



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
CURSO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO PÚBLICA**

SÔNIA MARIA LIMEIRA DE CASTRO

**PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO:
IMPACTOS NA CENTRAL DE MANDADOS**

**João Pessoa – PB
Junho – 2014**

SÔNIA MARIA LIMEIRA DE CASTRO

PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO:
IMPACTOS NA CENTRAL DE MANDADOS

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Planejamento e Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito, para obtenção do título de Especialista.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Maurício Martins.

João Pessoa - PB
Junho – 2014

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.

C355p Castro, Sônia Maria Limeira de
Processo judicial eletrônico [manuscrito]: impactos na Central
de Mandados / Sônia Maria Limeira de Castro. - 2014.
52 p. : il.

Digitado.

Monografia (Especialização em Planejamento e Gestão
Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências
Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Prof. Dr. Luiz Maurício Martins,
Departamento de Ciências da Computação".

1. Processo judicial eletrônico 2. Oficial de Justiça 3. Central
de Mandados I. Título.

21. ed. CDD 347

SÔNIA MARIA LIMEIRA DE CASTRO

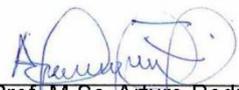
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO: IMPACTOS NA CENTRAL DE MANDADOS

Data da defesa: 07/06/2014

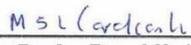
BANCA EXAMINADORA



Orientador: Prof. Luiz Maurício Martins, Doutor



Examinador: Prof. M.Sc. Arturo Rodrigues Felinto



Examinadora: Profa. Dra. Mª do Socorro Lopes

Trabalho dedicado ao meu amado
filho.

Agradecimentos

Agradeço a Deus por me dar forças, saúde, inspiração, perseverança e por me guiar em todos os momentos.

Aos meus queridos pais e familiares e minha pequena família (marido e filho) que de pequena só o tamanho;

Aos meus colegas de trabalho, sem o qual não seria possível concluir essa tarefa;

Aos colegas de curso em especial a equipe de tantos trabalhos;

Agradeço especialmente ao meu orientador Professor Luiz Maurício Martins e Professora Ana Lúcia Carvalho por se desdobrar para que todos nós concluíssemos o curso;

Por fim agradeço a todos que de alguma forma contribuíram para que o curso acontecesse.

CASTRO, Sônia Maria Limeira. **Processo Judicial Eletrônico: Impacto na Central de Mandados**. 2014. 52 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública) – Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2014.

RESUMO

Este trabalho pretendeu abordar a implantação do Processo Judicial Eletrônico – PJe como uma das ações promovidas pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ em termos de Gestão Pública, visando minimizar sua histórica morosidade. Marcando assim, sua inserção de fato na era digital. A partir de uma leitura exploratória em sites do CNJ, tribunais e Governo, o trabalho objetivou inicialmente apresentar uma o Processo Judicial Eletrônico por meio do conteúdo divulgado pelo CNJ. De forma contextualizada no âmbito regional, não teve como pretensão emitir juízo de valor e sim dar voz ao usuário do sistema (Oficial de Justiça). Partindo do pressuposto que o usuário do sistema compõe a Gestão Pública, na medida em que faz parte da equipe, sendo sua contribuição importante no alcance dos resultados esperados. Em uma pesquisa de campo realizada entre os usuários internos da Central de Mandados (CEMAN) foi verificado os impactos resultantes para a sua atividade. Foi desenvolvido então uma análise empírica dos dados quantitativos coletados por meio de questionário, que revelou a percepção positiva com relação à implantação do PJe para a atividade do Oficial de Justiça. Como contribuição para a evolução do próprio sistema, mostrou-se adicionalmente os anseios dos usuários avaliados quanto ao acréscimo de novas funcionalidades para melhor atender suas demandas e as barreiras atuais que podem servir para tornar a utilização do PJe mais próxima da realidade esperada.

Palavras chaves: Processo Judicial Eletrônico. Usuário (Oficial de Justiça). Central de Mandados.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	08
2. REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1. Considerações iniciais.....	10
2.2. Processo Judicial Eletrônico.....	10
2.2.1. Funcionalidades e benefícios.....	14
2.2.2. Principais mudanças.....	17
2.2.3. Implantação.....	19
3. MANDADOS	21
3.1. Mandados do processo físico.....	21
3.2. Mandados do PJe.....	21
4. ASPECTOS METODOLÓGICOS	23
4.1. Caracterização.....	24
5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	26
5.1. Faixa etária.....	26
5.2. Gênero.....	27
5.3. Tempo de trabalho como oficial de justiça.....	27
5.4. Nível de informática.....	28
5.5. Dificuldade para uso do PJe.....	29
5.6. Ganhos (Benefícios).....	30
5.6.1. Extinção de intermediário para qualquer tarefa.....	30
5.6.2. Permissão do trabalho na própria residência.....	31
5.6.3. Eliminação da necessidade de deslocamento.....	31
5.6.4. Disponibilidade de informações.....	32
5.6.5. Atribuição ao computador de tarefas.....	34
5.7. Barreiras	35
5.7.1. Falta de conhecimento em informática.....	35
5.7.2. Estrutura atual de informática.....	36
5.7.3. Inexistência de informação da quantidade de mandados cumpridos.....	36
5.7.4. Falta de marcadores para mandados imprimidos.....	37
5.7.5. Falta da possibilidade para intimar eletronicamente.....	38
5.7.6. Falta de informação do pagamento das diligências.....	39
5.7.7. Petições muito longas de advogados e defensores.....	40
6. APRESENTAÇÃO DE TRECHOS DE OPINIÕES DOS USUÁRIOS -PJe	42
7. ANÁLISE DOS DADOS	44
8. CONCLUSÃO	45
REFERÊNCIAS	49
APÊNDICE1	51

1. INTRODUÇÃO

Na busca por uma justiça célere e efetiva o judiciário brasileiro através Conselho Nacional de Justiça (CNJ) vem traçando metas e orientando os tribunais no sentido de alcançar tais objetivos. Seguindo as diretrizes da Lei nº 11.419/2006, da Presidência da República, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, regulamentado pela Resolução nº 185/2013, do Conselho Nacional de Justiça implanta o Processo Judicial Eletrônico (PJe).

A implantação do PJe na Central de Mandados (CEMAN) na Comarca de Santa Rita teve início em 2012. Na ocasião, participando apenas seis oficiais de justiça. Atualmente, todos os oficiais de justiça utilizam o PJe como instrumento de trabalho.

A implantação na CEMAN teve impacto direto em seus usuários internos, no caso os oficiais de justiça, tendo ocasionado inicialmente aumento de suas tarefas internas diárias, o que naturalmente gerou uma resistência inicial. Como pressuposto de ganho na utilização do PJe, sugeriu-se a eficiência no sistema judiciário e flexibilidade para realizar as atividades em horários adequados, inclusive na própria residência dos usuários. Por outro lado, a informatização de atividades requer mudanças de natureza humana que naturalmente impacta em resistências por parte de usuários. Esta característica motivou o desenvolvimento deste trabalho no contexto da CEMAN.

Assim, o estudo tem por objetivo geral apresentar o Processo Judicial Eletrônico através de uma síntese do conteúdo divulgado pelo CNJ através de suas funcionalidades e os benefícios esperados com sua implantação plena.

Como objetivos específicos pretende-se examinar os impactos de sua implantação na Central de Mandados através da percepção dos seus usuários, os oficiais de justiça, para sua atividade profissional, evidenciando os ganhos e as barreiras verificadas.

No segundo capítulo pode-se observar o resultado obtido de uma leitura exploratória no site do CNJ, resultante da observação de sua divulgação, através do material disponibilizado.

O terceiro capítulo contém de forma objetiva a forma como os mandados judiciais derivados do processo físico e no cenário eletrônico são disponibilizados

aos oficiais de justiça através da percepção da autora.

Com estes elementos em mãos, o quarto capítulo apresenta de maneira empírica uma pesquisa de campo, descrita através de dados quantitativos, coletados por questionários e enviados por meio eletrônico para 15 usuários do sistema. A pesquisa foi respondida de forma anônima e individualizada para preservação da identidade dos respondentes e não sofrer influências pessoais pelo nível de proximidade. Neste capítulo, encontra-se também a apresentação dos resultados, através dos dados devidamente tabulados com o apoio de planilha eletrônica resultando em tabelas e gráficos gerados por sua tabulação. Desta forma, pretendeu-se facilitar o entendimento e visualização baseada na frequência de respostas obtidas dos oficiais de justiça.

2. REFERENCIAL TEÓRICO:

2.1. Considerações iniciais:

O uso da tecnologia da informação e comunicação é uma realidade nos órgãos privados e públicos, sendo uma importante ferramenta de gestão.

Com a Lei 11.419/2006, de 19 de dezembro de 2006, que disciplina a informatização do processo judicial eletrônico e em seu artigo 18, autoriza sua regulamentação pelos órgãos do Poder Judiciário, marca uma nova fase para a justiça brasileira. (CASA CIVIL, 2006).

Em 2013, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) regulamenta a implantação do Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJe, através da Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013, especialmente o disposto no art. 18, da Lei nº 11.419/2006, que autoriza a regulamentação pelos órgãos do Poder Judiciário. (CNJ, 2013).

2.2. Processo Judicial Eletrônico:

Por iniciativa do Conselho Nacional de Justiça reunindo os tribunais em torno do Projeto PJe que tem como idealizador o Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5) visando a padronização do sistema no judiciário. Já que existem vários sistemas em uso nos diversos tribunais. É implantado o Processo Judicial Eletrônico (PJE) e segundo o CNJ:

O objetivo principal buscado é elaborar e manter um sistema de processo judicial eletrônico capaz de permitir a prática de atos processuais pelos magistrados, servidores e demais participantes da relação processual diretamente no sistema, assim como o acompanhamento desse processo judicial, independentemente de o processo tramitar na Justiça Federal, na Justiça dos Estados, na Justiça Militar dos Estados e na Justiça do Trabalho. (CNJ, 2010, p. 5).

Segundo publicação, da revista Consultor Jurídico o Juiz Marlos Melek do TRT-PR, diz que um dos grandes problemas na informatização dos tribunais era a falta de comunicação entre os sistemas utilizados. Para o Juiz existem aproximadamente duzentos softwares judiciais em funcionamento, mas não há comunicação entre eles. Ressalta que, às vezes, dentro do próprio tribunal, não

existe comunicação entre o programa do primeiro grau e o programa do segundo grau. Disse ainda que o sistema eletrônico é um retrocesso necessário no caso de alguns estados: “O PJe chegou com menos funcionalidades que outros software que já existiam. Mas foi um passo atrás para outros dois à frente. Unificar a linguagem, além de levar às regiões onde não havia o sistema, foi importante.” Já para o Ministro do TST Carlos Alberto Reis: “O PJe é uma aventura, mas é um instrumento, e este só é válido se for útil e eficaz para todos nós.” (CONJUR, 2013).

No lançamento do PJe, em 2011 na 129ª Sessão Ordinária do CNJ o seu Presidente e Ministro em seu discurso destaca:

O Conselho Nacional de Justiça faz público e entrega, hoje, o sistema chamado de Processo Judicial Eletrônico – PJe. Tal sistema, construído com base na experiência com processos eletrônicos de diversos tribunais brasileiros, é um marco. (PELUSO, 2011, p. 1).

É inegável a importância do PJe e sem dúvida um marco para o judiciário, mas sua implantação gera em algumas ocasiões um grande desconforto para o usuário interno, objeto da pesquisa, e não deve ser privilégio desses usuários. É fato também que o sistema se encontra ainda em fase de implantação, assim sendo, espera-se que até sua conclusão problemas estruturais e funcionais sejam resolvidos. E o usuário interno possa trabalhar com maior tranquilidade, e melhor usufruir dessa excelente ferramenta podendo assim, contribuir para o alcance dos benefícios esperados com sua implantação plena.

Segundo o CNJ, o PJe do mesmo modo que o processo judicial tradicional (físico) é um instrumento para se chegar a decisão judicial final na resolução de um conflito, a grande diferença do PJe é sua potencialidade para reduzir o tempo entre o início e fim da ação. (CNJ, 2010, p. 6).

O que se conclui que o judiciário com o auxílio do CNJ por meio do PJe está no caminho para minimizar o grande problema do judiciário brasileiro, sua histórica morosidade.

De acordo com notícia publicada pelo Conselho da Justiça Federal (CJF) na ocasião em que Comitê do PJe da Justiça Federal conhece a experiência da Justiça do Trabalho, o coordenador do Comitê da Justiça Federal o Juiz Federal Paulo Sergio Domingues destaca **os benefícios** do PJe: [...] “O PJe traz maior celeridade e transparência às demandas submetidas ao Poder Judiciário, além de **permitir maior automação e redução atividades burocráticas.**” [...].(DOMINGUES apud CJF,2013, p. 1, 2, grifo nosso).

Segundo publicação do CNJ para o seu conselheiro Felipe Locke, [...] “o Poder Judiciário ainda está atrasado em relação à chamada Terceira Onda, ou seja, a revolução da tecnologia da informação”. Segundo a notícia o conselheiro ressaltou que os impactos do PJe se dará em duas questões fundamentais para o judiciários, **a redução de custos e a morosidade da justiça**. (LOCKE apud CNJ, 2013, p. 1, grifo nosso).

