para a sociedade; segundo, devido ao fato de a tecnologia da informação e a inovação vêm se mostrando muito importantes em todas as esferas da vida humana. As maiores cobiças da sociedade, hoje, são a tecnologia e a inovação.”*

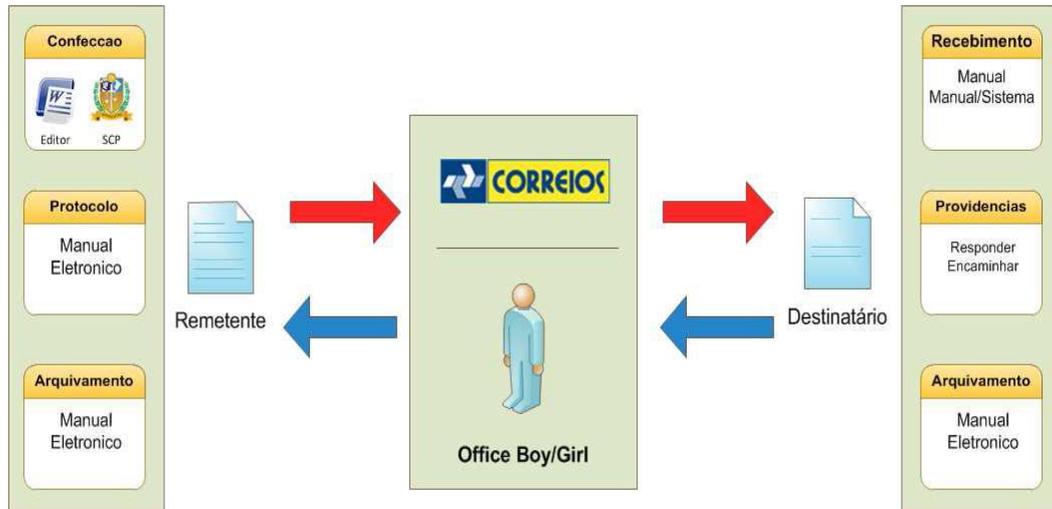
### **5.7. Visão Geral**

Após todos os resultados, considero que o serviço de Malote Digital tem sua importância e suas restrições. O serviço agiliza o tráfego de documentos necessários e muitas vezes urgentes para a instituição. Essa rapidez e segurança no recebimento de documentos integrantes do caderno processual permitem que várias fases sejam finalizadas reduzindo a demora na tramitação do processo com considerável segurança, sendo uma importante ferramenta no combate à morosidade sofrida pelo sistema judiciário.

Embora a implementação do Malote seja de suma importância para as atividades cartorárias, ele exige condições técnicas suficientes para o bom funcionamento do software. Atualmente contamos com uma tecnologia consolidada, mas deve-se destacar que ainda faltam alguns ajustes para aprimorar seu uso, como o aumento da capacidade no armazenamento dos arquivos a serem anexados. Tal carência dificulta a velocidade no tráfego de dados do TJPB, fazendo com que o atendimento às comarcas circunvizinhas seja realizado de maneira lenta e deficiente.

