



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

ARYANA SOARES MARIANO

**Análise do nível de satisfação dos usuários do
Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado
Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN**

JOÃO PESSOA-PB
2011

ARYANA SOARES MARIANO

Análise do nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN

Trabalho de Conclusão de Curso- TCC apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia, do Centro de Ciências Biológicas e Sociais e Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento as exigências para obtenção do Grau de Bacharel.

Orientadora: Prof^a Ms. ILCA PIRES DE SÁ

JOÃO PESSOA- PB
2011

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CAMPUS V – UEPB

M333d Mariano, Aryana Soares.
 Análise do nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ-
 PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de
 Nova Cruz-RN / Aryana Soares Mariano. – 2011.
 92f. : il. color

 Digitado.
 Trabalho Acadêmico Orientado (Graduação em Arquivologia)
 – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas
 e Sociais Aplicadas, Departamento de Arquivologia, 2011.
 “Orientação: Profa. Ms. Ilca Pires de Sá”.

 1. Satisfação do Usuário. 2. Gestão da Informação. 3.
 Arquivologia. I. Título.

21. ed. CDD 025.58

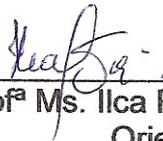
ARYANA SOARES MARIANO

Análise do nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN

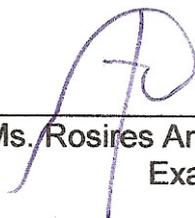
Trabalho de Conclusão de Curso- TCC apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia, do Centro de Ciências Biológicas e Sociais e Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento as exigências para obtenção do Grau de Bacharel.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO APROVADO EM: 11 / 07 / 2011 .

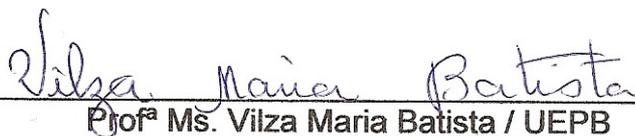
BANCA EXAMINADORA



Profª Ms. Ilca Pires de Sá / UEPB
Orientadora



Prof. Ms. Rosires Andrade de Carvalho / UFPB
Examinadora



Profª Ms. Vilza Maria Batista / UEPB
Examinadora

À minha **MÃE, GIZELDA**, meu porto seguro,
pela dedicação, apoio, confiança e força. Sem
ela, seria impossível essa realização.

AGRADECIMENTOS

A DEUS, por estar sempre ao meu lado e iluminando meus caminhos.

Ao meu pai, Pedro e ao meu irmão, Altieri, pelo apoio nos momentos difíceis.

Aos meus tios Gizete e Ivan, pessoas que contribuíram de forma significativa para a realização deste trabalho.

Às minhas tias Gizélia e Neuza, que sempre acreditaram em mim.

A Solidade, por me acolher no momento em que eu mais precisava.

À Prof^a Ms. Ilca Pires de Sá pelas orientações, dedicação e confiança depositada em mim.

Ao meu namorado, Lincoln, companheiro fiel, pela paciência, compreensão e apoio.

A todos os meus familiares.

Às minhas amigas Paula e Taciana, pelos momentos de alegria.

RESUMO

O mundo contemporâneo é marcado pelas redes de comunicação, das interrelações pessoais e da tecnologia servindo de base para o desenvolvimento das organizações e das pessoas. Para este fim, tem-se a ciência da informação, que engloba disciplinas como a administração, o direito, a sociologia e a arquivística, em particular. Esta se destaca na organização, na classificação e no gerenciamento da informação, inclusive em meio eletrônico. Nessa perspectiva, o presente estudo objetivou analisar o nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da cidade de Nova Cruz, estado do Rio Grande do Norte. No que se refere aos aspectos metodológicos, foi realizada uma pesquisa do tipo descritiva e de estudo de caso, que envolveu o universo da Instituição, o que totalizou 10 usuários entrevistados. Para embasar e mensurar as variáveis do estudo, foram utilizados a Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow, através dos cinco níveis, e os critérios estabelecidos por Parasuraman, como aspectos tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia. A pesquisa apontou que os usuários apresentaram um nível de satisfação, através de uma média de concordância, de 5,8, o que se traduz como uma aceitação do Sistema CNJ-PROJUDI no Juizado acima referenciado.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação do Usuário. Gestão da Informação. Arquivologia.

ABSTRACT

The contemporary world is characterized by the communication networks, interpersonal relationships and the technology being the base for the development of organizations and people. For this purpose, there is the information science, which includes subjects such as administration, law, sociology and archivology, in particular. The last one stands out in the organization, classification and management of information, including electronic media. In this perspective, the present study aimed to analyze the satisfaction level of the users of the CNJ-PROJUDI Software used in the Juizado Especial Cível in the city of Nova Cruz, State of Rio Grande do Norte. Regarding the methodological aspects, it was conducted a descriptive and case study research, which involved the universe of the institution, which amounted to 10 users interviewed. To support and measure the study variables, we used the Maslow's Hierarchy of Needs Theory, across five levels, and the criteria established by Parasuraman, such as tangible aspects, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The survey showed that the users had a satisfaction level, through a mean concordance, of 5.8, which indicates an acceptance of the CNJ-PROJUDI software used in the Juizado referenced above.

KEYWORDS: User Satisfaction. Information Management. Archivology.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fatores que influenciam na validade da informação.....	18
Quadro 2 - Conceitos da palavra arquivo segundo autores.....	20
Quadro 3 - Conceitos da palavra documento conforme dois autores.....	21
Quadro 4 - Conceitos de documento eletrônico e documento digital segundo autores.....	27
Quadro 5 - Vantagens e desvantagens dos documentos eletrônicos.....	28
Quadro 6 - Parâmetros para um sistema criptográfico seguro e completo.....	30
Quadro 7 - Mandamentos para a preservação digital adequada.....	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto ao sexo.....	52
Tabela 2 - Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto ao estado civil.....	53
Tabela 3 - Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto à faixa etária.....	54
Tabela 4 - Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto ao grau de escolaridade.....	55
Tabela 5 - Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto à renda mensal.....	56
Tabela 6 - Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto à função perante o juizado.....	57
Tabela 7 - Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto ao tempo de serviço junto ao Juizado Especial Cível.....	58
Tabela 8 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto ao layout do site do Sistema CNJ-PROJUDI.....	59
Tabela 9 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à modernidade e a eficácia do Sistema CNJ-PROJUDI.....	60
Tabela 10 - Média das questões que compõem o critério Aspectos Tangíveis.....	61
Tabela 11 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à celeridade na busca à informação possibilitada pelo Sistema CNJ-PROJUDI.....	62
Tabela 12 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à disponibilidade de acesso aos processos judiciais digitais permitida pelo Sistema CNJ-PROJUDI.....	63
Tabela 13 - Médias das questões que compõem o critério Capacidade de resposta.....	64
Tabela 14 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto ao grau de confiabilidade e estabilidade no servidor que hospeda o Sistema CNJ-PROJUDI.....	64
Tabela 15 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto ao grau de sigilo das informações contidas nos processos judiciais digitais.....	65
Tabela 16 - Médias das questões que compõem o critério Segurança.....	66
Tabela 17 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à segurança no trâmite do Processo Judicial Digital.....	67

Tabela 18 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à assinatura digital identificar o autor do documento no Sistema CNJ-PROJUDI.....	68
Tabela 19 - Médias das questões que compõem o critério Confiabilidade.....	69
Tabela 20 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto ao Sistema CNJ-PROJUDI atender as necessidades específicas de cada usuário.....	69
Tabela 21 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto importância do serviço oferecido para a sociedade.....	70
Tabela 22 - Médias das questões que compõem o critério Empatia.....	71
Tabela 23 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto aos treinamentos existentes para utilização do Sistema CNJ-PROJUDI.....	72
Tabela 24 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à remuneração recebida ser suficiente para suprir suas necessidades pessoais e profissionais	73
Tabela 25 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à importância do trabalho realizado para a sociedade.....	74
Tabela 26 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à realização profissional com o trabalho que desenvolve.....	75
Tabela 27 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto a relação pessoal com os colegas de trabalho.....	76
Tabela 28 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto às informações contidas no Sistema atenderem às demandas profissionais.....	77
Tabela 29 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à importância do trabalho realizado para a sociedade.....	78
Tabela 30 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto ao aumento na produtividade proporcionado pelo Sistema CNJ-PROJUDI.....	79
Tabela 31 - Médias das questões que compõem a análise da satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI.....	80

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo o sexo.....	52
Gráfico 2 - distribuição dos usuários do sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo o estado civil.....	53
Gráfico 3 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca De Nova Cruz-Rn, segundo a faixa etária.....	54
Gráfico 4 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo grau de escolaridade.....	55
Gráfico 5 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo a renda mensal.....	56
Gráfico 6 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo a função perante o Juizado.....	57
Gráfico 7 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo o tempo de trabalho junto ao Juizado.....	58
Gráfico 8 - Distribuição percentual quanto ao layout do site do Sistema CNJ- PROJUDI.....	60
Gráfico 9 - Distribuição percentual quanto à modernidade e eficácia do Sistema CNJ- PROJUDI.....	61
Gráfico 10 - Distribuição percentual quanto à celeridade na busca a informação possibilitada pelo Sistema CNJ-PROJUDI.....	62
Gráfico 11 - Distribuição percentual quanto à disponibilidade de acesso aos processos judiciais digitais permitida pelo Sistema CNJ-PROJUDI.....	63
Gráfico 12 - Distribuição percentual quanto ao grau de confiabilidade e estabilidade no servidor que hospeda o Sistema CNJ-PROJUDI.....	65
Gráfico 13 - Distribuição percentual quanto ao grau de sigilo das informações contidas nos processos.....	66

Gráfico 14 - Distribuição percentual quanto à segurança no trâmite do processo judicial digital.....	67
Gráfico 15 - Distribuição percentual quanto à assinatura digital identificar o autor do documento no Sistema CNJ-PROJUDI.....	68
Gráfico 16 - Distribuição percentual quanto ao Sistema CNJ-PROJUDI atender as necessidades específicas de cada usuário.....	70
Gráfico 17 - Distribuição percentual quanto à importância do serviço oferecido para a sociedade.....	71
Gráfico 18 - Distribuição percentual quanto aos treinamentos existentes para utilização do Sistema CNJ-PROJUDI.....	72
Gráfico 19 - Distribuição percentual quanto à remuneração suprir as necessidades pessoais e profissionais.....	74
Gráfico 20 - Distribuição percentual quanto à importância do trabalho realizado para a sociedade.....	75
Gráfico 21 - Distribuição percentual quanto à realização profissional com o trabalho que desenvolve.....	76
Gráfico 22 - Distribuição percentual quanto ao recebimento de incentivos e elogios recebidos pela qualidade do trabalho.....	77
Gráfico 23 - Distribuição percentual quanto às informações contidas no sistema atenderem as demandas profissionais.....	78
Gráfico 24 - Distribuição percentual quanto ao modo de exercer a função.....	79
Gráfico 25 - Distribuição percentual quanto ao aumento na produtividade proporcionado pelo Sistema CNJ- PROJUDI.....	80