Com tantos benefícios e elogios, vale lembrar que por mais que alguns resistam não há como não se encantar com a transformação trazida pelo sistema, assim como existe no o uso de novas tecnologias no dia a dia das pessoas, onde podemos observar a resistência de alguns e o deslumbramento da maioria.

Segundo Almeida Filho, os serventuários são quem mais reclamam do procedimento eletrônico:

Os serventuários, em nossa experiência, são os atores do processo, enquanto auxiliares, que mais criticam a funcionalidade do procedimento eletrônico. Não precisam, contudo, preocuparem-se com a informatização. Ao contrário, a partir do momento em que um sistema computacional forense totalmente integrado, o fator humano será amplamente utilizado. Ao invés de carimbar, juntar peças e outras rotinas que na psicologia são tratadas com stress no ambiente de trabalho, terão mais tempo para serem, verdadeiramente, auxiliares do juízo. Hoje, não passam de burocratas. (ALMEIDA FILHO, 2002, p. 10).

Há que se destacar que, não existem apenas serventuários que carimbam, juntam peças, e outros. Ressaltando-se ainda que, no cenário anterior de processo físico, essas atividades realmente auxiliavam o juízo, já que eram necessárias até mesmo para os juízes, que precisavam assinar pilhas de despachos. Em quanto no PJe de um modo geral as tarefas burocráticas foram automatizadas, para os serventuários da Central de Mandados, os oficiais de justiça, impactaram diretamente aumentando as tarefas burocráticas e reduzindo o tempo para cumprimento de mandados, atividade principal do usuário e que auxiliam verdadeiramente o juízo. Uma das formas para amenizar o aumento nessas tarefas burocráticas seria a instalação de pregão eletrônico, liberando a presença do oficial de justiça nas audiências e o acréscimo de funcionalidades, levando-se em conta as especificidades da CEMAN. Deste modo o tempo perdido nas tarefas burocráticas seria em parte compensado.

A maioria dos autores acredita na diminuição significativa de atividades, e juntando-se a eles Nathalia Oliveira Alvares, que diz: [...] a redução significativa das

atividades [...]. (ALVARES, 2011, p. 47).

Na verdade vários passos foram automatizados, já outros foram transferidos de um local para outro, como no caso da Central de Mandados que quase na sua totalidade as tarefas burocráticas realizadas no processo físico pelo serventuário distribuidor da CEMAN foram transferidas para o usuário oficial de justiça. Só não sendo totalmente, pela mudança na forma de **distribuição** existente que no **modo eletrônico passou a ser manual**. E no caso dos serventuários de cartórios algumas atividades antes realizados por eles passaram a ser feitas pelos advogados. Em se tratando do oficial de justiça, o que preocupa não é essa transferência de atividades e sim a inexistência de compensação da redução do tempo agora dispendido nessas tarefas, necessitando providencias para a solução do problema de acúmulo de tarefas prejudicando a celeridade processual. Esse problema está na contramão da grande potencialidade do PJe, que é reduzir o tempo do processo.

Que de acordo com o CNJ as medidas adotadas têm como resultado “[...] a redução do tempo em atividades acessórias ao processo judicial, permitindo que sejam praticados mais atos tendentes à solução do processo e, portanto, a solução dos conflitos [...]”. (CNJ, 2010, p. 6).

Vale destacar que o cumprimento de mandados faz parte desses atos tendentes à solução do processo, portanto merece uma atenção adequada, para sua efetiva contribuição no resultado esperado com a implantação do sistema, nesta etapa.

No caso de usuários externos, para os advogados, essa transferência de atividades parece benéfica, como destaca Guilherme Ribeiro Baldan:

O jurisdicionado, por meio de advogado, passa a ser ele mesmo, personagem ativo, inclusive na movimentação do Processo. A possibilidade de realizar a distribuição, juntar contestações, petições em geral e recursos diretamente pela parte, sem que tenha a intervenção de um servidor do Poder Judiciário é medida extremamente importante, não só por impor ao próprio interessado a responsabilidade para que tudo ocorra de maneira correta (evitando-se erros), como pode ser um fator determinante na conclusão do resultado mais rápido da prestação jurisdicional, com estímulo ao controle e fiscalização.
(BALDAN, 2011, p. 61).

Não que a transferência de atividades para o usuário oficial seja ruim, mas merece um novo olhar como já explicado anteriormente.

Em se tratando do usuário advogado não podemos afirmar sua percepção, mas pelas notícias e convívio com defensores públicos pode-se perceber suas resistências e reclamações nos primeiros meses de implantação do sistema.

2.2.1. Funcionalidades e benefícios:

De acordo com o CNJ um dos principais motivos para o sistema ser escolhido foi por atender aos requisitos e necessidades dos tribunais, por ser software aberto e o conhecimento permanecer no judiciário. (CNJ, 2010, p. 8).

Segundo o Guia de Homologação do PJE apresentado pelo CNJ em 2011a versão 1.2.0 contempla as seguintes funcionalidades, exclusivamente para processos eletrônicos:

Funcionalidades de instâncias originárias (1º grau ou competências originárias do tribunal):

- Definição de papéis e recursos disponibilizados para usuários;
 - Possibilidade de vincular um usuário a mais de uma unidade de trabalho, ainda que com diferentes papéis;
 - **Distribuição processual automática;**
 - Definição de eventos que impactam a contagem de prazos processuais;
 - Contagem automática de prazos;
 - Lançamentos de movimentações processuais conforme os fluxos processuais;
 - Definição de fluxos processuais pelos tribunais;
 - Definição de salas de audiências;
 - **Designação automática de audiências;**
 - Uso de certificado digital para assinatura de documento;
 - **Central de mandados com distribuição manual;**
 - Realização de audiências;
 - Produção de documentos processuais no próprio sistema;
 - Acesso aos dados da Receita Federal e do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil;
- Além das funcionalidades acima, funcionamento do (2º grau):
- Definição de sessões de julgamento, pontuais ou periódicas;
 - Inclusão de processos com pedidos de vista e apresentados em mesa;
 - Inclusão de **relatórios** e votos, visualização pelos demais membros do órgão colegiado;
 - Viabilização de antecipação de voto pelos demais votantes do processo. (CNJ, 2011, p. 5, grifo nosso).

Percebe-se que a distribuição do processo é feita de forma automática e também a designação de audiência, portanto, existem as funcionalidades no sistema. Não entendemos os motivos da **mudança ocorrida no novo cenário da**

Central de Mandados onde a distribuição passa a ocorrer manualmente, visto que no processo físico a distribuição de mandados é feita de forma automática pelo menos no nosso Estado, e o pior é que é mostrado como se fosse um benefício trazido pelo PJe. Quando na verdade é um grande retrocesso, visto que a distribuição feita por uma pessoa, como se pode garantir que seja uma distribuição correta e imparcial já que depende exclusivamente da consciência dessa pessoa fazer uma distribuição justa, principalmente por não existir meios para o oficial verificar na tela do PJe a quantidade de mandados enviados para cada um dos outros oficiais da mesma zona geográfica, já que o PJe não permite que um usuário oficial de justiça tenha acesso a tela do outro usuário. Dando margem a distorções quanto à quantidade de mandados recebidos por cada usuário. Destaca-se ainda, que conforme o próprio CNJ o sistema é extremamente configurável, não se justificando essa mudança. Sendo a **distribuição na Central de Mandados MANUAL** acredito que por essa característica **não seja possível disponibilizar relatórios**, tão importante para o usuário, assim como para o planejamento e estratégias, tanto para o CNJ, quanto para os tribunais.

Segundo o CNJ em seu manual de homologação do PJE do ano de 2011, onde em seu item 4.6 diz:

O PJE é um sistema extremamente configurável. Tão configurável que essa configuração constitui grande parte do esforço para uma implantação adequada. Embora a implantação “padrão” que será disponibilizada já encerre uma parte da configuração, ela certamente terá que ser adaptada às peculiaridades do Tribunal homologar. (CNJ, 2011, p. 11, grifo nosso).

Ainda segundo o guia de homologação do CNJ, **os benefícios esperados com a implantação plena do PJe** são:

- Celeridade processual: reduzir o tempo de tramitação de processos no tribunal;
- Ampliação da capacidade de resposta dos tribunais: elevar a produção de julgados, resultando em uma maior velocidade na resposta a demandas individuais e coletivas;
- Alcance na uniformização de julgados, evitando-se resultados diferentes para pleitos iguais: fator de aumento expressivo da demanda, bem como da perda de credibilidade do judiciário;
- **Visualização compartilhada do processo:** elimina a visualização individual ou ausência de visualização do processo por falta de alimentação do sistema;
- **Eliminação das transações físicas:** movimentações físicas dos autos não são mais necessárias, **permitindo o controle efetivo**

dos prazos processuais;

– **Ausência de papel: desmaterialização dos autos processuais, com redução do impacto ambiental (papel, toner, equipamentos);**

– **Melhoria na qualidade dos processos de trabalho: maior transparência** e segurança das informações;

– **-aprimoramento da comunicação com clientes externos: atos processuais realizados totalmente em meio eletrônico**, desde a petição inicial até o arquivamento, promovem a disponibilidade do acesso todos os dias, inclusive nos finais de semana e dias feriados, das 6h às 24h;;

– Pesquisa em tempo real, pelos órgãos judiciais, da situação processual em todo o país, minimizando erros cartorários e decisões de mérito;

– **Baixo custo dos usuários em ter acesso à justiça.** (CNJ, 2011, p. 6, grifo nosso).

A grande característica do processo físico é estar em um único local e no cenário virtual passa a estar em todos os locais.

Sem dúvida a visão compartilhada do processo trazida pelo cenário virtual é um dos principais benefícios não só para o usuário do sistema, mas para a sociedade. Já a eliminação das transações físicas, embora seja um ganho também para o usuário interno, em especial o **oficial de justiça**, cuja **atividade** é essencialmente **externa**, sua tela no sistema não permite o controle eficiente dos prazos processuais por não existir marcadores para mandados imprimidos, levando o usuário a erro no gerenciamento dos mandados causando: (perda de prazos de atos designados, retrabalho, impressão em duplicidade de mandados e até duplicidade de diligência) prejudicando a celeridade processual.

O usuário oficial para execução das tarefas **não** pode falar em **ausência de papel e redução dos impactos ambientais**, já que a impressão dos mandados judiciais foi transferida do distribuidor da Central de Mandados para a responsabilidade do usuário oficial, assim como todas as tarefas burocráticas, antes feita pelo distribuidor.

Em se tratando de atos processuais totalmente em meio eletrônico pode ser válido em outras etapas, não nesta etapa onde os mandados tem que ser cumpridos pessoalmente, até para a parte autora que normalmente é a maior interessada na conclusão do processo. Deveria pelo menos existir a possibilidade para a parte autora que se interessasse pela compra do *token* o *smartcard* e com isso poder ter acesso ao sistema conseqüentemente ao processo e poder ser intimada eletronicamente, dessa maneira haveria uma redução considerável no uso

de papel e o usuário oficial estaria inserido de fato nos objetivos do PJe, quanto a essa funcionalidade.

Com o PJe, o distribuidor da CEMAN apenas **divide manualmente os mandados** encaminhando-os para a tela do oficial de justiça. Enquanto todas as outras tarefas são no PJe feitas pelo usuário oficial. E ainda, o usuário que pretenda trabalhar na residência tem que arcar com os custos de impressão: papel, *toner*, equipamento e sua manutenção, e energia elétrica, **umentando os custos** resultantes dessa escolha, apenas visualizar a tela o custo será baixo, já se resolver alimentar o sistema com as informações da diligência na residência terá que adquirir o equipamento, principalmente impressora com scanner.

2.2.2. Principais mudanças:

Segundo o CNJ, se faz necessário uma adaptação do que havia antes para a nova realidade:

Embora seja apenas um meio, o processo eletrônico traz algumas mudanças significativas na gestão dos tribunais. Há uma verdadeira revolução na forma de trabalhar o processo judicial. A essa revolução deve corresponder uma revisão das rotinas e práticas tradicionais, porquanto o que havia antes deve adaptar-se à nova realidade. (CNJ, 2010, p. 7)

Para o Conselho a primeira grande mudança: é quanto à guarda do processo: No processo tradicional (papel): nas mãos e sob a guarda do escrivão, magistrado, advogado. O processo só pode estar em um único local. No processo judicial eletrônico (virtual): a responsabilidade pela guarda dos dados: área de tecnologia da informação. O processo passa a estar em todos os lugares. Necessidade: o processo estar apenas nos locais apropriados: tela do magistrado, do servidor, do advogado. Tornando assim, a área de tecnologia da informação **estratégica**. Segunda grande mudança: quanto à distribuição do trabalho: Nas varas de primeiro grau e em órgãos que processam feitos originários. Com atividades suprimidas, causando **atrofia** de secretarias, cartórios e redução no tempo para o processo voltar aos gabinetes dos magistrados, no qual ficarão repletos de processos em curto espaço de tempo. Necessidade: deslocamento da força de trabalho para os gabinetes. Terceiro grande impacto: na cultura estabelecida quanto

à tramitação do processo judicial. Mesmo não tendo ocorrido mudanças legislativas, o PJe em razão de sua característica principal de estar em todos os locais, dispensa práticas justificáveis presentes nos códigos de processo, obrigatoriedade de formação de instrumento de recursos. Não há mais necessidade de uma **tramitação linear do processo**, eliminando qualquer justificativa para concessão de prazos em dobro para algumas situações. O PJe inova na própria forma de trabalho utilizada. (CNJ, 2010, p. 7, grifo do autor).