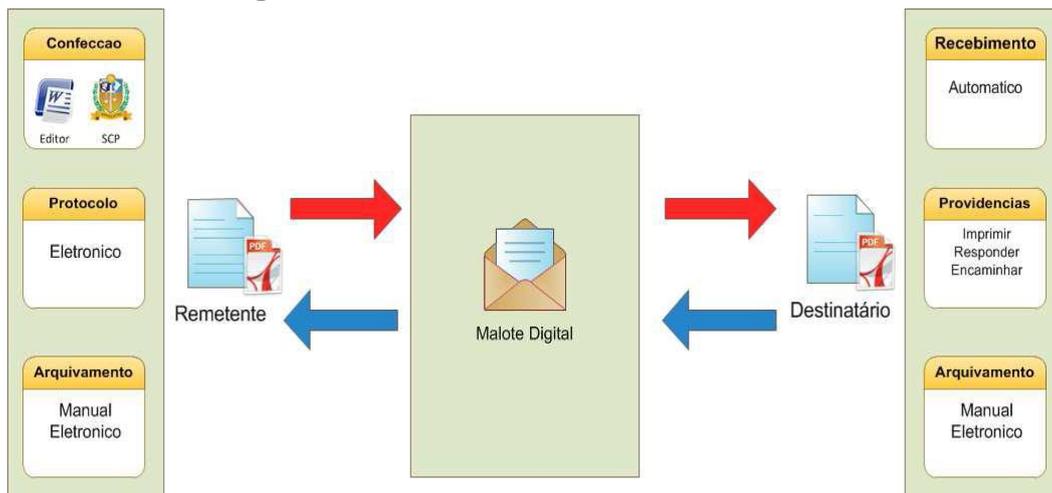
## 6. FIGURAS

### 6.1. Forma Atual



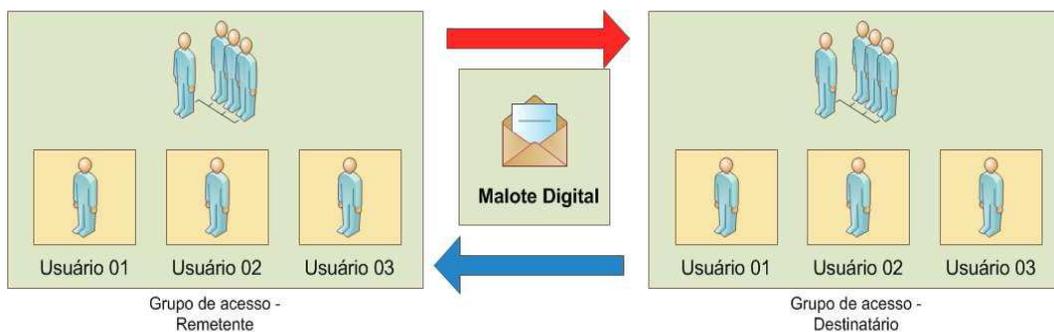
FONTE: Malote Digital, 2011.  
Figura 1

### 6.2. Forma Malote Digital



FONTE: Malote Digital, 2011.  
Figura 2

### 6.3. Forma de Acesso



FONTE: Malote Digital, 2011.  
Figura 3

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante aprender e compreender cada vez mais os avanços que a tecnologia está nos apresentando. O GED e outras ferramentas da tecnologia são ainda relativamente novos, em constante abertura e evolução. Entretanto, as pessoas devem estar preparadas para saberem utilizá-las de forma adequada, fazendo com que se obtenha o resultado esperado.

O Malote Digital é um sistema desenvolvido com a finalidade de possibilitar comunicações recíprocas, oficiais e de mero expediente. Posteriormente, foi cedido por meio de convênio ao CNJ, onde passou por adaptações para utilização de diversos órgãos do Poder Judiciário.

Com base na análise dos dados, pode-se perceber que o Malote Digital, apesar de ser uma ferramenta atual, já está correspondendo às expectativas no tocante ao armazenamento, operacionalização e transmissão de dados de maneira ágil e segura, satisfazendo os objetivos propostos e agregando valor ao sistema de transmissão de dados.

Conclui-se que a maioria dos respondentes é do sexo feminino, que o Malote Digital trouxe grande contribuição na produtividade, segundo os respondentes a redução de custo e maior flexibilidade foi a que mais contribuiu para o desempenho das funções, que a inovação trouxe satisfação para todos os servidores e por último a administração da TI, aonde a maioria dos respondentes descreveram que o software, o suporte técnico, a otimização das operações e a redução de trabalho são todos bons, que corrobora com a visão de TOURINHO (2011).