LISTA DE SIGLAS

AC	ACRE
AL	ALAGOAS
AM	AMAZONAS
BA	BAHIA
CD-R	COMPACT DISC RECORDABLE
CD-ROM	COMPACT DISC READ-ONLY MEMORY
CD-RW	COMPACT DISC REWRITABLE
CE	CEARÁ
CNJ	CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
CONARQ	CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVO
DF	DISTRITO FEDERAL
DVD-R	DIGITAL VERSATILE DISC RECORDABLE
DVD-ROM	DIGITAL VERSATILE DISC - READ ONLY MEMORY
DVD-RW	DIGITAL VERSATILE DISK REWRITABLE
ES	ESPÍRITO SANTO
EUA	ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA
FITAS AIT	ADVANCED INTELLIGENCE TAPE
FITAS DAT	DIGITAL AUDIO TAPE
FITAS DDS	DIGITAL DATA STORAGE
GDE	GESTÃO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS
GED	GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS
GO	GOIÁS
HD	HARD DISK (DISCO RÍGIDO)
ICP	INFRA-ESTRUTURA DE CHAVES PÚBLICAS
MA	MARANHÃO
MG	MINAS GERAIS
MT	MATO GROSSO
PA	PARÁ
PB	PARAÍBA
PE	PERNAMBUCO

PI	PIAUÍ
PR	PARANÁ
PROJUDI	PROCESSO JUDICIAL DIGITAL
RN	RIO GRANDE DO NORTE
RO	RONDÔNIA
RR	RORAIMA
SIGAD	SISTEMA DE GERENCIAMENTO ARQUIVÍSTICO DE DOCUMENTOS
TO	TOCANTINS

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 Objetivos	17
1.1.1 Objetivo Geral.....	17
1.1.2 Objetivos Específicos.....	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 A Informação	18
2.1.1 Ciência da Informação.....	19
2.2 Arquivo: Conceito	20
2.2.1 Documento.....	21
2.2.2 Teoria das três idades.....	22
2.2.3 Análise Diplomática e Tipológica dos documentos de arquivo.....	23
2.3 Comunicação e Tecnologia da Informação	24
2.4 Documento digital ≠ Documento eletrônico	26
2.4.1 Análise Jurídica dos Documentos Eletrônicos.....	28
2.4.2 Segurança do Documento Eletrônico.....	29
2.4.2.1 Criptografia.....	29
2.4.2.2 Criptografia: Simétrica e Assimétrica.....	30
2.4.2.3 Assinatura Digital.....	31
2.4.3 Legislação acerca da Validade Jurídica do Documento Eletrônico no Brasil.....	32
2.4.4 Gerenciamento Arquivístico dos Documentos Eletrônicos.....	32
2.4.5 Preservação Digital.....	35
2.5 Sistema CNJ (Conselho Nacional de Justiça)-PROJUDI	36
2.6 Serviço	37
2.6.1 Qualidade dos serviços.....	38
2.6.1.1 Escala Servqual.....	38
2.6.2 Motivação no trabalho.....	39
2.6.2.1 Teorias da Motivação.....	39
2.6.3 Satisfação no trabalho.....	43
2.6.4 Organizações: O Juizado Especial como objeto de estudo.....	44
2.7 Juizado Especial Cível	46

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	48
3.1 Tipo de pesquisa.....	48
3.2 Universo e amostra.....	48
3.3 Critérios de inclusão na pesquisa.....	49
3.4 Critérios de exclusão na pesquisa.....	49
3.5 Instrumento de coleta de dados.....	49
3.6 Variáveis do estudo.....	50
3.7 Processamento e análise dos dados.....	50
3.8 Implicações éticas.....	51
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	52
4.1 Perfil do Usuário.....	52
4.2 Avaliação do Serviço do Sistema CNJ-PROJUDI.....	59
4.3 Avaliação da satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI.....	72
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	82
REFERÊNCIAS.....	84
APÊNDICES.....	87

1 INTRODUÇÃO

A ciência evoluiu de forma tão rápida que o homem não conseguiu acompanhar todos os seus passos, deixando lacunas no que diz respeito ao aprendizado ou, até mesmo, na adaptação de alguns preceitos que insistem em não serem aplicados pela sociedade. Resultando assim, na não aceitação e utilização dos objetos que evoluíram tecnologicamente, para manter a tradição e os antigos costumes.

As preferências atribuídas às tecnologias modernas conflitam de forma sucessiva com os valores humanos previamente estabelecidos, causando discórdia entre o humano e a tecnologia.

É notório que, atualmente, as mudanças que ocorrem no meio tecnológico e a disponibilidade de informações estão crescendo de forma abrangente, generalizada. A sobrevivência das empresas e instituições está ligada, mais do que nunca, à sua capacidade de capturar, adquirir e atender às demandas exigidas pelo ambiente. Desse modo, o mercado global vem presenciando uma quantidade crescente no uso de softwares. A implantação de sistemas informacionais ou softwares dentro das instituições envolve importantes aspectos e produz, como consequência, um grande conflito no ambiente em que são adotados. Ocorrem mudanças desde a estrutura física, organizacional, processos e zonas de tecnologia até a exigência de mudança nos padrões de comportamento por parte das pessoas e da organização.

Nessa perspectiva, os Juizados Especiais Cíveis adotaram esse novo paradigma, que se refere ao uso de novas tecnologias, com especial destaque na utilização do software Sistema PROJUDI, adotado por 20 estados da Federação.

O estado do Rio Grande do Norte absorveu essa nova tecnologia há cerca de 3 (três) anos, e a utilização desse sistema é de fundamental importância, não somente para o Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz- RN, como também para seus usuários e toda a sociedade, pois seu principal objetivo é o gerenciamento dos processos judiciais, o controle no trâmite e acesso aos processos em meio eletrônico.

Nesse contexto, a presente pesquisa objetivou analisar o nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN.

Dessa forma, para uma melhor compreensão, o trabalho está estruturado em quatro partes, descritas a seguir:

O presente capítulo apresenta um discurso introdutório sobre o avanço tecnológico e sua aceitação no mercado global.

Capítulo 2 - Fundamentação Teórica: apresenta uma abordagem teórica e conceitual sobre o tema em questão;

Capítulo 3 - Aspectos Metodológicos: apresenta os métodos e as técnicas utilizadas nas fases de elaboração da pesquisa;

Capítulo 4 - Análise dos dados: apresenta e discute os resultados obtidos na pesquisa.

Apresenta-se por fim, as Considerações finais, Referências e os Apêndices.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

- Analisar o nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Descrever o perfil dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz- RN;
- Identificar os 5 (cinco) critérios utilizados por Parasuraman na avaliação dos serviços oferecidos pelo Sistema CNJ-PROJUDI aos usuários;
- Verificar o nível de satisfação dos usuários à luz da Teoria de Maslow.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A Informação

Atualmente a informação é considerada o elemento principal para o bom desempenho de uma instituição, como também para o melhor desenvolvimento de uma pessoa, seja no trabalho, em casa, em uma conversa com os amigos, dentre outras situações. É responsável pelo conhecimento que há dentro das instituições, como também pelo conhecimento de cada indivíduo. A busca pela informação cresceu de tal forma que hoje é possível afirmar que não existe nenhuma área de atuação que não necessite da informação, devido a esse crescimento demasiado pela busca e pela produção de informação existente no contexto atual as instituições estão produzindo cada vez mais documentos.

Chiavenato (2003, p.422) informação é:

um conjunto de dados com um significado, ou, seja, que reduz a incerteza ou que aumenta o conhecimento a respeito de algo. Na verdade informação é uma mensagem com significado em um determinado contexto, disponível para uso imediato e que proporciona orientação às ações pelo fato de reduzir a margem de incerteza a respeito de nossas decisões.

Para uma informação ser considerada valiosa, ela tem que servir a uma instituição de forma que lhe traga vantagens através da sua utilização.

O quadro 1 expõe quatro fatores que definem o valor da informação.

Quadro 1 – Fatores que influenciam na validade da informação.

FATORES	CARACTERÍSTICAS
Relevância da Informação	É definida pelo grau de importância que a informação tem para uma situação de tomada de decisão.
Qualidade da Informação	A intensidade que a informação representa a realidade.
Oportunidade da Informação	O recebimento de uma informação permite a tomada de decisões e a realização de ações para que a empresa tenha benefícios por adquirir esta informação
Quantidade da Informação	Total de informações que os responsáveis têm relativas à tomada de decisões, a quantidade tem que ser suficiente, caso contrário, terá que obter mais informações.

Fonte: Certo (2003, p. 469).

Tendo como base os fatores citados no quadro 7, é importante destacar que se todas as empresas/ instituições observassem de forma atenta e minuciosa o conteúdo das informações contidas nos documentos produzidos e /ou recebidos por elas, o acúmulo da massa documental iria reduzir a um percentual bem significativo, evitando assim a guarda de informações sem qualquer importância para o seu crescimento. Vale ressaltar que a informação digital segue os mesmos princípios da informação impressa.

2.1.1 Ciência da Informação

A Ciência da Informação é uma ciência que reúne diversas áreas do conhecimento que tem como elemento de estudo as particularidades da informação.

Segundo Fonseca (*apud*, SHERA; CLEVELAND, 1977, p. 19) Ciência da Informação é:

ciência que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo de informação e os meios de processar a informação para ótima acessibilidade e uso. O processo inclui a origem, a disseminação, a coleta, a organização, o armazenamento, a recuperação, a interpretação e o uso da informação. O campo está relacionado com matemática, lógica, lingüística, psicologia, tecnologia da informação, pesquisa operacional, artes gráficas, comunicação, biblioteconomia, administração e algumas outras áreas.

A Arquivologia ou Arquivística é uma ciência interdisciplinar, que tem como elemento de estudo a informação dentro dos arquivos, onde analisa os princípios e técnicas a serem cumpridos na produção, organização, guarda, preservação, conservação e utilização dos documentos e dos arquivos.

Jardim (1992, p. 43) destaca as relações existentes entre a Ciência da Informação e Arquivística:

apesar de a Arquivística e a Ciência da Informação partilharem do mesmo domínio de estudos – a informação – os níveis de interação que apresentam são bastante precários. Ainda que a informação seja contemplada por ambas as disciplinas a partir das suas diferentes propriedades e especificidades quanto à produção, uso e disseminação, o território disponível para intercâmbio teórico e prático mostra-se extremamente vasto. O quadro atual parece favorecer tal interação à medida em que a Ciência da Informação vem buscando a construção da sua identidade disciplinar e a Arquivística inicia um processo de revisão em torno dos seus objetos.

Diante do exposto, percebe-se então que não existe uma relação totalmente concreta entre as duas áreas, visto que a Ciência da Informação vem tentando se consolidar como uma disciplina única que englobe todas as áreas do campo da informação e a arquivologia busca se consolidar enquanto ciência com um arcabouço teórico para sustentá-la.

2.2 Arquivo: Conceito

Existem ainda dúvidas quanto à origem da palavra arquivo. Alguns garantem que a palavra surgiu na Grécia com a seguinte designação: *archeion* = depósito de documentos; outros sustentam a idéia de que a palavra é de origem latina (*archivum*= lugar de guarda de documentos). Mas, independente de qual seja sua origem, o que importa mesmo para a construção deste trabalho é o seu conceito, que sofreu muitas alterações até alcançar uma definição que atendesse às necessidades em vigor. Sendo assim, o quadro 2 expõe algumas definições que foram desenvolvidas ao longo do tempo:

Quadro 2 - Conceitos da palavra arquivo segundo Autores.