Em se tratando da CEMAN é válido falar também em **atrofia** com relação a pessoas que trabalham internamente, mas neste caso a força de trabalho necessitada é com relação aos oficiais de justiça e não há como deslocar essa força de trabalho, pelo menos na Comarca em estudo, pelo fato de não serem oficiais de justiça, já em outras comarcas existem oficiais de justiça que não exercem sua atividade e trabalham internamente na CEMAN, aí sim, a possibilidade de deslocamento da força de trabalho seria possível e necessária. No caso da Comarca a única alternativa seria concurso público e preenchimento das vagas existentes por remoção. O que no caso desta última, em algum local necessitaria de concursados.

Por fim, o impacto do funcionamento ininterrupto do judiciário. Essa disponibilidade possibilita que se trabalhe de qualquer lugar do mundo, a qualquer hora. (CNJ, 2010, p. 7).

Através da leitura exploratória pelo material disponibilizado sobre o sistema PJe percebe-se a preocupação com a infraestrutura, o tempo para implantação e o processo judicial, não sendo priorizadas as pessoas.

Segundo Serra:

“Falar de **estratégia** é falar de pessoas. As pessoas são o recurso-chave das organizações contemporâneas. São as pessoas que pensam, que criam, que formulam, que executam e que controlam. Sem pessoas não há organizações. [...] é o fator crítico e fundamental para implementação da estratégia.
(SERRA et al, 2010, p. 91, grifo nosso).

É verdade que para o PJe o foco principal é o processo judicial, mas os usuários continuam tendo sua importância, pois os equipamentos e sistemas não podem executar as tarefas sem as pessoas.

Para Serra:

Implementar uma mudança estratégica exige um esforço intenso, muita persistência e dedicação do líder e de sua equipe executiva. Mas qualquer mudança estratégica requer a colaboração de todas as pessoas. Por que? Porque uma mudança envolve a transição de

atitudes e, eventualmente, de crenças e valores atuais para novas atitudes e novos comportamentos. (SERRA, et al, 2010, p. 91).

Para haver colaboração de todas as pessoas, elas precisam sentir que fazem parte do processo e estarem motivadas. Amenizando assim, as resistências naturalmente trazidas pelas mudanças estratégicas e principalmente se essas mudanças dizem respeito à informatização de atividades.

2.2.3. Implantação:

A implantação do sistema vem sendo feita de forma gradativa. E em notícia do CNJ a resolução foi aprovada por unanimidade na terça-feira (17/18/2013), durante a 181ª Sessão Ordinária do Conselho. E conforme consta na Resolução 185/2013, de 18 de dezembro de 2013, em seu Capítulo III, Art. 34, nos seguintes parágrafos:

§ 3º O cronograma deve relacionar os órgãos julgadores de 1º e 2º Graus em que o PJe será gradualmente implantado, a contar do ano de 2014, de modo a atingir 100% (cem por cento) nos anos de 2016, 2017 ou 2018 a depender do porte do Tribunal no relatório Justiça em Números (pequeno, médio ou grande porte, respectivamente).

§ 4º No ano de 2014, o PJe deve ser implantado em, no mínimo, 10% (dez por cento) dos órgãos julgadores de 1º e 2º Graus. (CNJ, 2013, grifo nosso).

No Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB) a implantação do PJe como experiência piloto se deu em 2011 na 3ª Vara Mista da Comarca de Bayeux – restrito aos feitos de família, nas 3ª e 4ª Varas da Comarca de Cabedelo – restrito aos feitos de executivos fiscais, no Juizado da Comarca de Santa Rita – restrito aos feitos cíveis e 2ª Vara da Comarca de Itabaiana – restrito aos feitos da infância e juventude.

Atualmente o PJe está implantado no 1º Grau: no Juizado Especial Misto das Comarcas de Bayeux, Santa Rita, Cabedelo e Fórum Regional de Mangabeira. Nas 1ª e 2ª Varas Mistas de Itabaiana – Executivos Fiscais; em Bayeux 2ª Vara Mista da Infância e Juventude – restrito aos Feitos Especiais, 3ª Vara Mista – Família – Sucessões e 4ª Vara Mista – Executivos Fiscais; em Santa Rita 3ª Vara Mista – Família; Cabedelo 2ª Vara Mista Infância e Juventude – feitos especiais. De acordo com o Relatório do PJe de janeiro/2014 do TJPB.

No 2º Grau em 18 de dezembro de 2013, aconteceu o julgamento

eletrônico de um Mandado de Segurança, marcando o início do PJe no Tribunal Pleno do TJPB. (TJPB, 2013).

Através do Ato nº 9, de 12 de fevereiro de 2014, da Presidência do Tribunal de Justiça da Paraíba, que trata da expansão do PJe. Será da seguinte forma:

- Em 31/03/2014 implantação no 2º Juizado Especial Civil de Mangabeira;
- Em 07/04/2014 nas Turmas Recursais da Capital em 28/04/2014 na Central de Mandados de Campina Grande;
- Em 05/05/2014 nas Varas Cíveis de Campina Grande e em 12/05/2014 na Corregedoria Geral;
- Em 02/06/2014 nas Competências Cíveis e Sucessões nas Comarcas de Bayeux, Cabedelo, Itabaiana e Santa Rita;
- Em 01/07/2014 na Central de Mandados da Comarca de João Pessoa;
- Em 01/09/2014 implantação dos Executivos Fiscais da Capital;
- Em 29/10/2014 a expansão do 2º Grau – Habeas Corpus – Câmara Criminal e Mandado de Segurança – Sessões especializadas. (TJPB, 2014).

Realidade atual, conforme publicado no portal do TJPB nas varas de competência cível, especializada ou não será o PJe será obrigatório:

Cumprindo recomendação do CNJ de implantar 10% nos órgãos julgadores de 1º e 2º graus (Resolução nº 185), e a decisão do Grupo Gestor de Implantação do PJe no âmbito do Tribunal (materializado no Ato da Presidência nº 09, publicado no DJ de 13 de fevereiro de 2014, a utilização será obrigatória, a partir da próxima segunda-feira (16/06) para os novos processos, de competência cível, especializada ou não, nas Comarcas de Itabaiana, Santa Rita, Cabedelo e Bayeux, além dos Juizados Especiais Regionais de Mangabeira. (TJPB, 2014, grifo nosso).

Com a ampliação do PJe na Comarca de Santa Rita, o aumento de atividades burocráticas internas para o usuário oficial aumentará consideravelmente a partir de 16/06/2014. Já que as novas ações só poderão ingressar através do PJe, conforme indicado anteriormente. Lembrando que os mandados físicos continuarão ainda por alguns anos, visto que a implantação está se dando de forma gradativa.

3. MANDADOS:

3.1. Mandados do processo físico:

Vale destacar que os passos descritos abaixo é o caminho percorrido pela solicitação do mandado judicial, sob o olhar da autora.

1 - O mandado é expedido pelo cartório através do computador;

2 - O funcionário interno da CEMAN imprime o mandado anexando a cópia , caso necessite, colocando pronto na pasta de cada oficial;

3 - O oficial confere se contém todos os dados e peças necessárias para seu cumprimento, estando em ordem recebe para cumprimento;

4 - Caso os dados constantes não sejam suficientes para o cumprimento ou falte cópia, o oficial recebe certifica o motivo da devolução e devolve, caso contrário fica sob sua responsabilidade providenciar as cópias ou os dados para cumprir;

5 - O oficial verifica se o mandado pertence a sua zona geográfica, caso contrário recebe certifica e devolve para a devida redistribuição, caso não devolva, mesmo não pertencendo a sua zona tem a responsabilidade de cumprir;

6 - O oficial confere também o pagamento da diligência nos casos devidos, se não constar a informação ou se constar com erro, recebe o mandado, certifica e devolve para a devida correção, também se não devolver tem que cumprir;

7 - Após o cumprimento do mandado o oficial certifica e devolve para a CEMAN, que devolve ao cartório.

Para uma melhor compreensão, **em resumo**, os **mandados físicos** são disponibilizados e **entregues prontos aos oficiais de justiça** todos os dias, ele apenas confere os mandados.

3.2. Mandados do PJe:

1 - O cartório expede o mandado;

2 - O funcionário divide os mandados manualmente de acordo com a zona geográfica de cada oficial;

3 - O oficial utilizando o seu *token*, entra no PJe verificando do mesmo

modo do físico, caso seja da sua zona geográfica, imprime o mandado em duas vias e cópias se necessário;

4 - Se o mandado não pertencer a sua zona geográfica, o próprio oficial redistribui no sistema, e o funcionário da CEMAN envia para o oficial correto;

5 - Após o cumprimento do mandado, o oficial digitaliza o mandado, coloca dia e hora, tipo de diligência, insere, escolhe o tipo de certidão, digita a certidão, inclui o mandado digitalizado, finalizando com a assinatura digital. Após esses procedimentos o mandado desaparece da tela do oficial.

No caso do **mandado do PJe**, o **funcionário da CEMAN apenas divide manualmente os mandados e encaminha para a tela de cada oficial de justiça** de acordo com sua zona geográfica, **ficando a cargo do oficial todas as demais tarefas**, qual sejam: **impressão** dos mandados e cópias, se não **for possível imprimir a cópia da inicial tem quase dirigir até o cartório para consegui-la**, **após o cumprimento do mandado: digitalizar o mesmo e inseri-lo no sistema, assim como todos os dados da diligência realizada**, e assim como no mandado físico tem que conferir cada mandado.

Ou seja, no PJe o usuário oficial passou a fazer todas as tarefas, que no cenário anterior era de responsabilidade do funcionário interno da CEMAN. Lembrando que no atual estágio de implantação o usuário (oficial) recebe mandados do modo físico e mandados do PJe, inclusive das Varas em que houve implantação.

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS:

Por meio de uma pesquisa de campo descrita através de uma abordagem quantitativa e os dados coletados por questionário fechado e sendo disponibilizada uma questão aberta para opiniões dos usuários. Enviados por meio eletrônico para 17 usuários com resposta obtida de forma anônima e individualizada. Objetivando preservar sua identidade e não sofrer influências pessoais pela proximidade.

Segundo GIL: “[...] o conhecimento científico é objetivo porque descreve a realidade independentemente dos caprichos do pesquisador”. (GIL, 2008, p. 2).

Para o autor, embora o pesquisador social tenha como meta a imparcialidade é pouco provável conseguir se distanciar total ao analisá-lo esquecendo de suas preferências, preconceitos, crenças e impressões pessoais: “[...] o pesquisador é mais que um observador objetivo: é um ator envolvido no fenômeno.” (GIL, 2008, p. 5).

Também para Sylvia Constant Vergara:

[...] suas crenças, suas suposições, seus paradigmas, seus valores estão presentes no olhar que lança ao fenômeno estudado. Com base em sua história de vida, ele busca entender o fenômeno, interpretá-lo, perceber seu significado, tirar-lhe uma radiografia. [...]. (VERGARA, 2009, p. 4).

Quanto a coleta de dados foram feitas em um período de quase dois meses, iniciando nos primeiros dias de janeiro de 2014 e finalizando nos últimos dias de fevereiro do mesmo ano.

Embora, segundo VERGARA, o questionário possua limitações: como baixa devolução, questões não respondidas ou devoluções tardias e confiabilidade de resposta. E sendo fechado, não permite declarações espontâneas. (VERGARA, 2009).

Vale lembrar que a pesquisa não apresentou tais limitações, visto que de 17 questionários enviados, apenas dois não devolveram. Um questionário apresentou alguma questão sem resposta e um usuário demorou muito para devolver. Quanto à confiabilidade, não há como garantir que todos responderam, mas também não existe nenhum indício quanto a essa atitude na amostra pesquisada. Em se tratando de questões fechadas, as limitações foram compensadas pela opção dada aos usuários na questão aberta disponibilizada. Podendo apresentar alguma limitação quanto à inexperiência da autora, sendo este

o seu primeiro trabalho e o curto espaço de tempo para sua conclusão após o recebimento das respostas.

Lembrando ainda, que a tabulação foi realizada de forma eletrônica, assim como os cálculos, cujos resultados constam nas tabelas. Mas a interação entre as diversas tabelas não teve o mesmo tratamento pela limitação da autora, por possuir apenas o nível básico de informática e também ser a primeira vez que se utiliza dessas planilhas. Desse modo, utilizou a observação dos dados tabulados e recursos manuais.

Quanto ao conteúdo das questões foram elaboradas partindo da recente experiência da autora como usuária do sistema. E objetivando verificar os impactos da implantação do PJe para os usuários em sua atividade profissional.