O Malote Digital é uma ferramenta nova, que foi implementado no dia 14 de fevereiro de 2011, alguns resultados foram bastante favoráveis, como a celeridade para os processos, redução de custo, redução de trabalho e que algumas coisas precisam melhorar, como o desempenho a rede.

Através desta análise, pode-se inferir que a implantação do Malote Digital contribuiu para a redução de custo, produtividade, flexibilidade, inovação e ao software.

Observou-se que em relação ao controle e segurança da informação e a velocidade da internet os respondentes afirmaram categoricamente que houve uma pequena contribuição para um efetivo funcionamento do malote digital, por isso é preciso que haja o melhoramento do nível de informatização, a qualidade da tecnologia, hardware e ao desempenho da rede.

Foi de grande importância realizar este estudo, pois serviu para mostrar que o Malote Digital, por ser uma ferramenta nova, apresenta grandes resultados positivo, mas carece de aprimoramento para que possa alcançar em sua plenitude os fins a que se propõe e para o qual foi criado. Entretanto, para galgar este estágio faz-se necessário o amadurecimento dos operadores da referida ferramenta e do próprio sistema digital. Essa descoberta virá com a rotina de trabalho que servirá para identificar os pontos positivos, que devem ser resguardados e as falhas que serão detectadas e corrigidas, mas estamos em processo de implantação e aprimoramento do Malote Digital e apenas o tempo e sua constante utilização provará a sua fundamental importância.

## 8. REFERENCIAS

BUENO, J. M. Gestão da informação. Apostila do curso MBA em gestão de unidade de informação, UNICEP, 2007.

CÂNDIDO, G. A.; SILVA FILHO, J. F. Aplicação da tecnologia da informação como ferramenta de apoio para a inteligência competitiva e a gestão do conhecimento: um estudo de caso no setor varejista. In: KM BRASIL 2003, 2003, São Paulo. Anais... São Paulo, 2003. v.1, p. 20-36.

Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação. Disponível em: <<http://www.cenadem.com.br/>> Acesso em: 30 de março de 2012.

CNJ (Conselho Nacional de Justiça), 2009.

DORDAL, Osmar Betazzi. Gerenciamento Eletrônico de Documentos. Um estudo de caso realizado em Londrina 2004.

DRUCKER, P.: “O futuro já chegou”. *Revista Exame*, ano 34, n.6, edição 710, p.112-126, janeiro/2000.

EVANS, P.B. & WURSTER, T.S.: “Getting Real about virtual Commerce”. *Harvard Business Review*, v.77, n.6, p.84-94, Nov./Dec. 1999.

Edição especial e histórica da Revista do Foro do Tribunal de Justiça da Paraíba, 2011.

FRONTINI, M.A.: *A decision making model for investing in electronic business*. Dissertation for obtaining the degree of Master of Science in Management of technology. Massachusetts Institute of Technology. 1999.

MANUAL DO USUÁRIO – MALOTE DIGITAL, 2011.

MACEDO, Geraldo Majela Ferreira de. Bases para a implantação de um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos. GED: um estudo de caso. Florianópolis: UFSC, 2003.

MENDONÇA, Márcio Henrique. Implantação de *Software Livre* em órgão público: Um estudo de caso. MINAS GERAIS – 2007.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. *Sistemas de Informações Gerenciais: estratégias, táticas, operacionais*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PORTER, M.E.: “Strategy and the internet”. *Harvard Business Review*, v.79, n.1, p.63-78, March, 2001.

REZENDE D.A. ABREU França Aline. Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais. São Paulo: Atlas, 2000.

RIBEIRO, P. C. C., GOMES, C. F. S. (2004) “Gestão da Cadeia de Suprimentos Integrada À Tecnologia da Informação” Editora Thomson, p. 190.

SOUZA, Danielle Pereira da Silva. GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos a tecnologia que está mudando o mundo” na revista Inicia da FAI - Faculdade de Administração e Informática. ISSN 1677-7581 – Número 3 – Ano 2003.