AUTOR	CONCEITO
Associação dos Arquivistas Holandeses (1973, p.13)	“arquivo é o conjunto de documentos escritos, desenhos e material impresso, recebidos ou produzidos oficialmente por determinado órgão administrativo ou por um de seus funcionários, na medida em que tais documentos se destinavam a permanecer na custódia desse órgão ou funcionário.”
Lei de nº 8159 de 8 de janeiro de 1991	“conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.”
Dicionário de Terminologia Arquivística (2005, p.27)	“conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independente da natureza dos suportes.”

A partir das definições citadas, é visível que as alterações realizadas até chegar ao conceito atual se referem ao tipo de suporte a ser utilizado, fazendo com que não haja nenhuma restrição ao tipo de suporte que a informação possa ser registrada, e que isso não interfira no valor administrativo, histórico ou probatório do documento.

Os arquivos têm como função guardar, conservar e disponibilizar as informações contidas no acervo. Seu objetivo é a guarda adequada dos documentos e a transmissão necessária das informações neles contidas.

2.2.1 Documento

Atualmente, o homem está produzindo e recebendo cada vez mais informações tanto em casa, quanto no seu local de trabalho. Na maioria das vezes, essas informações estão registradas em algum suporte, seja ele convencional ou digital, gerando assim o documento de arquivo. O quadro 3 apresenta a visão de dois autores sobre o conceito de documento:

Quadro 3 - Conceitos da palavra documento conforme dois Autores.

AUTOR	CONCEITO
Indolfo (1993)	é toda informação gravada em suporte material capaz de ser utilizada para consulta, estudo, prova e pesquisa, pois confirmam fatos, fenômenos, formas de vida e pensamentos do homem numa determinada época ou lugar.
Dicionário de Terminologia Arquivística (2005)	unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte.

Diante do exposto conclui-se, que o documento de arquivo tem como objetivo permitir ao homem provar, atestar, decidir, agir, tomar decisões, etc.

Todo documento é denominado como uma fonte de informação, por exemplo: livros, revistas, fotografias, selos, fitas magnéticas, jornais, etc.

2.2.2 Teoria das três idades

A teoria das três idades surgiu da necessidade de um espaço e uma referência teórica para melhor administrar e guardar os documentos. Essa teoria foi implantada após um aumento avassalador na quantidade de documentos e informações geradas pelos Estados Unidos no período pós-guerra. Após o aumento da importância dos EUA para o mundo e com o crescimento do seu poder aquisitivo e dos seus negócios, os arquivos correntes tiveram uma super valorização, o oposto do que ocorria na Europa (LOPES, 2009).

O conceito da teoria das três idades utilizado atualmente está fundamentado na obra de Theodore Roosevelt Schellenberg "Arquivos Modernos" de 1956, que procurou sintetizar a importância dos arquivos ativos e semi-ativos, do crescente aumento na massa documental acumulada e da necessidade de saber administrar os documentos (classificar e avaliar) no seu setor de produção. Foi a partir desta obra que surgiu a necessidade de tratar os documentos sem dar total importância apenas aos arquivos correntes, valorizando o arquivo intermediário e permanente, ou seja, ficou recomendado que os documentos tivessem que passar pelas três idades. (LOPES, 2009). Vale destacar que esta teoria não é aceita universalmente.

Desta feita, a teoria das três idades é composta por:

- **Arquivo Corrente (primeira idade)** - formado por documentos consultados com frequência, devido ao seu valor administrativo, jurídico ou funcional; possui valor primário (administrativo); acesso restrito aos produtores;
- **Arquivo Intermediário (segunda idade)** - formado por documentos que não são consultados com tanta frequência e aguardam sua destinação final; geralmente os arquivos intermediários ficam localizados longe do órgão produtor; possui valor primário (administrativo); o acesso só é aberto ao público quando a fonte geradora autorizar; e
- **Arquivo Permanente (terceira idade)** - formado por documentos de guarda permanente, que possui valor histórico, probatório ou informativo; perdem seu valor administrativo; acessível pelo público em geral; por serem documentos que tem como fim a pesquisa, devem ser localizados próximos a universidades e centros de pesquisa; possui valor secundário (pesquisa).

Mesmo conhecendo essa teoria, as instituições públicas e privadas do Brasil não a aplicam dentro dos arquivos, o que dificulta uma gestão de documentos adequada, resultando no acúmulo demasiado da massa documental.

Segundo Lopes (2009, p.272) “pode-se concluir que, neste aspecto, a prática de dividir os arquivos por idades é, basicamente, uma realidade dos Estados Unidos e Canadá. Fora destes dois países, a teoria ou não é aplicada, ou é de modo parcial”.

2.2.3 Análise Diplomática e Tipológica dos documentos de arquivo

A diplomática surgiu no século XVI, e sua origem foi marcada pela falsificação e autenticidade dos documentos da época.

Na ótica de Bellotto (2002, p.17), o documento diplomático “é o registro legitimado do ato administrativo ou jurídico, conseqüência, por sua vez, do fato administrativo ou jurídico”.

Para Rondinelli (2007), a análise diplomática de um documento implica na relação entre a palavra e o mundo, o que significa procurar perceber o mundo por meio do documento.

Devem-se levar em consideração alguns critérios na identificação diplomática do documento: **autenticidade** (espécie, conteúdo e finalidade), **datação**, **proveniência**, **tradição documental** e **a fixação do texto**, respectivamente.

A Diplomática tem como objeto de estudo a configuração interna e externa do documento no que diz respeito à matéria jurídica, ou seja, a estrutura formal do documento. No que se refere à configuração interna dos documentos, os elementos a serem analisados são: proveniência, funções, atividade, trâmite, conteúdo substantivo, data-tópica e data- cronológica. Com relação à configuração externa leva-se em consideração os seguintes elementos: forma, formato, suporte, espaço, volume, quantidade e gênero (Bellotto, 2002).

Vale ressaltar que além dos elementos internos e externos existe também o elemento intermediário que tem por finalidade analisar a espécie documental, o tipo e a categoria.

Bellotto (2002) afirma que, sem os elementos intermediários, o documento público e o documento administrativo não conseguem chegar ao seu destino final.

Ainda segundo o autor, a diplomática versa a estrutura formal dos documentos de origem governamental e/ou notarial.

A análise diplomática é, portanto, a submissão dos documentos a um estudo para comprovar a sua autenticidade.

A análise tipológica dos documentos de arquivo é um estudo considerado muito recente, pois foi dado início em meados da década de 1980, através do Grupo de Trabalho dos Arquivistas Municipais de Madri (BELLOTTO, 2002).

O objeto de estudo da tipologia documental é a coerência orgânica dos diversos tipos de documentos, ou seja, se preocupa com a produção do documento (atividade que a gerou).

Tendo como base o Grupo de Trabalho dos Arquivistas de Madri, os componentes a serem estudados na análise tipológica são: tipo, código, entidade produtora, atividades, destinatário, legislação, tramitação, documentos básicos, ordenação, conteúdo, vigência e prazos.

As análises diplomáticas e tipológicas que tem como foco a estrutura formal do documento abrangem os estudos da tradição documental. A tradição documental é o componente da diplomática que se preocupa com a transmissão do documento no transcorrer do tempo (BELLOTTO, 2002).

2.3 Comunicação e Tecnologia da Informação

Segundo Certo (2003, p. 481) tecnologia “consiste em qualquer tipo de equipamento ou processo que os membros da empresa utilizam no desempenho de seu trabalho”.

Foi através do grande avanço tecnológico que surgiu à tecnologia da informação que de forma sintetizada pode ser entendida como meio mais moderno de transmitir a informação de um lugar para outro, por meio de um computador ou de outro meio eletrônico que possua funções adequadas para a realização de tais tarefas.

Uma grande ferramenta da Tecnologia da Informação é a INTERNET que além de possibilitar a transmissão da informação com mais rapidez, facilidade e segurança (na maioria das vezes), também proporciona a comunicação entre duas ou mais pessoas independentemente do lugar que cada uma esteja. Exemplo: uma pessoa pode estar nos EUA e se comunicar com outra que esteja no Japão.

Para CERTO (2003, p.486), internet é:

uma grande rede de interconexão de redes de computadores que liga pessoas por meio de computadores em todo o mundo via telefones, satélites e outros sistemas de telecomunicação. Em termos simples a internet é uma enorme rede de computadores que conecta cerca de um milhão de outras pequenas redes em todo o mundo.

Além da internet, também faz parte da rede de computadores a REDE LOCAL que é uma rede de computadores formada por programas que ministram o modo como a informação cursa entre os cabos até chegar a um certo número de estações de trabalho ligadas a seus usuários. Geralmente este tipo de rede é usado em empresas/ instituições mais atualizadas (CERTO, 2003).

Para Robbins e Decenzo (2004, p. 261) “em um sistema de computadores em rede, a organização conecta os seus computadores por meio de hardware e de software compatíveis, criando uma rede organizacional integrada”. É através desse processo que se dá a transmissão de informação e a comunicação entre os componentes da instituição.

Para Chiavenato (2003, p.422) “a Comunicação ocorre quando uma informação é transmitida a alguém, sendo então compartilhada também por essa pessoa. Para que haja comunicação é necessário que o destinatário da informação a receba e compreenda”.

Existem vários meios de comunicação decorrentes da Tecnologia da Informação, são eles: e-mails, mensagens imediatas, fax, intranet, extranet e a internet (que já foi comentada anteriormente) que possibilita vários meios de comunicação, como: TWITTER (permite ao usuário expor suas idéias, pensamentos, sentimentos, informar o que está fazendo naquele exato momento, etc.); MSN (além de possuir um programa de correio eletrônico, possui também um programa que possibilita a comunicação entre usuários cadastrados no momento em que estiverem conectados, como também de informar ao leitor as principais notícias do mundo), FACEBOOK e ORKUT (ambos são sites de relacionamento, porém permitem a comunicação e interação entre os usuários), dentre outros.

Cada vez mais as redes sem fio estão tomando conta do mundo, antes o celular possuía apenas funções básicas de ligar e desligar, enviar e receber mensagens de texto e agenda telefônica. Hoje, além dessas funções, existe outras

que possibilitam acesso à internet, função GPS, leitura e edição de arquivos de texto, slides, planilhas e etc.

Assim, a tecnologia da informação surgiu para facilitar a vida de todas as pessoas que necessitam aproveitar o seu tempo o máximo possível, seja em casa, no trabalho, nas atividades escolares, acadêmicas, como também, para facilitar e agilizar no desenvolvimento de algumas tarefas. Esse é o caso do Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, órgão que tem como função solucionar pequenas causas de forma simples, rápida e sem custo, procurando permanentemente o acordo entre as partes, diminuindo assim o acúmulo da massa documental, a demora na decisão dos processos, o alto custo com honorários advocatícios e desgaste emocional. Para agilizar o trâmite processual, o Juizado possui um software (PROJUDI) que possibilita o envio, armazenamento e acompanhamento dos processos, como também, o resultado das audiências conciliatórias em meio eletrônico, e o envio de petições.

2.4 Documento digital ≠ Documento eletrônico

Armazenar e recuperar a informação registrada em papel (documento impresso/convencional) dentro das instituições exige muito tempo, além de uma atenção redobrada. Isso gera atraso nas tomadas de decisões e no rendimento das atividades realizadas pelos profissionais responsáveis pelos arquivos. Por isso, houve a necessidade da criação de documentos em meio eletrônico.

Existem muitas dúvidas por parte da sociedade com relação ao documento armazenado em meio eletrônico. Uma é referente ao significado de duas expressões: documento eletrônico e documento digital é a mesma coisa? E a outra é: O que é considerado um documento arquivístico num ambiente digital?