O universo em estudo conta com 23 usuários incluindo a autora, a intenção era a participação de todo o universo, não sendo possível por ter sido realizada em época de férias, não sendo concretizado o contato com todos participantes, mas dando a todos igual oportunidade. Optando-se por realizá-la com a amostra de 15 usuários por ser significativa e por apresentar proporcionalmente as mesmas características.

4.1. Caracterização:

O Tribunal de Justiça da Paraíba, órgão superior do Poder Judiciário do Estado Paraíba, com sede na Capital e jurisdição em todo o território estadual, é constituído de 19 Desembarcadores.

A Central de Mandados (CEMAN) instituída pela Lei nº 6.333, de 25 de setembro de 1996, conforme consta no artigo 1º da Resolução nº 15/2002, do Conselho da Magistratura do Tribunal de Justiça da Paraíba, que dispõe sobre o funcionamento da Central de Mandados, do Zoneamento dos mandados cumpridos pelos Oficiais de Justiça e dá outras providências.

Atualizada pela Resolução nº 36/2013, de 10 de julho de 2013, dispõe sobre o funcionamento da Central de sobre o funcionamento da Central de Mandados, do zoneamento dos mandados a serem cumpridos pelos oficiais de justiça, e dá outras providências.

A pesquisa feita na Central de Mandados (CEMAN) do Fórum Juiz João Navarro Filho, com sede localizada na Av. Centenário, s/n, Alto do Eucalipto, na

cidade de Santa Rita-PB, sendo uma das Comarcas de 3ª Entrância do Tribunal de Justiça da Paraíba que compõe a Região Metropolitana de João Pessoa-PB. Conta com um Juizado Especial Misto e cinco Varas Mistas.

A cidade de Santa Rita, na qual se localiza o referido Fórum, de acordo com o IBGE em 2012 a população estimada de 121.994, distribuídos em 726 km².

O Setor conta com um chefe e um auxiliar que trabalham interno e possui um quadro onde são lotados 30 Oficiais de Justiça. Contando com apenas 23 trabalhando, estando o restante à disposição e um afastado.

Dos 23 oficiais efetivamente trabalhando há uma distribuição destes entre as oito zonas constantes no zoneamento geográfico, em que cada zona geográfica é composta de dois ou três bairros e uma extensa zona rural.

5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

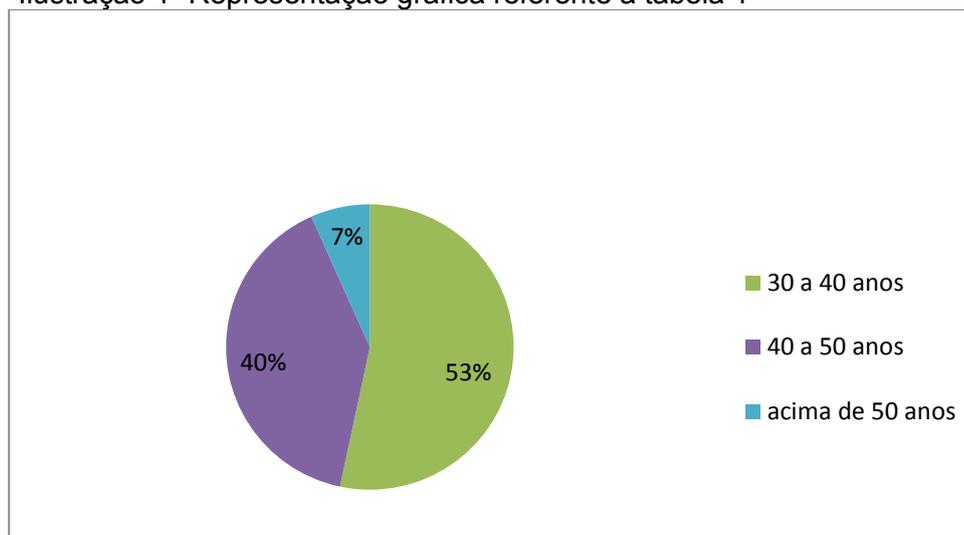
Os dados devidamente tabulados com o apoio de planilhas eletrônicas e cálculos apresentados por tabelas e ilustrados por gráficos gerados automaticamente por sua tabulação, baseada na frequência de respostas obtidas dos oficiais de justiça:

5.1. Faixa etária:

Tabela 1 – Distribuição dos entrevistados por faixa etária

Faixa etária	Quant.	Percentual
20 a 30 anos	0	0%
30 a 40 anos	8	53%
40 a 50 anos	6	40%
acima de 50 anos	1	7%
Total	15	100%

Ilustração 1- Representação gráfica referente à tabela 1



Percebe-se que mais de 50% dos usuários se encontram na faixa etária que vai de 30 a 40 anos e 40% se encontra entre 40 e 50 anos. Apenas 7% têm acima de 50 anos. Significa dizer que mais de 90% da amostra faz parte da faixa etária entre 30 e 50 anos.

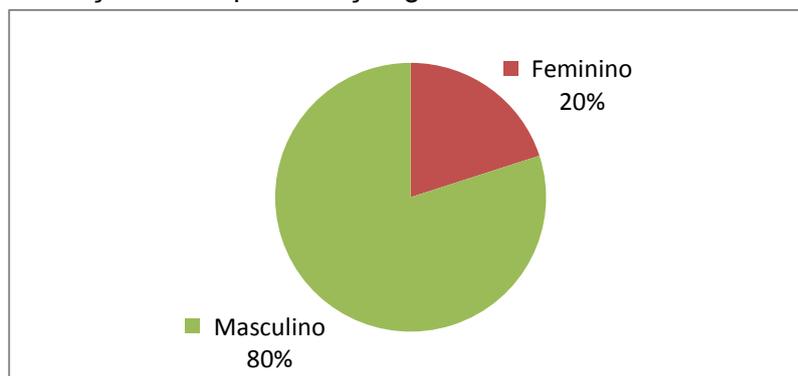
Verifica-se ainda que 27% dos usuários não tiveram nenhuma dificuldade a maioria se encontra na faixa etária entre 30 e 40 anos. Acontecendo o mesmo quanto aos 53% que apresentaram dificuldades no uso do PJe apenas no início a maioria se encontra na mesma faixa etária. E entre os que ainda tem alguma dificuldade apresentou um representante de cada uma das três faixas etárias.

5.2. Gênero:

Tabela 2 – Distribuição dos entrevistados por gênero

Gênero	Quant.	Percentual
Feminino	3	20%
Masculino	12	80%
Total	15	100%

Ilustração 2 – Representação gráfica referente à tabela 2



Conforme representado no gráfico acima 80% dos respondentes são do sexo masculino e apenas 20% do sexo feminino, refletindo as mesmas características da população alvo.

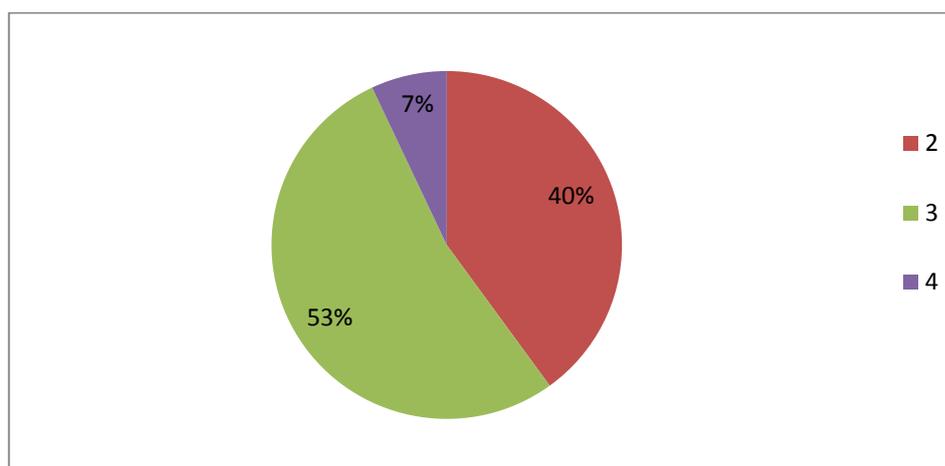
O que não poderia ser diferente, já que é uma das profissões historicamente definida com masculina. Mas esse cenário está mudando a cada concurso realizado.

5.3. Tempo de trabalho como Oficial de Justiça:

Tabela 3 – Distribuição dos usuários por tempo na atividade

Tempo de trabalho na função	Quant.	Percentual
Até 5 anos	0	0%
5 a 10 anos	6	40%
10 a 20 anos	8	53%
20 a 30 anos	1	7%
Total	15	100%

Ilustração 3 – Representação gráfica referente à tabela 3



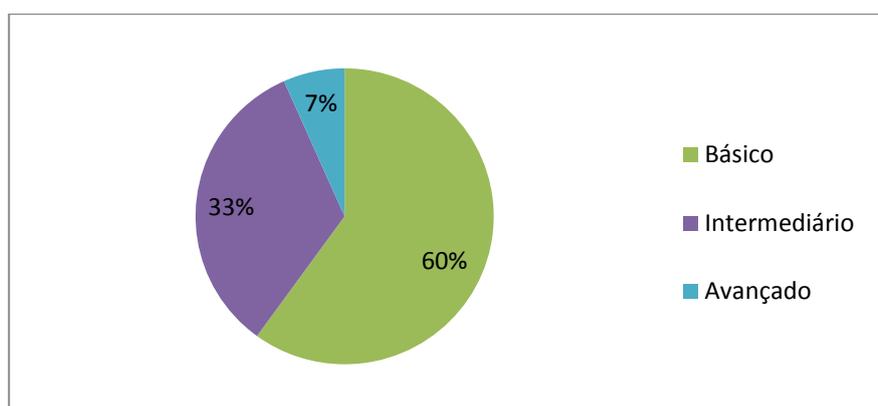
Verifica-se que 40% do grupo se encontram na parcela que possui mais de cinco anos de trabalho como Oficial de Justiça, sendo 53% com mais de 10 anos de trabalho e apenas 7% com mais de 20 anos. Significa dizer que 100% dos usuários trabalham a mais de cinco anos na função.

5.4. Nível de informática:

Tabela 4 – Distribuição dos entrevistados por nível de informática

Nível de informática		
Nenhum	0	0%
Básico	9	60%
Intermediário	5	33%
Avançado	1	7%
Total	15	100%

Ilustração 4 – Representação gráfica referente à tabela 4



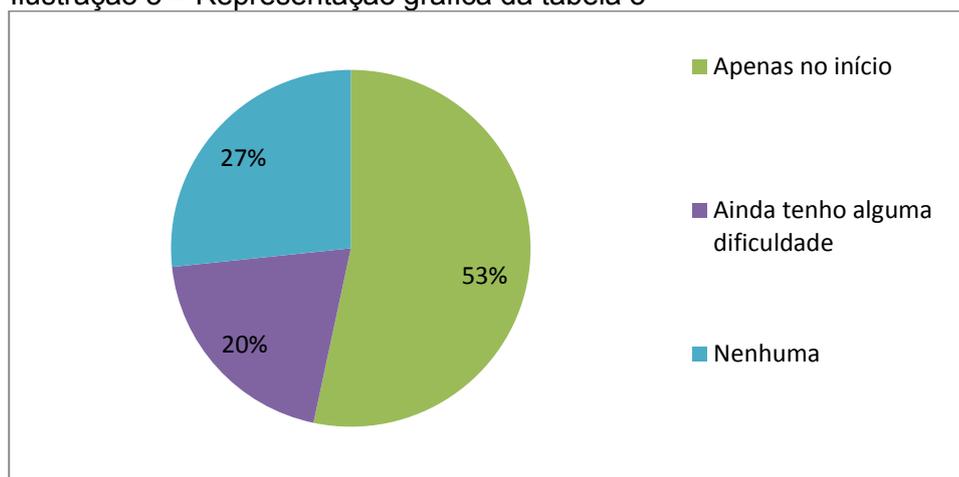
A maioria do grupo possui apenas o nível básico de conhecimento em informática e pouco mais de 30% se encontram no nível intermediário, restando uma parcela mínima possuindo um nível avançado.

5.5. Dificuldade para uso do Processo Judicial Eletrônico:

Tabela 5 – Distribuição de entrevistados por nível de dificuldade no PJe

Dificuldade para uso do PJe	Quant.	
Muito	0	0%
Apenas no início	8	53%
Ainda tenho alguma dificuldade	3	20%
Nenhuma	4	27%
Total	15	100%

Ilustração 5 – Representação gráfica da tabela 5



Para 53% dos usuários que apresentaram dificuldades quanto ao uso do PJe apenas no início estão 56% do total que se encontram no nível básico de informática e 60% dos que se encontram no nível intermediário. Já entre os 20% que ainda tem alguma dificuldade todos possuem nível básico. Entre os 27% que não tiveram nenhuma dificuldade estão: o usuário que possui nível avançado de informática, 11% dos que apresentaram nível básico e 40% dos que estão no nível intermediário.

Nota-se que com o passar do tempo apenas uma pequena parcela ainda tem alguma dificuldade para utilizar o PJe.