STAMFORD, P. P. ERP: prepare-se para esta mudança. Recife: Ed. da UFPE, 2000.

TOURINHO, Lílian Nalim. Contribuições da Tecnologia da Informação e da Inovação para a Produtividade do Trabalho dos Magistrados: um Estudo de Caso no Superior Tribunal de Justiça, Brasília, 2011.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
PODER JUDICIÁRIO

## MALOTE DIGITAL

Tipo de documento: Administrativo

Código de rastreabilidade: 8152012347731

Nome original do documento: Questionário UEPB.pdf

Data: 28/05/2012 07:26:21

Remetente: Maria do Carmo Costa de Moura  
Diretoria do Fórum de Campina Grande  
TJPB

Assunto: Questionário UEPB



**Universidade Estadual da Paraíba - UEPB**  
**Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA**  
**Departamento de Administração e Economia**  
**Curso de Administração**

Prezados (as) Servidores (as),

Este estudo faz parte de um ARTIGO de Conclusão de Curso que tem como objetivo pesquisar sobre a análise da eficiência do Malote Digital no desempenho das atividades das Comarcas circunvizinhas ao Fórum Affonso Campos de Campina Grande/PB.

1. Cidade:
2. Sexo:
3. Idade:
4. Setor em que trabalha:

5. Com que frequência você utiliza o Malote Digital?

---



---



---

6. Em que medida a implantação do Malote Digital contribui para a produtividade do (a) Sr(a)?

---



---



---

7. Nas questões a seguir, poderá ser marcada mais de uma opção. O uso do Malote Digital traz quais CONTRIBUIÇÕES para o desempenho das suas funções?

CP: CONCORDO PLENAMENTE    C: CONCORDO  
 NCND: NEM CONCORDO NEM DISCORDO    D: DISCORDO  
 DP: DISCORDO PLENAMENTE

	CP	C	NCND	D	DP
O malote digital contribuiu para redução de custos					
O malote digital contribuiu para maior produtividade					
O malote digital contribuiu para maior qualidade dos serviços					
O malote digital contribuiu para uma maior segurança das informações					

O malote digital contribuiu para maior flexibilidade					
O malote digital contribuiu para a inovação de práticas e processos					
O malote digital contribuiu para um maior controle das informações					

8. Que tipo de inovação foi alcançado por meio de novas práticas e processos realizados através do Malote Digital?

---



---



---

9. Nas questões abaixo, escolha uma das alternativas (na escala) que melhor expressa a sua opinião. Em relação à administração da TI, como as necessidades da sua função são atendidas quanto...

	EXCELENTE	MUITO BOM	BOM	REGULAR	INSUFICIENTE
Nível de informatização					
À qualidade da tecnologia					
Ao hardware					
Ao software					
Ao desempenho da rede					
Ao suporte técnico					
À otimização das operações					
À comunicação entre o Tribunal					
À capacidade de se adaptar as mudanças					
As necessidades futuras					
Redução de trabalho					

10. Gostaria de fazer alguma observação sobre o Malote Digital e das Inovações disponíveis para o exercício de sua função?

---



---



---

**MUITO OBRIGADA!!!**

<https://mdigital.tjpb.jus.br/malotedigital/popup.jsf>



# *Poder Judiciário* Malote Digital

Impresso em: 28/05/2012 às 07:27

## RECIBO DE DOCUMENTO ENVIADO E NÃO LIDO

**Código de rastreabilidade:** 8152012347731

**Documento:** Questionário UEPB.pdf

**Remetente:** Diretoria do Fórum de Campina Grande ( Maria do Carmo Costa de Moura )

**Destinatário:** Diretoria do Fórum de Campina Grande ( TJPB )

**Data de Envio:** 2012-05-28 07:26:21.903

**Assunto:** Questionário UEPB



Imprimir