Essa diferenciação do documento eletrônico e do digital provoca algumas dúvidas, principalmente em uma pequena parcela de pessoas que atua em áreas da informática, arquivologia, biblioteconomia dentre outras áreas relacionadas com a informação.

Quanto ao primeiro questionamento, foi possível perceber a divergência entre autores, como se observa no quadro 4:

Quadro 4 - Conceitos de documento eletrônico e documento digital segundo Autores.

AUTOR	DEFINIÇÃO
Arquivo Nacional (2011)	<p>Na arquivística internacional, ainda é corrente o uso de documento eletrônico <u>como sinônimo</u> de documento digital. Sendo que, do ponto de vista tecnológico existe diferença entre os termos. Documento eletrônico é acessível e interpretável por meio de um equipamento eletrônico, podendo ser registrado e codificado em forma analógica ou em dígitos binários. Documento digital é um documento eletrônico caracterizado pela codificação em dígitos binários e acessado por meio de sistema computacional.</p>
Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (2010)	<p>Documento Digital é o documento codificado em dígitos binários interpretáveis por meio de sistema computacional. São exemplos de documentos digitais: textos, imagens fixas, imagens em movimento, gravações sonoras, mensagens de correio eletrônico, páginas web, bases de dados etc. Documento Eletrônico é o documento codificado em forma analógica ou em dígitos binários, acessível por meio de um equipamento eletrônico.</p>
Marques (<i>apud</i> BRASIL, 2003)	<p>Documento Eletrônico é a representação de um fato concretizado por meio de um computador e armazenado em programa específico capaz de traduzir uma sequência da unidade internacional conhecida como <i>bits</i>.</p>
Castro (2007)	<p>Documento Arquivístico Eletrônico ou Digital é documento arquivístico criado, transmitido e armazenado em formato digital. O documento eletrônico pode ter nascido digital ou ter sido convertido em documento digital (digitalização de documentos).</p>

Enquanto alguns autores insistem em não fazer distinção entre os termos, outros afirmam que existe uma grande diferença. Portanto, tendo como respaldo as

referências citadas no quadro 3, é possível concluir que **documento eletrônico** é o documento que está no suporte eletrônico, que pode ter sido digitado ou não no suporte; acessível por meio de um equipamento eletrônico; do papel para o computador. E o **documento digital** é aquele criado, tramitado, arquivado e destinado para guarda permanente ou não no computador; podendo depois ser impresso.

Analisando a segunda dúvida: o que é considerado um documento arquivístico num ambiente digital? É possível responder segundo a ótica da Câmara Técnica de Documentos eletrônicos (2010), que considera como documento arquivístico digital, “o documento digital reconhecido e tratado como um documento arquivístico”. Como também, o documento criado e tramitado no sistema da instituição/ empresa.

O quadro 5 contrapõe as vantagens e desvantagens do armazenamento de documentos em meio eletrônico.

Quadro 5 – Vantagens e desvantagens dos documentos eletrônicos.

VANTAGENS	DESVANTAGENS
<p>acesso imediato; formas de armazenamento; redução no espaço físico utilizado; redução no tempo para recuperação e transmissão da informação; base de dados; maior flexibilidade, dentre outras.</p>	<p>freqüentes mudanças de mídia com custos associados imprevisíveis; existência de equipamento e software para recuperação do dado; facilidade de alteração; ataques de vírus, hackers; dentre outras.</p>

2.4.1 Análise Jurídica dos Documentos Eletrônicos

Guimarães, Nascimento e Furlaneto Neto (*apud* SILVA, 1993) afirmam que é possível relacionar o termo direito com o termo jurídico, uma vez que, derivado do latim *juridicus*, de *jus* (direito) e *dicere* (dizer). Entende-se então o termo jurídico com o mesmo significado de Direito por estarem os dois exprimindo o mesmo sentido, de lícito e de legal dentro das situações judiciárias.

Guimarães, Nascimento e Furlaneto Neto (*apud* GICO JUNIOR, 2000, p.304) dizem que documento para o Direito “é todo e qualquer registro que expresse um

pensamento, capaz de influenciar a cognição do juízo acerca de um dado fato em um dado processo”. Esta definição abrange tanto os documentos tradicionais quanto eletrônicos, pois não importa o suporte em que se encontra a informação e sim o conteúdo informacional (representação de um fato).

Os documentos eletrônicos precisam atender a alguns critérios para garantir sua validade jurídica: **ser legível, ser inalterável, identificável** (ex.: lugar, data de envio do documento, etc.) **e imutável**, ou seja, conter autenticidade, integridade ou veracidade e tempestividade.

Para realizar a análise jurídica dos documentos eletrônicos, os especialistas devem ter conhecimento de informática e de técnicas que possam conferir o nível de fidedignidade e autenticidade deles.

2.4.2- Segurança do Documento Eletrônico

Com o rápido avanço tecnológico, é possível perceber que, nos dias atuais, a internet não serve apenas como meio de comunicação entre as pessoas e como instrumento de busca e pesquisa, mas sim, como uma rede facilitadora, disponibilizadora e favorecedora na realização de trabalhos dos mais diversos campos, seja em órgãos públicos ou órgãos privados, como também, na compra e venda de qualquer objeto (roupa, calçado, comida, livro, automóveis, imóveis, eletrodoméstico, eletroeletrônico, informações privadas) e serviços. Portanto, para que haja segurança e confiabilidade no contrato de acordo dos itens citados acima é necessário que haja uma assinatura, e como estamos falando do meio eletrônico, uma “assinatura digital”.

De acordo com a Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (2010, p.4) assinatura digital é a “modalidade de assinatura eletrônica, resultado de uma operação matemática, que utiliza algoritmos de criptografia e permite aferir, com segurança, a origem e a integridade do documento”.

2.4.2.1- Criptografia

A palavra Criptografia origina-se do grego *kriptós*, que significa (escondido) e *graphéin* significa (escrita).

Marques (*apud* DINIZ, 1999, p.157) conceitua criptografia como sendo “escrita que se baseia em um conjunto de símbolos cujo significado é conhecido por poucos, permitindo com isto que se criem textos que serão incompreensíveis aos que não saibam o padrão da conversa necessário para a sua leitura”.

A partir do conceito citado acima, entende-se que a criptografia compreende um conjunto de procedimentos que tem como finalidade converter uma mensagem legível para ilegível, fazendo com que seja reconhecida apenas pelo seu destinatário, mantendo assim a segurança do documento.

A criptografia faz uso de procedimentos matemáticos (algoritmos) para a explicação (cifragem) das mensagens.

Para que a criptografia seja considerada segura, necessita estar capaz para atender cinco parâmetros, como mostra o quadro 6:

Quadro 6 – Parâmetros para um sistema criptográfico seguro e completo

PARÂMETROS
1- Identificação: verificação se o remetente da mensagem é quem diz ser;
2- Autenticação: identificação do verdadeiro remetente do texto criptografado e certeza da sua não adulteração;
3- Impedimento de rejeição: codificação que evitará a possibilidade de o remetente negar o envio de dados ou arquivos que tenha feito;
4- Verificação: capacidade de, com segurança, processar-se à identificação e à autenticação de uma determinada mensagem criptográfica; e
5- Privacidade: Capacidade de o criptossistema tornar inacessível, ocultar o conteúdo da mensagem daqueles que não sejam destinatário.

Fonte: Marques (*apud* LUCCA, 2000, p. 159)

2.4.2.2- Criptografia: Simétrica e Assimétrica

Na Criptografia Simétrica, também conhecida como “chave privada”, é utilizada a mesma chave para decifrar e cifrar a mensagem, ou seja, o destinatário tem que conhecer a chave utilizada pelo remetente.

Para Marques (2008) a criptografia simétrica geralmente é usada em redes fechadas ou somente para garantir o sigilo de arquivos pessoais registrados em computadores isolados.

A Criptografia Assimétrica, também chamada de “chave pública”, é destinada a ser utilizada na internet. São utilizadas duas chaves diferentes na criptografia assimétrica, matematicamente interrelacionadas, onde uma cifra e a outra decifra a mensagem, uma espécie de encaixe.

À ótica de Marques (2008, p.161) a criptografia assimétrica funciona da seguinte forma:

uma delas ficará em poder do proprietário do sistema, que terá exclusividade no seu uso. Essa será a chave privada. A outra poderá ser distribuída a todos aqueles com quem precise manter uma comunicação segura ou identificável. Essa é a chave pública.

Uma vez utilizada uma chave para cifrar, terá que ser a outra para decifrar e vice-versa.

2.4.2.3- Assinatura Digital

A assinatura digital tem como finalidade garantir o reconhecimento da autoria e da probidade do conteúdo das informações de vontades postas nos documentos eletrônicos. Assim sendo, a assinatura digital tem o objetivo de proporcionar a segurança e confiabilidade das informações contidas nas mensagens/ informações que circulam em meio eletrônico.

Para Marques (apud *CERTISIGN*, 2002), assinatura digital é:

um método que garante que determinada mensagem não seja alterada durante seu trajeto. Esse processo envolve criar a mensagem, cifrá-la e enviá-la conjuntamente tanto a mensagem original como a cifrada. Uma vez recebidas, o destinatário compara o conteúdo das duas mensagens, para certificar-se de que não houve alteração.

Assim sendo, a assinatura digital tem o objetivo de proporcionar a segurança e confiabilidade das informações contidas nas mensagens/ informações que circulam em meio eletrônico.

2.4.3 Legislação acerca da Validade Jurídica do Documento Eletrônico no Brasil

- **Medida Provisória 2.200-2 de 24.08.2001: ICP- Brasil**

A ICP- Brasil (Infra- estrutura de chaves públicas) foi criada com o intuito de assumir a obrigação de fornecer as condições necessárias para a validação jurídica do comércio eletrônico no país, garantindo, a autenticidade, integridade, eficácia, validade jurídica dos documentos eletrônicos, além das aplicações de suporte e das aplicações habilitadas que utilizem certificados digitais (MARQUES, 2008).

Desta forma, a ICP-Brasil objetiva garantir a probidade e autenticidade dos documentos produzidos e transferidos em meio eletrônico, atribuindo validade jurídica à assinatura digital, como também de garantir e oferecer segurança às transações eletrônicas.

- **Projeto de lei 1.589 de 31.08.1999**

O Projeto de lei 1.589 de 31.08.1999 é originado da proposta do Anteprojeto da Ordem dos Advogados do Brasil, mais precisamente do Estado de São Paulo.

O Projeto tem como foco a validade jurídica do documento eletrônico e a assinatura digital com relação ao comércio eletrônico.

Os 53 (cinquenta e três) artigos que compõem o projeto presumem regras para o comércio eletrônico, dando maior segurança jurídica aos acordos firmados no espaço virtual, como também, comparam as assinaturas fixadas criptograficamente no documento eletrônico aos documentos convencionais (MARQUES, 2008).

Vale ressaltar que outro grande objetivo deste projeto é garantir a privacidade, pois é um direito assegurado e deve ser considerado pelas legislações que regem a internet.

2.4.4 Gerenciamento Arquivístico dos Documentos Eletrônicos

Desde a década de 90, a comunidade arquivística internacional dedicou sua atenção para a busca do conhecimento necessário ao bom gerenciamento arquivístico dos documentos gerados pela tecnologia da informação (RONDINELLI, 2007).