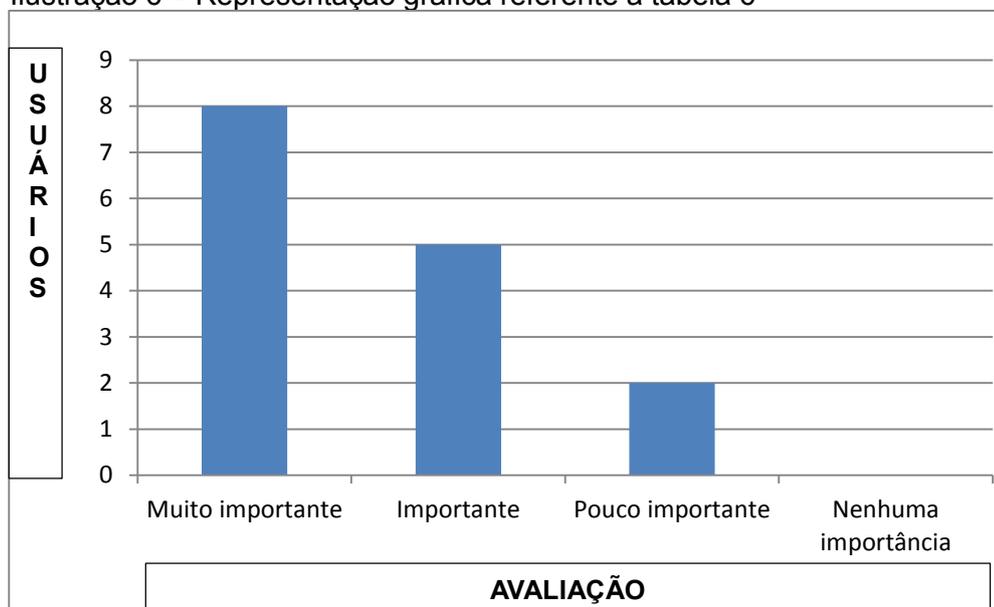
5.6. GANHOS (Benefícios):

5.6.1. Extinção de intermediário para qualquer tarefa:

Tabela 6 – Distribuição por frequência de respostas

Extinção de intermediários	
Muito importante	8
Importante	5
Pouco importante	2
Nenhuma importância	
Total	15

Ilustração 6 – Representação gráfica referente à tabela 6



Quando perguntados sobre a extinção de intermediário para qualquer tarefa 13 usuários reconheceram como muito importante e importante, apenas dois admitiram ser pouco importante.

Esse cenário se deve ao fato de que a Central de Mandados antes da implantação do PJe não havia tantas tarefas internas para os Oficiais de Justiça, os mandados eram entregues prontos, o intermediário realizava as tarefas internas necessárias. Após a implantação do PJe no setor o intermediário se tornou o computador. Do mesmo modo a consulta de processo, anteriormente o oficial dependia de um funcionário do cartório para ter acesso às informações, isso se o processo não estivesse com o advogado, com o juiz ou promotor. Ao mesmo tempo

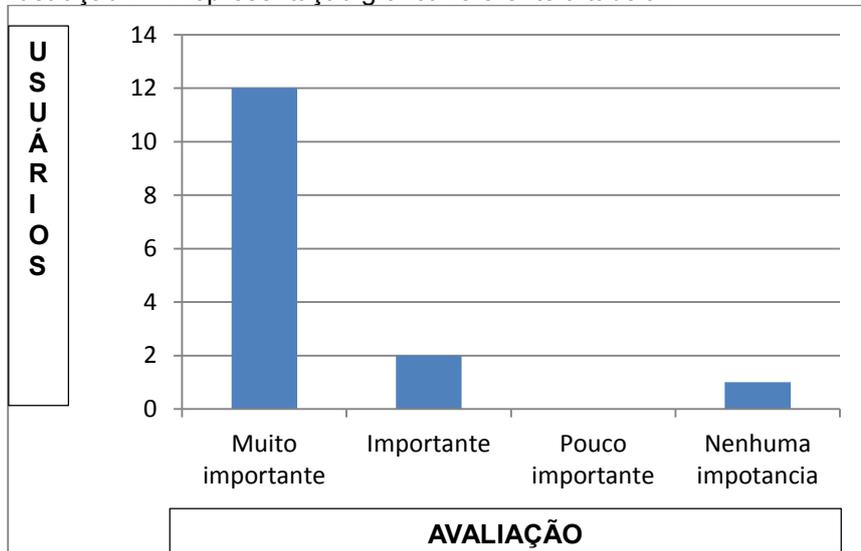
em que beneficia aumenta suas atividades internas.

5.6.2. Permissão do trabalho na própria residência sem limite de horário:

Tabela 7 – Distribuição por frequência de respostas

Permissão do trabalho na residência	
Muito importante	12
Importante	2
Pouco importante	
Nenhuma importância	1
Total	15

Ilustração 7 – Representação gráfica referente à tabela 7



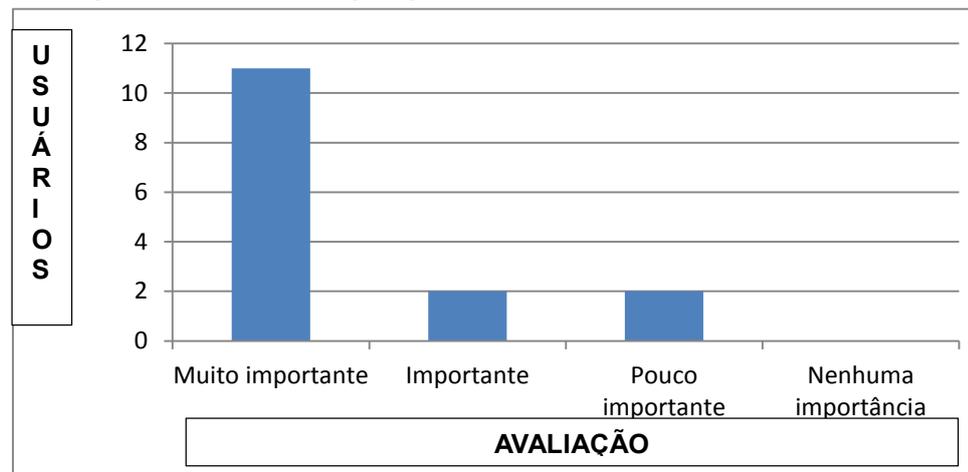
Para a quase totalidade dos usuários a permissão do trabalho na residência foi considerado como sendo muito importante e importante e apenas um classifica como não tendo nenhuma importância.

5.6.3. Eliminação da necessidade de deslocamento para consulta as informações do processo:

Tabela 8 - Distribuição por frequência de respostas

Eliminação da necessidade de deslocamento	
Muito importante	11
Importante	2
Pouco importante	2
Nenhuma importância	
Total	15

Ilustração 8 – Representação gráfica referente à tabela 8



Em conformidade com as respostas apresentadas pela ilustração 7, os respondentes avaliam como sendo benéfica a eliminação da necessidade de deslocamento, 13 usuários consideraram como muito importante e importante e dois usuários acreditam ser pouco importante.

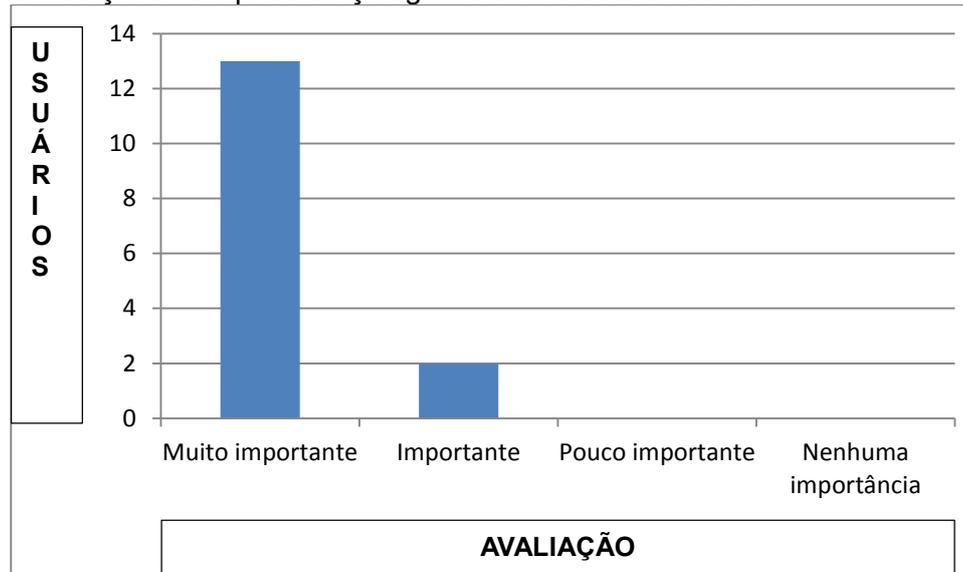
Justifica-se como sendo muito importante para a atividade do Oficial de Justiça a eliminação da necessidade de deslocamento para consulta às informações do processo visto que o tempo gasto anteriormente pode ser aproveitado no cumprimento do mandado ou ainda na alimentação das informações da diligência no sistema.

5.6.4. Disponibilidade de informações processuais sem limite de horário:

Tabela 9 – Distribuição por frequência de respostas

Disponibilidade de informações	
Muito importante	13
Importante	2
Pouco importante	
Nenhuma importância	

Ilustração 9 – Representação gráfica referente à tabela 9



A disponibilidade de informações 24 horas e todos os dias foi considerada com sendo muito importante e importante para a totalidade dos respondentes.

Sendo essa possibilidade uma das mais importantes para a atividade e também para as pessoas que necessitam dessas informações. Especialmente para os usuários (Oficiais de Justiça), pelo o caráter externo da atividade e no caso de processo físico sempre necessitava de deslocamento e dependia de vários fatores para obter êxito na consulta. Tais como: o processo não se encontrar no cartório, a disponibilidade do escrevente para localizar o mesmo.

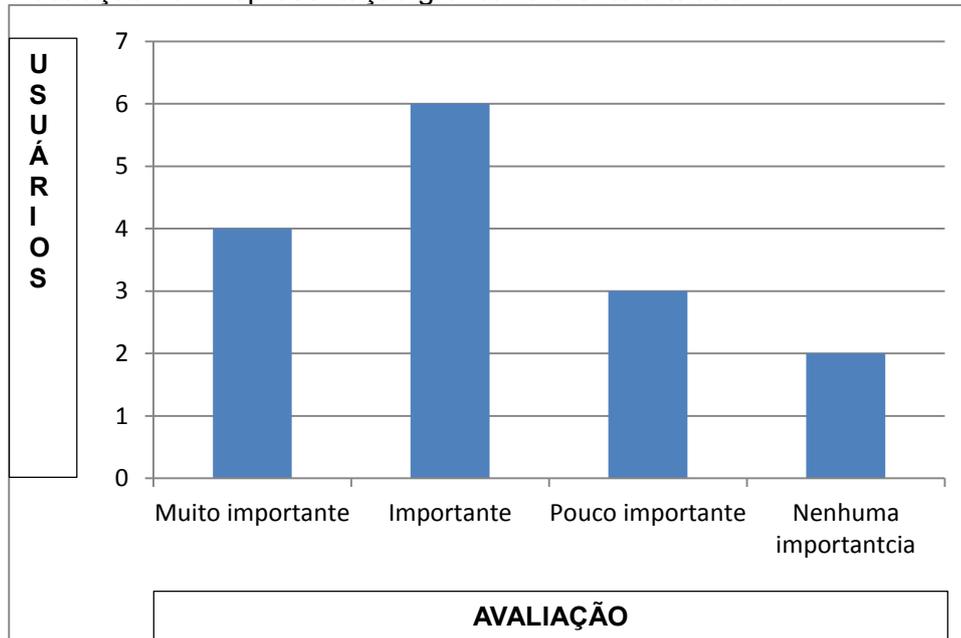
Com o PJe ainda existe um caso em que o Oficial de Justiça mesmo podendo ver as informações, não consegue imprimir o mandado ainda que no computador de sua sala no Fórum, nos processos com segredo de justiça, tendo que se dirigir ao cartório para o escrevente imprimir a petição inicial. Causando enormes perdas de tempo, sendo muito comum a ocorrência desse tipo de mandado, tempo esse que poderia ser utilizado para as diligências, visto a enorme carga de trabalho que sempre existe, tanto no modo tradicional como no virtual.

5.6.5. Atribuição ao computador de tarefas repetitivas e propensas a erro:

Tabela 10 – Distribuição por frequência de respostas

Atribuição ao computador de tarefas	
Muito importante	4
Importante	6
Pouco importante	3
Nenhuma importância	2

Ilustração 10 – Representação gráfica referente à tabela 10



Considerada por 10 usuários como sendo muito importante e importante e cinco usuários sendo pouco importante e não tendo nenhuma importância.

Percebe-se que neste item as respostas contrárias a maioria que a consideram como sendo um benefício, não é percebida por uma parcela significativa e se destanca das anteriores talvez pela sua característica. Por serem os benefícios anteriores concretos e de fácil percepção.

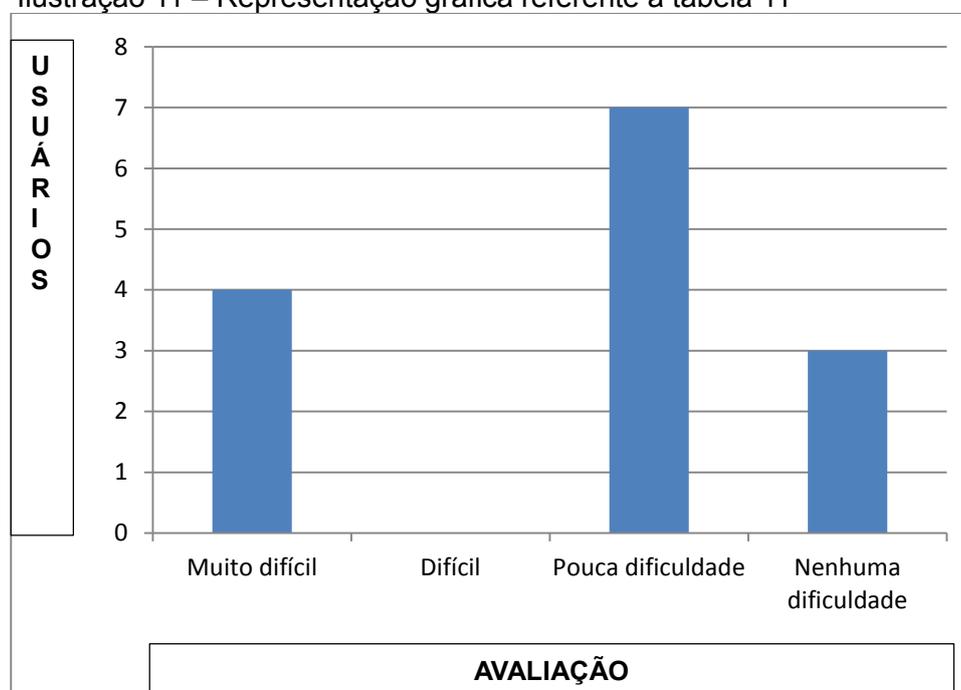
5.7. BARREIRAS:

5.7.1. Falta de conhecimento em informática:

Tabela 11 – Distribuição por frequência de respostas

Falta de conhecimento em informática	
Muito difícil	4
Difícil	
Pouca dificuldade	7
Nenhuma dificuldade	3
Total	14

Ilustração 11 – Representação gráfica referente à tabela 11



A falta de conhecimento em informática não se apresenta como barreira para a maioria dos respondentes e apenas quatro compartilha a opinião de que seja uma barreira para o melhor uso do PJe. Lembrando que um usuário não respondeu a questão.

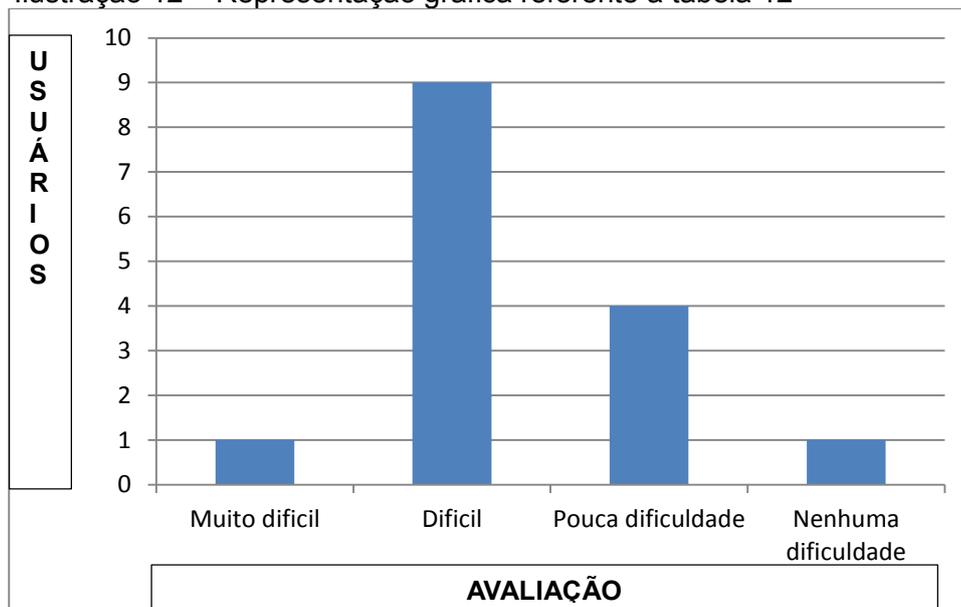
Mesmo a maioria não a considerando como barreira, a parcela que a considerou foi significativa, quando comparada a outros quesitos em que a maioria aparece predominante.

5.7.2. Estrutura atual de informática:

Tabela 12 – Distribuição por frequência de respostas

Estrutura atual de informática	
Muito difícil	1
Difícil	9
Pouca dificuldade	4
Nenhuma dificuldade	1
Total	15

Ilustração 12 – Representação gráfica referente à tabela 12



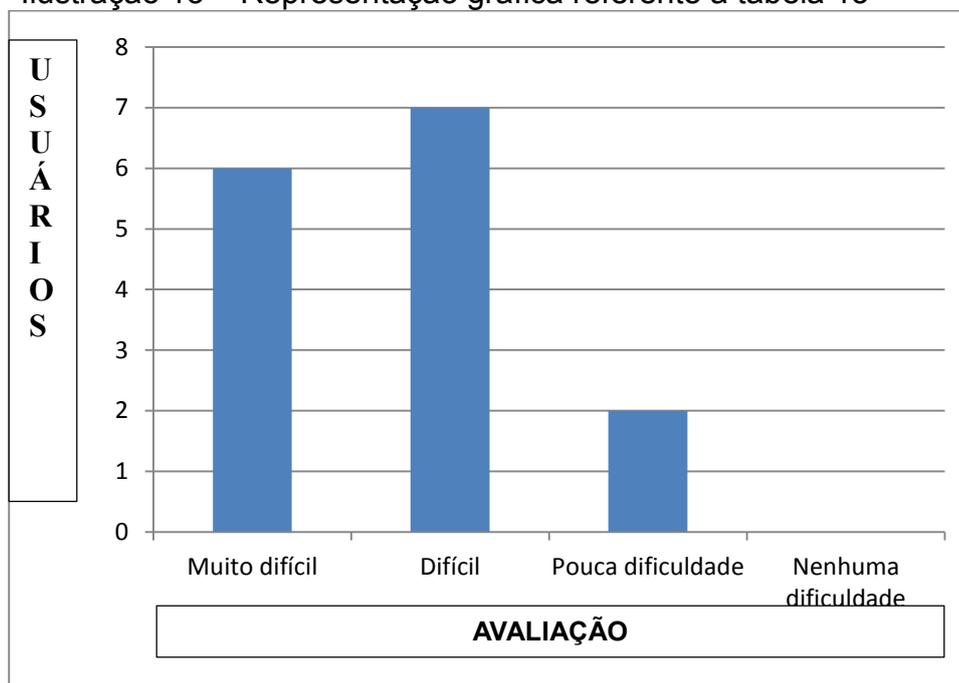
A estrutura atual de informática foi incluída como barreira para 10 usuários e cinco discorda, sendo um percentual relevante os que não a consideram como barreira. É considerada preocupante a situação, pelo cenário atual exigir e depender de uma estrutura de informática adequada.

5.7.3. Inexistência de informação quanto à quantidade mandados cumpridos no sistema:

Tabela 13 – Distribuição por frequência de respostas

Inexistência de informação da quantidade de cumprido	
Muito difícil	6
Difícil	7
Pouca dificuldade	2
Nenhuma dificuldade	
Total	15

Ilustração 13 – Representação gráfica referente à tabela 13



Para 13 usuários a inexistência de informação da quantidade de mandado cumprido se apresenta como sendo uma barreira e só dois discordam dessa opinião.

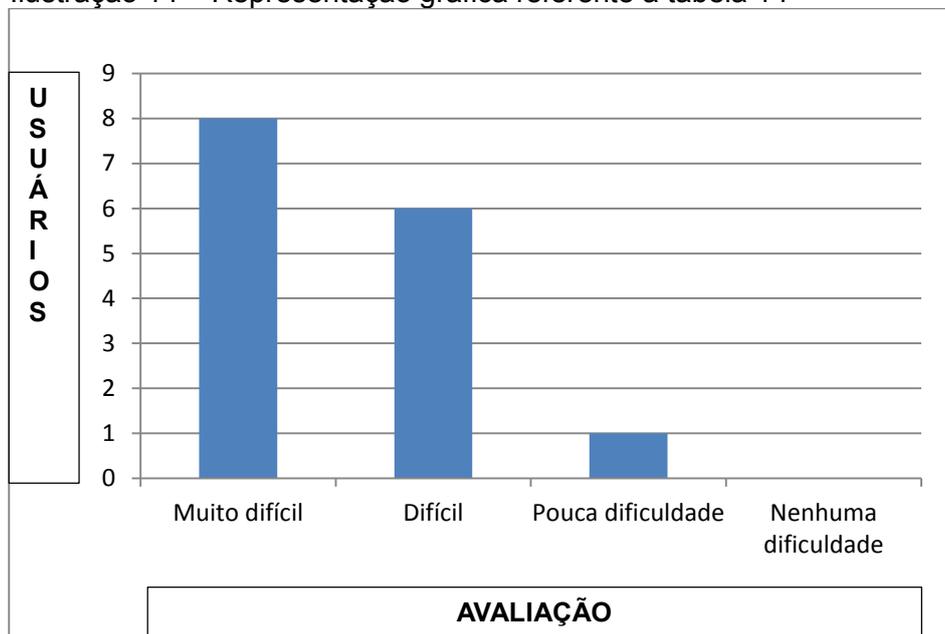
Sem essa funcionalidade não se pode obter relatórios de produtividade, visto que quando o mandado é cumprido desaparece da tela do oficial e não existe um espaço permitindo um relatório de quantos mandados foram cumprido no mês pelo oficial. Decorrente da distribuição feita manualmente e não automaticamente pelo computador.

5.7.4. Falta de marcadores para mandados imprimidos:

Tabela 14 – Distribuição por frequência de respostas

Falta de marcadores para mandados imprimidos	
Muito difícil	8
Difícil	6
Pouca dificuldade	1
Nenhuma dificuldade	
Total	15

Ilustração 14 – Representação gráfica referente à tabela 14



No caso acima 14usuários considera como sendo barreira e apenas um não concorda com a quase unânime opinião.

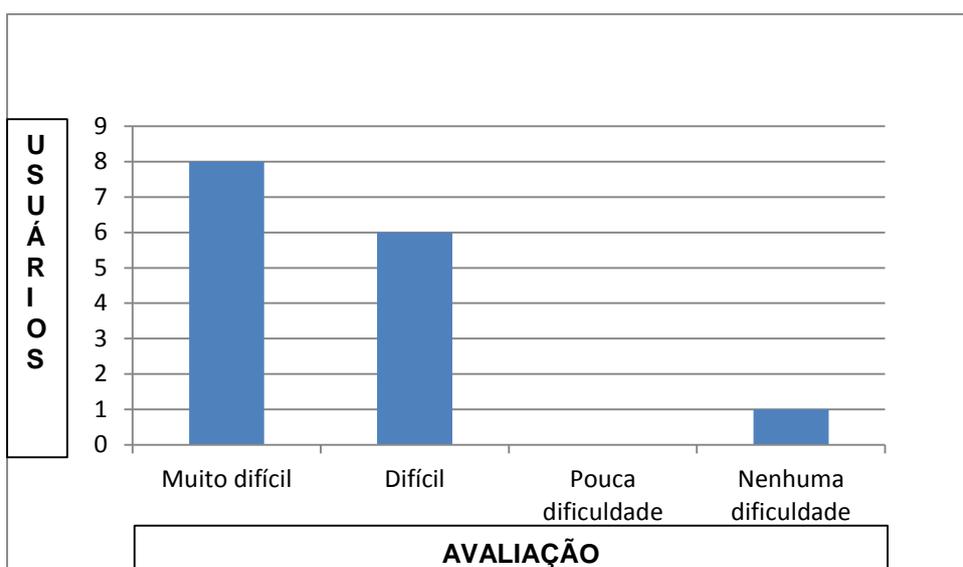
A inexistência dessa funcionalidade constitui uma enorme barreira já que induz o usuário a erro. Podendo confundir deixando de imprimir em tempo hábil ou imprimir novamente e até realizar a diligência duas vezes, tendo ocorrido muitas vezes no primeiro caso e algumas no segundo caso. Causando prejuízos de gasto de papel, perda de temp e prejuízo não só para o usuário a celeridade processual.

5.7.5. Falta da possibilidade para intimar as partes eletronicamente:

Tabela 15 – Distribuição por frequência de respostas

Falta da possibilidade para intimar eletronicamente	
Muito difícil	8
Difícil	6
Pouca dificuldade	
Nenhuma dificuldade	1
Total	15

Ilustração 15 – Representação gráfica referente à tabela 15



A falta da possibilidade para intimar as partes eletronicamente foi considerada como barreira para a quase totalidade dos pesquisados e apenas uma opinião contrária.