Para Castro; Castro; Gasparian (2007) existem vários tipos de documentos eletrônicos utilizados pela sociedade. Segue abaixo uma lista dos mais comuns:

- **Documentos criados usando aplicativo do Office** - documentos de texto, planilha, etc.;
- **Documentos gerados por sistemas de informação** - banco de dados, sistema de gerenciamento de conteúdo, dentre outros;
- **Documentos de ambiente online ou baseados na web** - transações online, sites publicados, etc.;
- **Mensagens eletrônicas de sistema de comunicação** - fax eletrônico, e-mail, correio de voz, entre outros.

Os tipos de documentos citados acima, dentre outros que se encaixem nas modalidades enunciadas, possuem o mesmo valor jurídico dos documentos em suporte papel. Os documentos eletrônicos possuem três fases, da mesma forma que os outros tipos de documentos também possuem: fase corrente (administrativa), fase intermediária e fase permanente (histórico).

É aconselhável que os documentos eletrônicos de essencial importância, que tenham prazos longos dentro da instituição e que sejam de valor permanente sejam armazenados *online*, devido ao fato de acontecer algum imprevisto e causar perda das informações.

Segundo o Conarq (2004, p.7):

no âmbito das organizações públicas e privadas, os documentos eletrônicos tornaram mais urgente a gestão arquivística de documentos, que inclui tanto os documentos tradicionais como os produzidos em meio eletrônico. A gestão arquivística de documentos eletrônicos não difere essencialmente da gestão arquivística de documentos em papel, mas a manutenção dos documentos eletrônicos é mais dependente de um bom sistema de gestão arquivística de documentos.

Desta colocação, é possível destacar que a gestão de documentos seja em suporte papel ou eletrônico é realizada com os mesmos critérios, sendo cada um adaptado ao seu tipo de suporte. Destaca-se como suporte para o armazenamento de documentos digitais:

- **Suporte Magnético** - nele a informação registrada pode ser alterada, através da própria máquina ou de um campo magnético. Exemplos: Disco rígido (HD), disquetes, fitas DAT, DDS e AIT.
- **Suporte Óptico ou Óptico Magnético** - quando registrada a informação, não pode mais ser alterada, tornando assim um registro decisivo, o que garante a legitimidade de suporte óptico. Exemplos: CD-ROM, CD-R, CD-RW, DVD-ROM, DVD-R, DVD-RW e WORM.

Com relação ao grau de confiabilidade do suporte, vale ressaltar que mesmo com inúmeros meios de armazenamento digital é sempre bom ter em mãos cópias de segurança dos documentos ali armazenados, pois nunca se sabe quando irá acontecer uma falha no mundo digital.

Para que os documentos eletrônicos sejam gerenciados é necessário que seja criada uma estrutura de gestão arquivos digitais. A estrutura deve estar agregada à estratégia global da Gestão de Arquivos de toda a empresa ou do órgão, formando uma gestão única arquivística de documentos aplicável a qualquer formato (CASTRO; CASTRO;GASPARIAN, 2007).

Existem três métodos de armazenamento para documentos eletrônicos:

- **Online** - Geralmente são armazenados os documentos eletrônicos de arquivo corrente;
- **Offline** - Na maioria das vezes os documentos eletrônicos armazenados são conservados em um suporte removível (pen drive) e de arquivo permanente;
- **Nearline** - documentos registrados em suporte removível, podendo ser acessado por meio de rede.

Para um bom gerenciamento dos documentos eletrônicos existe alguns sistemas que estabelecem condições que norteiam o usuário para a guarda adequada da informação no suporte eletrônico. Serão citados aqui os mais conhecidos: **e- ARQ Brasil** (é composto de exigências a serem realizadas pela comissão produtora/ recebedora de documentos, pelo sistema de gestão arquivística e pelos próprios documentos a fim de garantir a sua legitimidade, assim como seu acesso); **SIGAD** (conjunto de procedimentos e operações técnicas, característico do sistema de gestão arquivística de documentos, processados em meio eletrônico); **GED** (instrumento necessário para a recuperação do material digitalizado, sendo utilizado como solução para o gerenciamento de documentos); e **GDE** (tem como

hipótese à gestão de documentos criados em meio eletrônico, como também o original).

2.4.5.- Preservação Digital

A preservação digital versa a capacidade de garantir que a informação digital continue acessível e com autenticidade suficiente para que possa ser decifrada no futuro mesmo que seja necessário recorrer a um meio eletrônico distinto do que foi utilizado no momento de sua criação.

Existem 10 (dez) mandamentos, uma espécie passos a serem seguidos que surgiu da necessidade de se ter uma preservação digital adequada para os documentos do meio eletrônico. Eles estão enumerados no quadro 7:

Quadro 7 – Mandamentos para a preservação digital adequada.

MANDAMENTOS (PASSOS)
1-Manterás uma política de preservação
2- Não dependerás de hardware específico;
3- Não dependerás de software específico;
4- Não confiarás em sistemas gerenciadores como única forma de acesso ao documento digital;
5- Migrarás seus documentos de suporte e formato periodicamente;
6 – Replicarás os documentos em locais fisicamente separados;
7- Não confiarás cegamente no suporte de armazenamento
8- Não deixarás de fazer backup e cópias de segurança;
9- Não preservarás lixo documental;
10-Garantirás autenticidade dos documentos digitais.

Fonte: Inarelli (*apud* ASSOCIAÇÃO ARQUIVISTAS, 2006, p.39)

Os passos citados no quadro 6 têm como objetivo orientar o responsável pelo manuseio dos documentos eletrônicos para uma preservação digital adaptada aos diversos tipos de armazenagem.

2.5 Sistema CNJ (Conselho Nacional de Justiça)- PROJUDI

A utilização do suporte papel no setor Judiciário gera retardamento em atividades a serem realizadas com certa emergência, possibilidades de extravio, guarda inadequada e a dificuldade de envio para as pessoas que precisam manusear os processos. Sabe-se que é impossível dispensar totalmente o uso do documento em suporte papel, mas se deve ter como desígnio a sua diminuição e a sua utilização de forma mais produtiva. Com base nisto, muitas instituições estão começando a produzir seus documentos em formato digital.

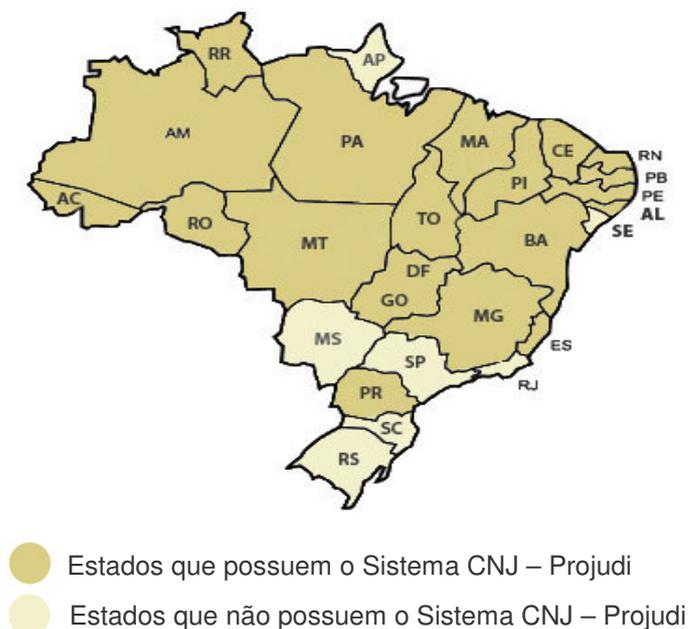
No site do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) o Sistema PROJUDI é descrito como um software (programa de computador) responsável pela tramitação eletrônica de processos judiciais mantido pelo Conselho Nacional de Justiça, como também, permite a total substituição do papel por autos processuais digitais. A sigla PROJUDI significa “Processo Judicial Digital”.

Ainda de acordo com o site, o processo judicial digital, também conhecido como processo virtual ou processo eletrônico, tem como objetivo, gerenciar e controlar os trâmites de processos judiciais nos Tribunais de forma eletrônica, reduzindo tempo e custos. A principal finalidade é a completa informatização da justiça, extraindo burocracia dos atos processuais, o acesso imediato aos processos, bem como a melhoria no desempenho das funções próprias de cada usuário, o mesmo acessa somente o módulo que ofereça as funções que ele necessita para desenvolver suas atividades.

Foi a partir da Lei de nº 11. 419, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, que o processo judicial digital passou a ter valor jurídico.

Atualmente, **20** dos 27 estados brasileiros aderiram ao Projudi, são eles: Acre (AC), Rondônia (RO), Roraima (RR), Amazonas (AM), Pará (PA), Tocantins (TO), Maranhão (MA), Piauí (PI), Ceará (CE), Rio Grande do Norte (RN), Pernambuco (PE), Alagoas (AL), Bahia (BA), Minas Gerais (MG), Espírito Santo (ES), Goiás (GO), Mato Grosso (MT), Paraná (PR) e Paraíba (PB) e o Distrito Federal (DF).

Figura 1: Mapa da distribuição do Sistema CNJ – Projudi no Brasil.



Fonte: www.cnj.jus.br

Com base nas informações coletadas pode-se concluir que o processo judicial digital surgiu para facilitar a vida dos funcionários, juízes, partes e advogados, tornando os processos acessíveis de qualquer lugar do país, sem necessidade de se deslocar de seu domicílio para fazer qualquer tipo de consulta, além de agilizar a tramitação dos processos dentro dos tribunais, o que antigamente passava 1 (um) ano percorrendo dentro dos tribunais, agora passa no máximo 3 meses.

Portanto, entende-se por processo digital, o processo onde todas as peças processuais são **virtuais**, ou seja, foram digitalizadas em arquivos para visualização por meio eletrônico (computador).

2.6 Serviço

Para Lara (2006, p. 19) serviço é:

toda atividade ou benefício, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na posse de algum bem. A prestação de um serviço pode ou não estar ligada a um produto físico.

2.6.1 Qualidade dos serviços

A qualidade de um serviço começa a ser avaliada a partir do primeiro encontro entre o cliente e o funcionário.

O cliente emprega cinco grandezas importantes para fazer uma avaliação sobre a qualidade do serviço:

- **Confiabilidade** - prestar o serviço com confiança e precisão;
- **Responsabilidade** - atender o cliente e fornecer os serviços solicitados imediatamente;
- **Segurança** - garantia e conhecimento dos serviços por parte dos funcionários;
- **Empatia** - demonstração de empenho em atender o cliente e ao mesmo tempo deixá-lo satisfeito com o serviço oferecido; e
- **Tangibilidade** - condições ambientais (instalações, equipamentos, pessoal, etc.).

Estas grandezas têm a função de auxiliar o cliente na medição da qualidade do serviço prestado.

2.6.1.1 Escala Servqual

Fitzsimmons (2000, p. 252) define escala Servqual como sendo “uma ferramenta de grande valor para pesquisar a satisfação do cliente com base no modelo de falha na qualidade em serviços”.

A escala servqual tem como objetivo avaliar as cinco grandezas utilizadas para medir a qualidade dos serviços, que foram mencionadas no item 2.5.1.

Com relação à escala Servqual, Fitzsimmons (2000, p. 254) afirma que:

esta ferramenta foi projetada e validada para o uso em uma variedade de encontros de serviços. Os autores sugerem muitas aplicações para a SERVQUAL, mas a sua função mais importante é identificar as tendências da qualidade em serviços por meio de pesquisa periódicas com os clientes.

Parasuraman (1983) e Fitzsimmons (2000) entram em acordo ao dizer que os critérios adotados para descrever um serviço são: aspectos tangíveis (tangibilidade); confiabilidade; capacidade de resposta (responsabilidade); segurança; e empatia.

Desta colocação, conclui-se que a escala SERVQUAL é o elemento principal para medir serviços, capaz de diagnosticar falhas quando necessário.

2.6.2 Motivação no trabalho

Megginson, Mosley e Pietri JR. (1986, p. 307) definem motivação como sendo o ato de:

induzir uma pessoa ou grupo de pessoas, cada qual com suas próprias necessidades e personalidades distintas, à trabalhar para atingir os objetivos das organizações, ao mesmo tempo em que trabalha para alcançar os seu próprios objetivos.

Mesmo tendo um conceito abrangente, a palavra motivação pode ser resumida em apenas três palavras: esforço, objetivo e necessidade.

A motivação é entendida também como objetivo de alcançar alguma meta, isto é, conseqüência das ambições e necessidades.

A partir do momento que os funcionários são motivados de alguma forma dentro da empresa, é muito provável que isso seja entendido como uma obrigação (seja obrigado a produzir), o que gera um conflito com relação ao seu desempenho, fazendo com que ele dê o melhor de si da maneira mais absorvente possível, resultando em um ótimo desempenho para ele, e improdutivo para empresa. Existem muitos casos de empresas que são exemplos do que foi dito anteriormente. Para que casos como esse não aconteçam é mister que quando se tratando de motivação no trabalho os interesses das empresas e dos funcionários devam estar interligados, assim atingindo os objetivos de ambas as partes.

2.6.2.1 Teorias da Motivação

As teorias de motivação têm como interesse explicar quais as razões que induzem os funcionários a desenvolver melhor seu trabalho numa empresa.

As teorias visam à motivação no trabalho a partir de diversos aspectos, fazendo com que seja possível a identificação do funcionário com alguma delas. As teorias são classificadas em:

Teoria da Hierarquia das necessidades

A teoria da hierarquia das necessidades estabelecida por Abraham Maslow reza que para cada ser humano, existe uma hierarquia de cinco níveis. Na base estão às necessidades mais básicas e no topo as mais importantes.

- **Necessidades fisiológicas** - está localizada no nível mais baixo da pirâmide. São as necessidades do indivíduo, está ligada a sobrevivência da pessoa. Exemplo: alimento;
- **Necessidades de segurança** - segundo nível. Refere-se à busca pela proteção contra ameaças. É importante no comportamento humano, pois em razão da dependência do funcionário com relação à empresa, ele precisa se sentir seguro;
- **Necessidades sociais** - as principais necessidades são: afeto, participação e aceitação. Exemplo: relacionamento;
- **Necessidades de auto-estima** - Relacionada com o modo em que o indivíduo se vê e avalia. Exemplo: confiança;
- **Necessidades de auto-realização** - localiza-se no topo da pirâmide. Está relacionada ao desenvolvimento pessoal e profissional. Exemplo: competência.

Teoria X e Y

A teoria X e Y formulada por Douglas McGregor distinguem o ser humano, de forma que a teoria X tem uma opinião negativa e a teoria Y uma opinião positiva sobre a natureza dos seres humanos.

Fundamentado na teoria de Maslow, McGregor ilustra sua teoria de forma que a teoria X prevê que as necessidades fisiológicas e de segurança controlam o indivíduo e a teoria Y acredita que as necessidades sociais e de estima predominam (ROBBINS; DECENZO, 2004).

Em síntese, a teoria X dá relevância ao controle externo do comportamento humano, ao passo que a teoria Y fundamenta-se no autocontrole e na autodireção, ou seja, enquanto uma se preocupa com os fatores externos a outra se preocupa com os fatores internos.

Teoria da Motivação- Higiene

Em se tratando da teoria da motivação-higiene proposta por Frederick Herzberg focada na análise das atitudes e motivações dos funcionários dentro de uma empresa, foi desenvolvida com o objetivo de identificar os fatores responsáveis pela satisfação e insatisfação dos funcionários dentro da empresa.

Segundo Robbins e Decenzo (2004, p. 206) “Herzberg propôs que suas descobertas indicavam que o oposto de ‘satisfação’ é ‘não- satisfação’, e que o oposto de ‘insatisfação’ é ‘não-insatisfação’”. Desta forma, para que um funcionário seja motivado é necessário que os fatores de insatisfação estejam afastados e os de satisfação aparentes.

Para Herzberg os fatores que erradicam com a insatisfação no cargo são denominados de fatores de higiene (ROBBINS; DECENZO, 2004). Os fatores que levam a satisfação (fatores de motivação) são: responsabilidade, realização, desenvolvimento, etc. E os fatores que levam a insatisfação (fatores de higiene) são: salário, política de empresa, segurança, vida pessoal, etc.

Teoria ERC

A teoria ERC foi criada por Alderfer e é composta por três níveis de necessidades: a primeira necessidade é a de **existência** (está relacionada a elementos materiais, necessidades básicas para a sobrevivência), a segunda necessidade é a de **relacionamento** (relacionamento com pessoas relevantes) e a terceira necessidade é a de **crecimento** (refere-se ao desenvolvimento do indivíduo dentro da empresa).

Estas necessidades são organizadas de forma sucessiva, de acordo com a sua sensibilidade (SPECTOR, 2002).

Teoria do Reforço

Esta não se preocupa com a motivação e sim com o comportamento do indivíduo. E ainda destaca o quanto as recompensas (salários, promoções) podem afetar o comportamento do indivíduo no local de trabalho.

Spector (2002) a teoria do reforço deixou de ter credibilidade pelo fato de não abordar aspectos motivacionais, como também, pelo fato de muitas pessoas não concordarem em usar as recompensas para influenciar o comportamento.

Teoria da Expectativa

A teoria da expectativa mostra quando e porque as recompensas interferem no comportamento humano.

Existem várias versões desta teoria, sendo que a mais versada e antiga, segundo Spector (2002) é a de VROOM (1964) que indica que a motivação ou força compõe uma função matemática de três tipos de percepções cognitivas: **Expectativa** (auto-estima ou autoconfiança); **Valência** (importância da recompensa para o indivíduo) e o **Meio** (a recompensa de um indivíduo seja o resultado de determinado comportamento).

Teoria da Auto-Eficácia

Afirma que a autoconfiança é um fator primordial para a motivação no trabalho, caso contrário, se o indivíduo não acredita na sua capacidade de desenvolvimento dificilmente conseguirá desenvolver alguma tarefa.

Spector (*apud* BANDURA, 1982) “a teoria da auto-eficácia afirma que a motivação e o desempenho são em partes determinados pela crença das pessoas sobre o quanto elas podem ser eficientes”.

Teoria da Equidade

Elaborada por Adams, esta teoria faz jus a um comportamento imparcial e idêntico das empresas para com os funcionários, sem discriminar funcionário A ou funcionário B.

Spector (*apud* ADAMS, 1965) “os funcionários que se encontram em situação de desigualdade experimentam uma insatisfação e tensão emocional que eles procurarão reduzir”. A desigualdade de certa forma atinge o rendimento do funcionário, seja para melhor ou para pior, depende da situação em que ele se

encontra (se é o beneficiado ou o prejudicado). Dessa forma, a desigualdade pode ser considerada um aspecto de motivação.

Teoria da Fixação de metas

Da autoria de Locke e Latham (1990), a teoria da fixação de metas afirma que a conduta do funcionário é causada (motivada) por seus objetivos.

Para Locke e Henne (1986) existem quatro fatores importantes para que a fixação de metas melhore o desempenho no trabalho: **aceitação da meta pelo funcionário; *feedback*; metas difíceis e desafiadoras; e metas específicas.**

Teoria da Ação

Estuda as ações dos funcionários e os fatores causadores dessas ações.

A teoria expõe um processo que envolve uma divisão de conhecimentos, desde a vontade inicial de obter alguma coisa até o seu alcance. São quatro as etapas desse processo: **a pessoa quer alguma coisa; a meta é definida; estabelece-se um plano para alcançar essa meta; e são realizadas ações para levar o plano adiante** (SPECTOR, 2002).

Assim, é notório que a motivação é o elemento principal para o melhor desempenho do funcionário dentro de uma empresa.

2.6.3 Satisfação no trabalho

À luz de Spector (2002, p. 221) satisfação no trabalho é “uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos”.

A satisfação no trabalho é, portanto a absoluta realização do indivíduo no espaço de trabalho, isto é, fazendo o que realmente gosta e que ao mesmo tempo o deixa satisfeito e em completo desenvolvimento, contribuindo assim, tanto para a empresa quanto para a sua vida.

Existem cinco fatores que compõem um cargo: **autonomia** (ser responsável por um setor no trabalho); **variedade** (trabalhar em diversas atividades no próprio

cargo); **significância** (o trabalho desenvolvido ter relevância para empresa); **feedback** (informação sobre a qualidade do desempenho das atividades desenvolvidas e o que tem que fazer para melhorar) e; **identidade** (ciência da sua posição dentro da organização e da relação para com os outros funcionários da mesma).

Como se sabe alguns fatores que influenciam para a satisfação no trabalho. Esses fatores são chamados de **antecedentes ambientais no trabalho** (características do trabalho, variáveis do papel, conflito família/ trabalho e salário) e **antecedentes pessoais no trabalho** (personalidade, atividade negativa, locus de controle, gênero, idade e diferenças culturais e técnicas).

Uma pessoa só está satisfeita com o seu trabalho se realmente gostar do que faz, além de se sentir bem com o salário, de gostar do seu ambiente de trabalho, das pessoas que a rodeiam, dentre outros aspectos necessários para a satisfação.

Cezário (*apud*, McGREGOR, 1973, p.132):

todo comportamento humano é voltado para a satisfação das necessidades humanas, do nascimento até a morte, o indivíduo está empenhado em constantes tentativas de satisfazer suas necessidades variadas, complexas e algumas conflitantes. Qualquer comportamento é uma resultante de forças que surgem parte de seu interior e parte do meio ambiente em que vive.

O indivíduo possui necessidades que motivam o seu comportamento em um processo sucessivo e repetitivo. à medida que o homem satisfaz uma necessidade surge outra e assim por diante. Então quando a necessidade humana não é satisfeita, não quer dizer que o indivíduo permanecerá sempre frustrado, pois, segundo *Maslow*, a necessidade será transferida ou compensada de algum modo.

2.6.4 Organizações: O Juizado Especial como objeto de estudo

Para Chiavenato (2003, p.186) a organização é definida como sendo “o conjunto de cargos funcionais e hierárquicos a cujas prescrições e normas de comportamento todos os seus membros devem se sujeitar”.

Existem dois tipos de organização: a organização formal e a organização informal.

A Organização Formal segundo Chiavenato (2003, p.186):

compõe-se de camadas hierárquicas ou níveis funcionais estabelecidos pelo organograma e com ênfase nas funções e nas tarefas. Esses níveis são definidos e diferenciam o grau de autoridade delegada e o endereçamento das ordens, instruções e recompensas salariais. A organização formal compreende estrutura organizacional, diretrizes, normas, regulamentos da organização, rotinas e procedimentos, enfim, todos os aspectos que exprimem como a organização pretende que sejam as relações entre os órgãos, cargos e ocupantes, a fim de que seus objetivos sejam atingidos e seu equilíbrio interno seja mantido.