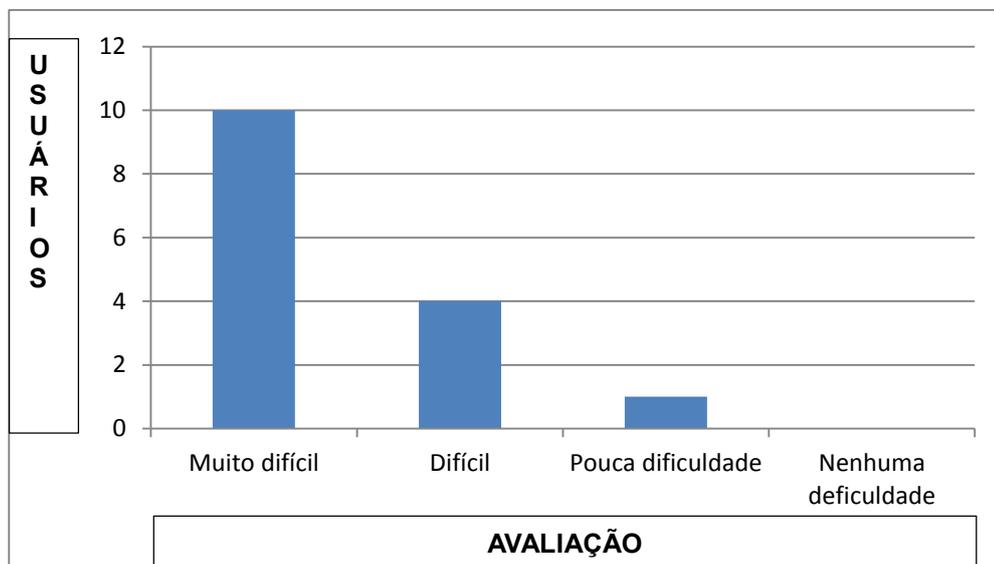
Essa opção traria economia significativa de papel, já que esta é a etapa o papel é imprescindível. Ao contrário de todo o resto do processo. No caso em tela acredita-se que não seja a falta da funcionalidade, mas de providências no sentido de fazer constar na petição um email válido, telefone e cadastramento no PJe, além de disponibilidade financeira para adquirir o token ou smartcard. Principalmente da parte autora que normalmente tem maior interesse no feito.

5.7.6. Falta de informação quanto ao pagamento das diligências ou se é justa gratuita:

Tabela 16 – Distribuição por frequência de respostas

Falta de informação de pagamento de diligências ou ...	
Muito difícil	10
Difícil	4
Pouca dificuldade	1
Nenhuma dificuldade	
Total	15

Ilustração 16 – Representação gráfica referente à tabela 16



A falta de informação sobre o pagamento de diligências as opiniões são compartilhadas pela quase totalidade como sendo uma barreira e apenas um usuário não compartilha da mesma opinião.

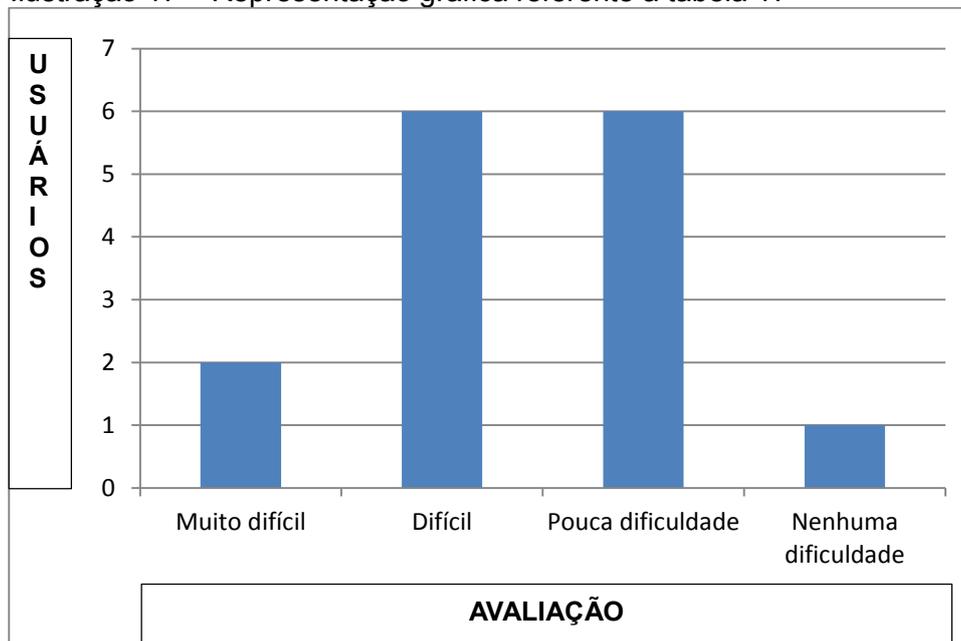
Sua falta mais uma vez trás enormes prejuízos financeiros para o usuário, já que, se não for paga a mesma, não tem como o usuário saber e pode cumprir o mandado, quando não deveria.

5.7.7. Petições muito longas de advogados e defensores públicos:

Tabela 17 – Distribuição por frequência de respostas

Petições muito longas	
Muito difícil	2
Difícil	6
Pouca dificuldade	6
Nenhuma dificuldade	1
Total	15

Ilustração 17 – Representação gráfica referente à tabela 17



Com relação a petições muito longas o grupo acabou se dividindo tendo oito usuários considerando uma barreira enquanto sete não a consideram do mesmo modo.

Apesar da existência de recursos computacionais para minimizar a falta de consciência ambiental das pessoas que redigem essas petições longas, ainda que não tenha necessidade, pode-se diminuir na hora de imprimir, mas para um bom resultado normalmente não compensa por dificultar a leitura na hora do cumprimento da citação a parte.

6. APRESENTAÇÃO DE TRECHOS DE OPINIÕES DOS USUÁRIOS:

É perceptível pelos resultados apresentados a contribuição e empenho dos usuários. Reafirmado através da disposição em dar a máxima contribuição ao trabalho como é possível notar pelas respostas apresentadas abaixo. Ressaltando-se que dos 15 componentes da amostra, 13 responderam a questão aberta. Optando-se pela apresentação de trechos de opiniões por existirem opiniões coincidentes e sua apresentação na íntegra se tornaria ainda mais repetitiva.

[...] quem não acompanhar a velocidade das informações com que lidamos, terá dificuldades em desempenhar suas funções, [...];

“[...] o PJe, é hoje uma realidade e um caminho sem volta, mas não pode essa ferramenta tecnológica ser causa de extinção de uma carreira profissional, pelo contrário, deve ser uma ferramenta para tornar mais fácil a atividade e tornar mais a marcha processual”, [...];

[...] na minha opinião o PJe facilitou meu trabalho, principalmente pela flexibilidade que nos é imposta, [...];

“Acho que o sistema melhorou, dando agilidade às funções dos oficiais de justiça, claro que existem alguns pontos que precisam ser melhorados”. [...];

“Substituição do uso do papel por palmtop com capacidade de coleta de assinatura e impressão digital da pessoa a ser intimada/citada.”;

“É um processo que tem tudo para se tornar bem eficaz, com alguns ajustes poderá facilmente se tornar indispensável.”;

“[...] deveria ser criado um local de compartilhamento de informações [...] tais como, novo endereço das partes, telefones e [...], [...] diminuindo o desperdício de tempo, em diligências inúteis.”;

“[...] Como toda nova ferramenta haverá dificuldades na implantação do sistema, mas veio para aprimorar as nossas atividades.”;

“O uso do PJe facilitou bastante o trabalho, porém é necessário modificações [...]”;

“Acho que o sistema trouxe facilidades para o nosso trabalho, mas acredito que tem muito a ser melhorado”, [...];

[...] Destaco a necessidade de indenização pelo Tribunal dos custos

inerentes à impressão dos mandados, quando arcados pelo próprio oficial. [...];

[...] o oficial de justiça não tem acesso aos documentos do processo com sigilo de justiça não tendo como verificar informações fundamentais para o cumprimento do mandado [...];

“O trabalho do oficial de justiça com o PJe ficou mais prático uma vez que é possível imprimir e devolver os mandados a partir de qualquer lugar. No entanto, ao agir assim o oficial tem de arcar com os custos do procedimento (papel e tinta de impressão). A estrutura física para devolução dos mandados também tem deixado a desejar uma vez que faltam impressoras e scanners nas salas dos oficiais de justiça (na comarca de Cabedelo sequer há impressora).[...];

“Acredito que o PJe veio para facilitar o trabalho, tendo em vista que a informatização veio para ficar e mudar muita coisa. Na minha opinião, o PJe facilitou meu trabalho, principalmente pela flexibilidade que nos é imposta. Algumas coisas precisam ser modificadas, e isto deve ocorrer paulatinamente com objetivo de facilitar cada vez mais o trabalho de todos os envolvidos.”;

“Houve melhora quanto ao acesso às informações e a questão de podermos trabalhar na nossa residência, o que agiliza o cumprimento dos mandados.”;

“À nível de informática, deveria ser dado ao oficial de justiça todos os conhecimentos do sistema[...];”;

“Acho que o sistema trouxe facilidades para o nosso trabalho, mas acredito que tem muito a ser melhorado, a exemplo de marcadores para mandados já emitidos, etc.”;

“[...] o sistema precisa ser aperfeiçoado, pontos como: a possibilidade de informação sobre a guia de diligência (indenização de transporte); marcadores para os mandados impressos, posto que a possibilidade de emissão de mandados em processos diferentes, mas que envolvem a mesma parte, pode levar o Oficial de Justiça deixar de cumprir um dos mandados por achar que já o imprimiu [...]”;

“O uso do PJe facilitou bastante nosso trabalho, porém, é necessário modificações em relação ao programa.[...];

“[...] Já é fato que a tecnologia vem proporcionando agilidade e economia, basta agora adequar de forma mais precisa de acordo com cada situação específica.”;

7. ANÁLISE GERAL DOS DADOS:

Percebe-se que entre os usuários que ainda possuem alguma dificuldade, existe um usuário representante da faixa etária entre 30 e 40; outro entre 40 a 50 e outro tem acima de 50 anos, sendo um representante de cada faixa etária existente no grupo. Todos são do sexo masculino e os três têm incomum o tempo de trabalho na faixa entre 10 a 20 anos. Entre os que apresentaram dificuldades apenas no início existe maior quantidade de usuários que se encontram nessa faixa etária de tempo de trabalho. Quanto ao nível de informática todos se encontram no nível básico, assim como a maioria que não apresentou dificuldades com o passar do tempo a maioria também se encontra na faixa etária entre 30 e 40 anos. Dentre os que não tiveram nenhuma dificuldade a maior parte também se encontra na faixa etária entre 30 e 40 anos. Lembrando que mais de 50% dos usuários se encontram nessa faixa etária. Em relação ao gênero dos que não apresentaram nenhuma dificuldade: um é do sexo e três são do sexo masculino, destacando que há maior probabilidade, visto que a maioria pertence ao gênero em tela.

De maneira geral há uma coerência nas respostas de cada um dos usuários, tanto no que se refere aos ganhos para a atividade, quanto para as barreiras existentes para o melhor uso do PJe. Reafirmadas no quesito opiniões, crítica, sugestão, ganhos e dificuldades do PJe. Surpreendendo na omissão dos mesmos quanto ao aumento da carga de trabalho interno, como pode ser facilmente percebido no capítulo sobre opiniões.

Sendo perceptíveis também os ganhos verificados, a confirmação de sua importância para a atividade dos oficiais de justiça. Mesmo no item sobre a atribuição ao computador de tarefas em que houve um significativo percentual de opiniões contrárias, a maioria ressalta sua importância.

Acontecendo o mesmo quanto às barreiras para o melhor uso sendo claro os anseios dos usuários quanto ao acréscimo de novas funcionalidades.

Verifica-se ainda que mesmo com os impactos decorrentes de sua implantação na CEMAN, foi considerada benéfica para a atividade profissional do usuário (Oficial de Justiça) ainda que necessite de ajustes para que os ganhos resultem em contribuição desta etapa na celeridade processual.

8. CONCLUSÃO

A informatização do processo judicial visa a eficiência, transparência e aperfeiçoamento do judiciário. Torna a tecnologia da informação um setor estratégico nesse novo cenário.

A implantação do Professo Judicial Eletrônico – Pje na Central de Mandados impacta diretamente o usuário oficial. Mas apesar das resistências iniciais dos usuários, comum em processo de informatização de atividades, mostra-se benéfica para a atividade do oficial de justiça. Evidenciadas na apresentação dos resultados através dos ganhos e barreiras verificadas e de fácil visualização.

Verifica-se que o objetivo de sua implantação que é permitir a prática de atos processuais diretamente no sistema, para esta etapa não é alcançado na sua plenitude, pelo menos no estágio atual, em que apenas o sistema é utilizado para imprimir mandados e alimentá-lo com informações de diligências realizadas, resultantes de intimações, citações e outros atos realizados pessoalmente. Mesmo para a parte autora do processo e órgãos públicos, quando a quase totalidade dos órgãos públicos possuem e se utilizam, de recursos e suportes tecnológicos. Do mesmo modo órgãos privados como: como bancos e grandes empresas.