Com relação à Organização Informal, Stoner (1999, p. 231) afirma que sua estrutura se dá através de “relacionamentos não-documentados e não reconhecidos oficialmente entre os membros de uma organização que surgem inevitavelmente em decorrência das necessidades pessoais e grupos dos empregados”.

Dentro das organizações existem dois critérios que são utilizados tradicionalmente no que diz respeito à avaliação do desenvolvimento das atividades: a eficácia e a eficiência. Uma organização é eficaz quando cumpre seus objetivos e é eficiente quando usa corretamente seus recursos (MAXIMIANO, 2006).

Tendo como objeto de estudo o juizado especial pode-se afirmar que dentro deste tipo de organização por obrigação deve ser cumprido os dois critérios acima citados, uma vez que, por se tratar de um órgão do Poder Judiciário não pode deixar lacunas no desenvolvimento de suas atividades, já que, o juizado especial foi criado com o objetivo de solucionar pequenas causas de forma simples, com rapidez, sem despesas ou cobrança de taxas, buscando sempre a conciliação entre as partes.

Existem três tipos de Organizações Tradicionais, são elas: organização linear, organização funcional e organização linha-staff.

O juizado especial é considerado uma organização tanto linear, quanto funcional, uma vez que é linear por seguir sempre uma hierarquia, onde o responsável pelo juizado especial do município de Nova Cruz-RN recebe informações através do seu superior e posteriormente repassa para seus colegas de trabalho com o objetivo de alcançarem as metas traçadas através das atividades realizadas, e funcional devido a cada funcionário realizar a atividade que lhe cabe, ou seja, cada pessoa é habilitada e qualificada para ocupar o cargo que está exercendo. Organização linear denota que têm linhas diretas e únicas de autoridade e responsabilidade entre superiores e subordinados (CHIAVENATO, 2003).

Chiavenato (2003) organização funcional é a estrutura organizacional que aplica o princípio funcional ou princípio da especialização das funções.

As organizações lineares apresentam as seguintes características:

- **Autoridade linear ou única** - autoridade única e incondicional do superior sobre os seus subordinados;
- **Linhas formais de comunicação** - a comunicação entre os departamentos dentro da organização são realizadas conforme a hierarquia existente no organograma;
- **Centralização das decisões** - as decisões são centralizadas a autoridade máxima da organização, que depois vai transmitindo de setor para setor;
- **Aspecto piramidal** - hierarquia que se deve seguir dentro de qualquer organização.

Portanto, a estrutura linear segue a hierarquia imposta no organograma da organização.

2.7 Juizado Especial Cível

O Juizado Especial Cível foi previsto pelo inciso I do artigo 98 da Constituição Federal de 1988, porém sua efetiva implantação só ocorreu após a aprovação da Lei Federal n.º 9.099 de 26 de setembro de 1995.

O Juizado de Pequenas Causas anterior julgava e processava demandas cujo valor não poderia ultrapassar a 20 salários mínimos. Atualmente este valor não pode ultrapassar a 40 salários mínimos.

O Juizado Especial cível é Instituição Pública – Órgão do Poder Judiciário destinado a solucionar pequenas causas de forma simples, com rapidez, sem despesas ou cobrança de taxas, buscando sempre a conciliação entre as partes.

Os princípios que orientam o Sistema dos Juizados Especiais Cíveis concorrem na viabilização do amplo acesso ao Judiciário e na procura por conciliação entre as partes, sem infringir as garantias constitucionais do contraditório e da ampla defesa. Os princípios são: **oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e a celeridade**. Estes princípios têm como objetivo a busca da conciliação e da transação (SANTOS; CHIMENTI, 2010).

A luz de Santos e Cimenti (2010, p. 52) nos juizados especiais informatizados, os processos se dão da seguinte forma:

se a petição inicial for apresentada em papel, será submetida ao escaneamento e devolvido o original ao advogado. Os documentos que acompanham a inicial, nesse caso, também são copiados em arquivo digital, e devolvidos os originais aos advogados ou as partes. A contestação também pode vir da mesma forma, sendo imediatamente implantada no sistema, e escaneados todos os documentos que acompanharem, devolvendo-se os originais à parte ou seu procurador. A audiência, em ambas as fases: conciliação e instrução e julgamento, também é gravada em arquivo digital.

O art. 3º da Lei de nº 9.009/95 estabelece que os Juizados dos Estados e do Distrito Federal tenham como competência: “a conciliação, processo e julgamento das causas cíveis de menor complexidade”.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Tipo de pesquisa

O presente estudo utilizou de uma pesquisa do tipo descritiva e de estudo de caso, que para Appolinário (2009, p. 62), pesquisa descritiva “é a pesquisa que busca descrever uma realidade, sem nela interferir”. O estudo de caso “é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente” (TRIVIÑOS 1987, p.133). A primeira se deu por necessidade de categorização, classificação, análise e detalhamento do objeto a ser investigado; e a segunda por analisar uma Instituição Pública, o caso do Juizado Especial Cível da Comarca de Nova Cruz-RN, que objetivou analisar o nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI desse Juizado Especial. Dessa forma, foi utilizada uma pesquisa quantitativa.

Com vistas a atender ao objeto da pesquisa, foi criteriosamente escolhida uma Teoria que desse suporte ao objetivo do estudo, conforme mencionado anteriormente. Nessa perspectiva, escolhida a Teoria da Hierarquia das Necessidades, criada por Maslow, que estabelece as necessidades humanas distribuídas em cinco níveis: as necessidades fisiológicas, as necessidades de segurança, as necessidades sociais, as necessidades de auto-estima, e as necessidades de auto-realização.

3.2 Universo e amostra

Entende-se por universo o conjunto de pessoas/indivíduos que possuem características em comum (RICHARDSON, 2008), dessa forma o presente estudo analisou o nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da Comarca de Nova Cruz-RN, assim constituído: 01 juiz de direito, 2 funcionários e 7 advogados, justificados por atuarem e residirem na cidade pesquisada, totalizando em 10 usuários.

3.3 Critérios de inclusão na pesquisa

Foram inclusos na pesquisa o corpo de funcionários do Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, representados pelo Juiz da Comarca, 2 funcionários do Juizado e os 7 advogados da cidade que utilizam o sistema CNJ-PROJUDI.

3.4 Critérios de exclusão na pesquisa

Não fizeram parte do estudo outros Juizados Especiais Cíveis e Criminais do estado do Rio Grande do Norte, bem como os de outros estados do país, como também, os advogados que atuam em Juizados Especiais Cíveis e Criminais, oriundos de outros estados da Federação. Vale salientar que as partes, ou seja, os autores dos processos, não foram incluídas neste estudo, pois têm os advogados como seus representantes legais.

3.5 Instrumento de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário com perguntas fechadas e foi adotada, na maioria das questões, a escala de medição de Likert, pode ser encontrada num contínuo que varia de 5 a 7 pontos. Na presente pesquisa foi adotada a variação de 1 a 7, conforme descrita abaixo:

- (1) Discordo Totalmente,
- (2) Discordo Parcialmente,
- (3) Discordo
- (4) Nem discordo,Nem Concordo
- (5) Concordo
- (6) Concordo Parcialmente
- (7) Concordo Totalmente

Foi realizado o pré-teste com o objetivo de testar o modelo do instrumento adotado. Após esse procedimento, o questionário foi validado para aplicação.

3.6 Variáveis do estudo

As variáveis representam as propriedades do objeto pesquisado. Assim, quando se busca compreender de certos fenômenos através de pesquisas científicas, direcionamos nosso olhar, ou seja, a percepção dessa realidade por meio das variáveis (APPOLINÁRIO, 2009).

Para delinear o perfil, foram consideradas as seguintes variáveis: sexo; estado civil; faixa etária; grau de escolaridade; renda; função; e tempo de serviço na Instituição. Esse delineamento constou na parte I do questionário.

Para a realização do estudo, foram adotados os Critérios de Parasuraman (1983) descritos abaixo, e já explicitados no capítulo da fundamentação teórica:

- a) aspectos tangíveis;
- b) confiabilidade;
- c) capacidade de resposta;
- d) segurança;
- e) empatia.

Os critérios acima referenciados foram mensurados através da escala de medição de atitudes de Likert apresentada no item 3.5, constante na parte II do instrumento.

A utilização dos critérios de Parasuraman é imprescindível na mensuração dos serviços, porquanto da adoção no presente estudo.

A parte III do instrumento foi constituída da Teoria de Maslow relacionada com a escala de Likert.

3.7 Processamento e análise dos dados

Foi utilizada a estatística descritiva que na ótica de Appolinário (2009, p. 146) “representa o conjunto de técnicas que tem por finalidade descrever, resumir, totalizar e apresentar graficamente dados da pesquisa”. Nesse sentido, foram utilizadas as seguintes modalidades:

- a) Distribuição de frequência (f)- “técnica que permite a organização e visualização dos dados, conforme a ocorrência de diferentes resultados observados. Ela pode ser

elaborada sob a forma de tabela que apresenta o número de ocorrências de um certo valor ou dado de uma variável(APPOLINÁRIO, 2009).

b) Medidas de tendência central- “a média (\bar{x}) é o resultado da soma de um conjunto de valores dividido pelo número de valores presentes no referido conjunto”. (APPOLINÁRIO 2009, p.147)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad \mu = \frac{\sum x}{N}$$

onde: x = cada valor individual da distribuição;

n = o número de valores da amostra;

N = o número de valores da população.

Os dados foram agrupados e apresentados através de tabelas e gráficos.

A análise e o processamento dos dados foram realizados com o auxílio do software Microsoft Office Excel 2007. Os dados foram organizados, agrupados e analisados estatisticamente, com as frequências, médias e pesos, proporcionando interpretações de forma precisas e objetivas.

3.8 Implicações éticas

O desenvolvimento do estudo obedeceu às diretrizes emanadas da Resolução nº196/96 do Conselho Nacional de Saúde, que regulamenta as normas aplicadas às pesquisas que envolvem, direta ou indiretamente, seres humanos. Nessa perspectiva, foi utilizado o Termo de Autorização Institucional do Juizado Especial Cível da Comarca de Nova Cruz- RN, possibilitando a realização do estudo. Foi adotado o Termo de Compromisso do Pesquisador, que assegurou os deveres do mesmo, com os objetivos e o cumprimento da pesquisa. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido garantiu a voluntariedade na participação do estudo ou a desistência, a qualquer momento da pesquisa, sem prejuízos pessoais ou profissionais. Além de manter o sigilo e o anonimato da identidade dos usuáriosdo Sistema CNJ-PROJUDI.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Perfil do Usuário

Após a coleta dos dados, foi possível mensurar os dados apontados a seguir:

- **Sexo**

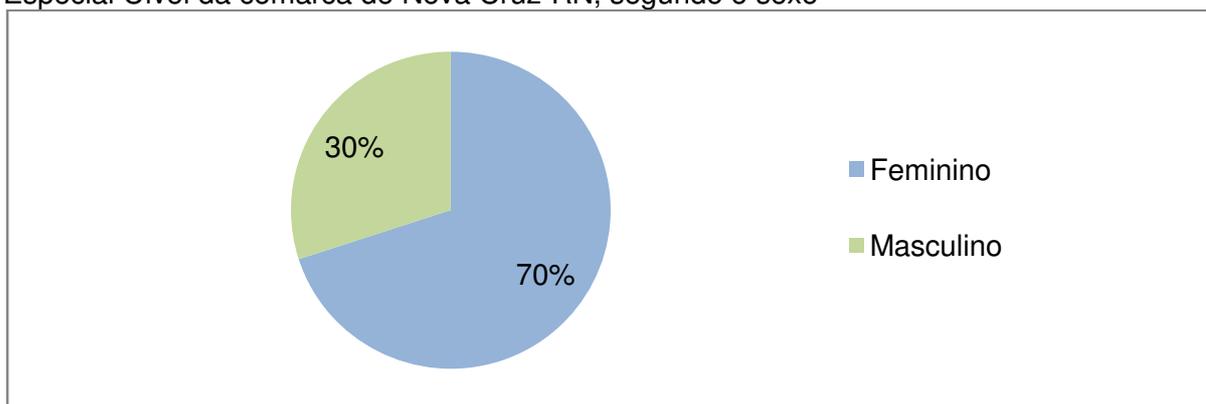
Tabela 1 – Distribuição de frequência dos entrevistados quanto ao sexo

Sexo	f	%
Feminino	7	70,0%
Masculino	3	30,0%
Total	10	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

De acordo com a tabela 1, 70% dos entrevistados afirmaram ser do sexo feminino, enquanto que 30% afirmaram ser do sexo masculino (ver Gráfico 1). Dessa forma, percebe-se que os usuários do Sistema CNJ-PROJUDI são, em sua maioria, do sexo feminino.