Contribuindo também para exclusão desta etapa, o acesso a poucas funcionalidades existentes tanto da versão mostrada pelo CNJ incluída neste trabalho, quanto à versão recente utilizada pelos usuários, que continuou as mesmas da versão inicial. Não necessitando tantas funcionalidades, mas no mínimo: **contagem automática de prazos** que na visão da autora, poderia possibilitar recursos como avisos na tela do usuário oficial quanto ao tempo restante para o cumprimento do mandado, **ou simplesmente disponibilizar na tela inicial o dia da audiência;** e **permitir a distribuição automática na Central de Mandados.** Principalmente levando-se em conta as informações do CNJ contidas na página 14 deste trabalho, quando diz: “O PJe é um sistema extremamente configurável [...]”. (CNJ, 2011, p. 11).

Observa-se que são recorrentes opiniões de pessoas e autores quanto a reclamações de alguns usuários, ora se referindo a advogados, ora a juízes, ora a serventuários e outros. Mas, para a autora, as pessoas que trabalham com o sistema é que visualizam as especificidades relativas ao seu trabalho.

Desse modo, pode-se falar apenas em relação aos usuários oficiais de

justiça.

Entre os ganhos verificados com a implantação do PJe na CEMAM, destacam-se a **disponibilidade de informações processuais**, confirmada sua importância pela totalidade dos oficiais de justiça. Esse resultado explica-se pela dificuldade existente no processo físico em que o oficial de justiça sentia quase as mesmas dificuldades do usuário externo, ao buscar informações processuais para auxiliar na eficiência do seu trabalho.

Vale ressaltar que em se tratando de disponibilidade de informações as opiniões dos usuários corroboram com os benefícios esperados pela implantação do PJe segundo o Guia de Homologação do CNJ, quando trata da **visualização compartilhada do processo**. O mesmo acontecendo com relação à **eliminação da necessidade de deslocamento** em que a maioria dos respondentes a consideram um ganho, onde o benefício correspondente esperado pelo CNJ é a **eliminação de transações físicas**, mesmo que para usuário oficial não aconteça o mesmo de outras etapas do processo em que facilita o controle de prazos. Já para o usuário oficial não é permitido essa facilidade, visto que a não existência de **marcadores para mandados imprimidos**, sugerido como uma barreira para o melhor uso do sistema e confirmado pela maioria dos usuários, juntamente com o fato da central de mandados não possuir distribuição automática, não permitindo esse benefício por completo.

Já a ausência de papel, também não é possível nesta etapa, visto que para intimar, citar, etc., é necessário a impressão do mandado, que com o PJe passou a ser tarefa do usuário oficial. Assim como no aprimoramento da comunicação com clientes externos, que quando o CNJ trata como benefício no guia referido anteriormente se refere ao advogado. Como bem explica BALDAN, quando diz que: “O jurisdicionado, por meio do advogado, passa a ser personagem ativo, inclusive na movimentação do Processo. [...]” O usuário oficial não pode dizer o mesmo, pois para intimar as partes tem que imprimir o mandado e se dirigir pessoalmente ao endereço. Nesse sentido se encontra a questão colocada como uma das barreiras, qual seja a **falta da possibilidade para intimar eletronicamente** principalmente a parte autora, já que normalmente é a parte mais interessada na resolução do conflito. Nem podem dizer o mesmo das partes, pois a comunicação com as mesmas continuam da mesma maneira que no modo anterior (processo físico). **Só ocorrendo eletronicamente através do advogado.**

Assim como **ausência de papel**, também não ocorrendo com o usuário oficial, apenas a impressão do mandado passou a ser feita pelo próprio oficial e por conta da falta de marcadores para mandados imprimidos, provoca retrabalho e desperdício de papel, aumentando o volume de papel e impactando o meio ambiente mais que no modo físico, no caso da CEMAN. Outra maneira de fazer com que se torne realidade na Central de Mandados ou a ausência ou a diminuição de papel gasto neste setor é **sugerida por um dos usuários: “Substituição do uso de papel por palmtop com capacidade de coleta de assinatura e impressão digital da pessoa a ser intimada/citada.”** O nome não sendo indicado por ser resposta da pergunta aberta do questionário e o mesmo ser respondido de forma anônima.

Quanto ao **baixo custo**, apesar de não se referir ao mesmo assunto, é de se destacar que o usuário se optar pelo trabalho na própria residência tem que arcar com os custos decorrentes.

Os demais ganhos sugeridos e também confirmada sua importância pela maioria dos usuários são: extinção de intermediário, possibilidade de trabalho na própria residência, os dois casos também decorrente da visualização compartilhado do processo e atribuição ao computador de tarefas propensas a erro, que apesar de ser incluída no questionário e confirmada pela maioria dos usuários, não condiz com a realidade apresentada na Central de Mandados. Supondo-se que devido a inexistência de algumas funcionalidades.

Os ganhos são consequências da principal característica do novo cenário, em que o processo passa a estar em todos os lugares e não mais nas mãos do magistrado, servidor ou advogado, em um único lugar.

Com relação às barreiras, apenas a falta de conhecimento em informática foi rejeitada pela maioria dos usuários, não sendo reconhecida como sendo uma barreira. Explica-se a rejeição pelo uso comum atual, onde na maior parte das tarefas diárias são utilizados os recursos tecnológicos, tanto para trabalho, quanto para lazer ou apenas para tarefas do cotidiano.

Uma das principais barreiras apontadas é a falta de marcadores para mandados imprimidos, sendo sua falta a principal causa de erros cometidos na utilização do sistema, pois permite confundir os mandados existentes na tela do oficial. Exemplos de prejuízos: o retrabalho, gasto desnecessário de papel, perda de prazo, entre outros. Causando com isso falta de eficiência e prejuízo ao processo

judicial. Neste caso caberia a atribuição ao computador de tarefas repetitivas e propensas a erros, que no caso não existe.

Destaca-se ainda, a falta de informação sobre o pagamento nos casos devidos. Onde no processo físico é obrigatório constar essa informação, demonstrado no capítulo três do presente trabalho. A falta dessa funcionalidade resulta em enormes prejuízos financeiros para o universo pesquisado. Vale lembrar que no capítulo VI da Resolução nº 36/2013, da Presidência do TJPB trata do ressarcimento das despesas com diligências dos oficiais de justiça e no capítulo VIII, em seu Art. 33, dá o prazo de doze meses para a Diretoria de Tecnologia da Informação, implantar as modificações necessárias.

Ressalta-se ainda, a falta de marcadores para mandados cumpridos por cada oficial, a existência dessa funcionalidade possibilitaria relatórios mensais, que não só serviria para controle da produtividade dos próprios oficiais de justiça, mas também serve de base para a gestão de pessoas necessárias para cada zona geográfica ou Comarca, e o que mais necessitasse os gestores.

O acréscimo de funcionalidades contribui para o alcance dos resultados esperados na utilização do sistema.

Quanto as opiniões dos oficiais de justiça sobre o PJe, surpreende a omissão dos usuários quanto ao aumento de tarefas internas diárias. O qual poderia ser compensado com a instalação do sistema de pregão eletrônico na Comarca, possibilitando a ausência do oficial de justiça nas audiências, como prevê a Resolução nº 36/2013, em seu Capítulo IV, Art. 19, parágrafo 1º. E assim, permitir que o oficial justiça nas horas em que não estivesse cumprindo as urgências decorrentes do plantão, se dedicar as tarefas internas diárias, utilizando o PJe.

Por fim, com o aperfeiçoamento decorrente da introdução de novas funcionalidades, levando-se em conta as especificidades do setor, somado a compensação de tempo gasto em tarefas internas diárias e nos dias de plantões, o PJe traria a eficácia esperada com sua implantação plena na Central de Mandados.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA FILHO, J. C. A, **Humano, Demasiadamente Eletrônico, Eletrônico, Demasiadamente Humano**: A informatização judicial e o fator humano, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<https://trt9.jus.br>>. Acesso em: 09/06/2014;

ALVARES, N. O. **A informatização do processo judicial e o acesso a justiça**. UNICEUB. Brasília, 2011; Disponível em: <<https://www.uniceub.com.br>>. Acesso em: 14/06.2014;

Ato normativo. TJPB. **Ato da Presidência nº 9**, de 12 de fevereiro de 2014. Disponível em: <<https://www.tjpb.jus.br>>. Acesso em: 21/02/2014;

Ato normativo. TJPB. **Resolução nº 26/2011**, de 01 de julho de 2011. Implantação de experiência piloto. Disponível em: <<https://www.tjpb.jus.br>> . Acesso em: 17/01/2014;

BALDAN, G. R. **Meio Eletrônico**: Uma das formas de diminuição do tempo no 4º Juizado Especial Civil de Porto Velho/RO. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <https://www.fgv.br> . Acesso em: 28/01/2014;

BRASIL. Presidência da República. **Lei 11.419/2006**. Disponível em: <<https://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 18/11/2014;

BRASÍLIA. **Pronunciamento do Ministro Cesar Peluso** no lançamento do PJe. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br>>. Acesso em: 19/12/2013;

CNJ. **Cartilha PJe**, p. 5, 6, 7. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br>>. Acesso em: 11.11.2013;

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo:Atlas, 2008. Disponível em: <<https://www.google.com.br>>. Acesso em: 09/06/2014;

Guia de Homologação PJe, p. 5, 6 e 1. CNJ, 2011. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br>> . Acesso em: 02/02/2014;

Legislação. CNJ. **Resolução nº 185/2013**, de 18 de dez de 2013. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br>>. Acesso em: 02/01/2014;

Notícia. CNJ. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br>>. Acesso em: 15/11/2013;

Notícia. Revista CONJUR. Disponível em: <https://www.conjur.com.br>. Acesso em: 11/11/2013;

Noticia. CJF. Visita do Comitê do PJe da JF na JT. Disponível em:<<https://www.cjf.jus.br>>. Acesso em: 03/12/2013;

Notícia. TJPB. Implantação do PJe no Tribunal Pleno. Disponível em: <<https://www.tjpb.jus.br>>. Acesso em:19/12/2013;

SERRA, F. A. R. et al. **Gestão Estratégica das Organizações Públicas**, Florianópolis: Conceito Editorial, 2010;

VERGARA, S. C. **Métodos de Coleta de Dados no Campo**. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 11^a Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE1

Este questionário faz parte de um projeto de pesquisa da Especialização em Planejamento e Gestão Pública, ministrado pela Universidade Estadual da Paraíba sob o título: Processo Judicial Eletrônico: Impactos na Central de Mandados e tendo como orientador o Professor Doutor Luiz Maurício Martins. Não será necessário a sua identificação, porque seus dados não serão divulgados e suas respostas não serão exibidas individualmente. Contamos com sua valiosa colaboração. Se possível, responda no próprio questionário, é preciso apenas habilitar.

Questionário para avaliar os impactos do PJe na CEMAN:

I)Qual a sua faixa etária?

- a) 20 a 30 anos()
- b) 30 a 40 anos()
- c) 40 a 50 anos()
- d) acima de 50 anos()

II)Quanto ao sexo:

- a)feminino()
- b)masculino ()

III)Quanto tempo trabalha como Oficial de Justiça

- a) até 5 anos()
- b) 5 a 10 anos()
- c) 10 a 20 anos()
- d) 20 a 30 anos()

IV)Qual o seu nível de conhecimento em informática?

- a) nenhum()
- b) básico()
- c) intermediário()
- d) avançado()

V)Você teve dificuldade para aprender sobre o uso do PJe?

- a) muito ()
- b) apenas no início()
- c) ainda tenho alguma dificuldade()
- d) nenhuma()

VI) Liste os principais benefícios do PJe na CEMAN por ordem de importância, de acordo com:

1 – muito importante; 2 - importante; 3 – pouco importante; 4 – nenhuma importância, podendo repetir números quantas vezes houver necessidade:

- a) Extinção de intermediário para qualquer tarefa; ()
- b) Permissão do trabalho na própria residência sem limite de horário; ()
- c) Eliminação da necessidade de deslocamento para consulta a informações processuais; ()
- d) Disponibilidade de informações processuais sem limite quanto ao dia e horário; ()
- e) Atribuição ao computador de tarefas repetitivas e propensas a erro. ()

VII) Liste as principais barreiras para o melhor uso do PJe na CEMAN.

Numere: 1 - muito difícil; 2 – difícil; 3 – pouca dificuldade e 4 – nenhuma dificuldade, podendo repetir números, quantas vezes houver necessidade:

- a) Falta de conhecimento em informática; ()
- b) Estrutura atual de informática; ()
- c) Inexistência de informação quanto à quantidade de mandados cumpridos no sistema; ()
- d) Falta de marcadores para mandados imprimidos, aumentando a probabilidade de erro; ()
- e) Falta da possibilidade para intimar as partes eletronicamente e não só os advogados, essa funcionalidade traria economia real de papel (nesta etapa);()
- f) Falta de informação sobre o pagamento das diligências ou se é justiça gratuita;()
- g) Petições de advogados e defensores públicos muito longas, o resumo diminuiria o gasto com papel. ()

VIII) Gostaria da sua opinião sobre o uso do PJE em sua atividade profissional? Esteja a vontade para emitir sugestões, críticas, ganhos e dificuldades do PJE.