Gráfico 1 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo o sexo



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

• **Estado civil**

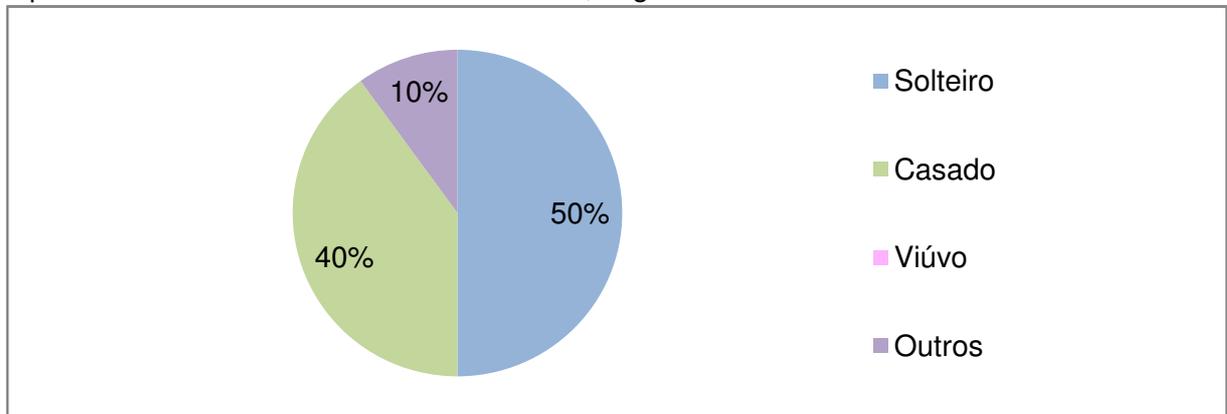
Tabela 2 – Distribuição de frequência dos entrevistados quanto ao estado civil

Estado Civil	f	%
Solteiro	5	50,0%
Casado	4	40,0%
Viúvo	0	0,0%
Outros	1	10,0%
Total	10	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Conforme a tabela 2, observa-se que 50% dos entrevistados afirmaram ser solteiros, 40% casados e apenas 10% se encontram em outra categoria. Não havendo, no entanto, nenhum viúvo (ver Gráfico 2). Analisando esses dados, não se pode dizer que o estado civil dos usuários interfira na utilização do Sistema CNJ-PROJUDI.

Gráfico 2 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo o estado civil



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

• **Faixa etária**

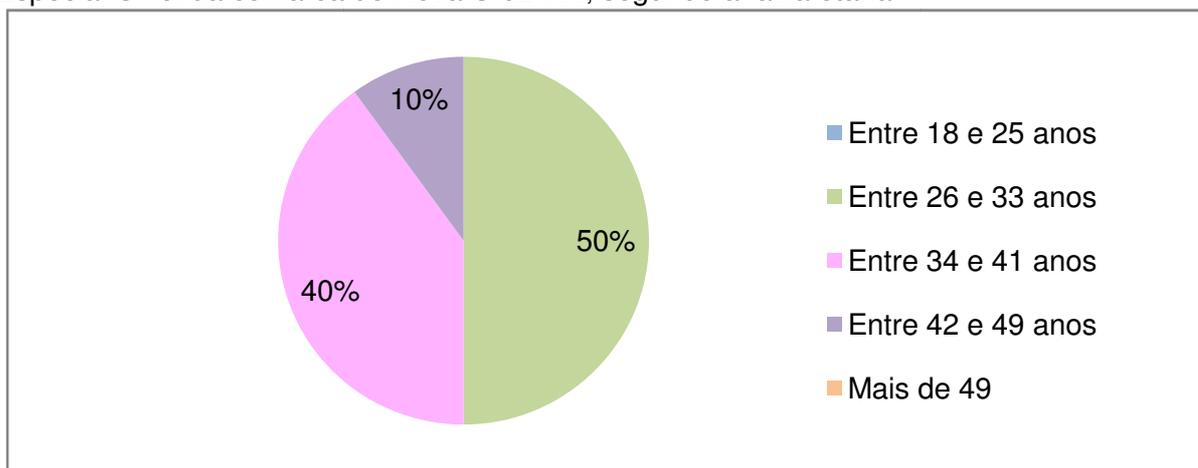
Tabela 3 – Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto à faixa etária

Faixa Etária	f	%
Entre 18 e 25 anos	0	0,0%
Entre 26 e 33 anos	5	50,0%
Entre 34 e 41 anos	4	40,0%
Entre 42 e 49 anos	1	10,0%
Mais de 49 anos	0	0,0%
Total	10	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011

De acordo com os dados da Tabela 3, 50% dos respondentes têm entre 26 e 33 anos de idade, 40% disseram ter entre 34 e 41 anos e apenas 10% afirmaram ter entre 42 e 49 anos. Não há, porém, nenhum usuário com idade entre 18 e 25 anos ou com mais de 49 anos. Nota-se que metade dos entrevistados se encontra na faixa etária entre os 26 e 33 anos de idade, o que significa que o perfil dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI é o de um público jovem (ver Gráfico 3).

Gráfico 3 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo a faixa etária



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

• **Grau de escolaridade**

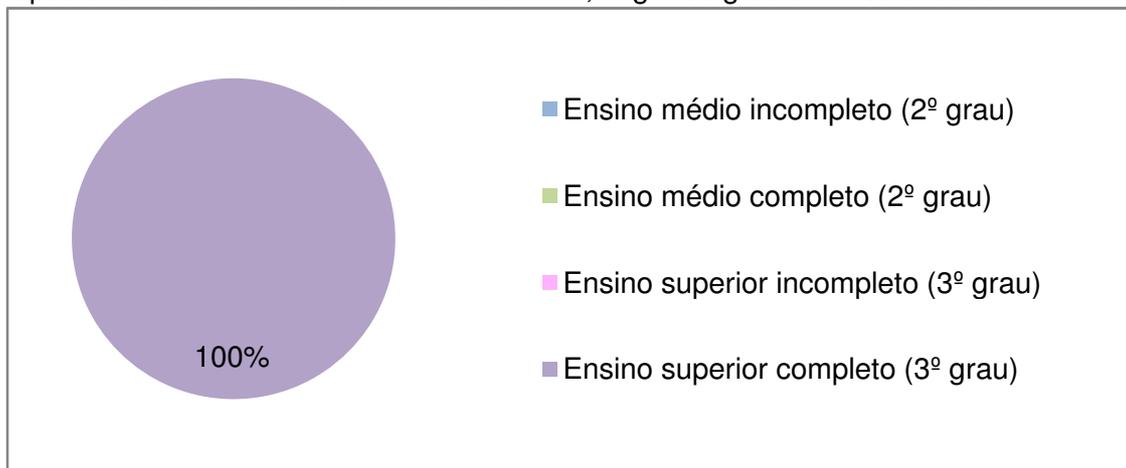
Tabela 4 - Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto ao grau de escolaridade

Grau de escolaridade	f	%
Ensino médio incompleto (2º grau)	0	0,0%
Ensino médio completo (2º grau)	0	0,0%
Ensino superior incompleto (3º grau)	0	0,0%
Ensino superior completo (3º grau)	10	100,0%
Total	10	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 4, vê-se que 100% dos entrevistados possuem Ensino Superior Completo (ver Gráfico 4). Assim, é notório que os usuários do Sistema CNJ-PROJUDI possuem um grau de qualificação elevado. De acordo com a coleta de dados, verificou-se que 90% do público submetido à pesquisa são graduados em Direito e 10% em Geografia.

Gráfico 4 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo grau de escolaridade



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

● **Renda mensal**

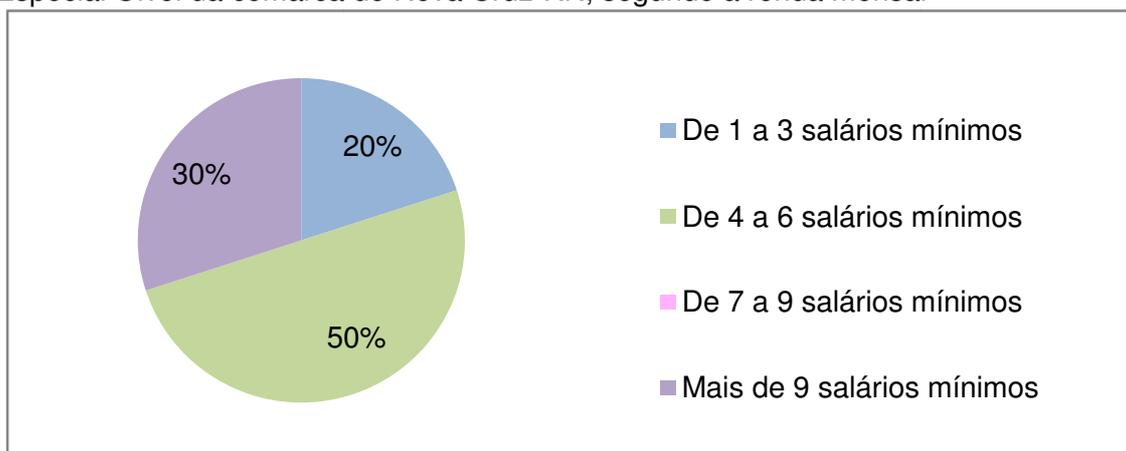
Tabela 5 - Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto à renda mensal

Renda Mensal	f	%
De 0 a 3 salários mínimos	2	20,0%
De 4 a 6 salários mínimos	5	50,0%
De 7 a 9 salários mínimos	0	0,0%
Mais de 9 salários mínimos	3	30,0%
Total	10	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Observa-se, na tabela 5, que 50% dos entrevistados afirmaram receber de 4 a 6 salários mínimos, 20% recebem de 0 e 3 salários mínimos e 30% recebem mais de 9 salários mínimos. Nenhum dos entrevistados afirmou ter uma renda mensal entre 7 e 9 salários mínimos (ver Gráfico 5). Diante dos dados, pode-se afirmar que tanto pessoas com renda mensal baixas, quanto pessoas com renda mensal mais alta utilizam o sistema CNJ-PROJUDI, ou seja, o fato de utilizar o sistema não significa ter uma renda mensal significativa.

Gráfico 5 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo a renda mensal



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

• Função

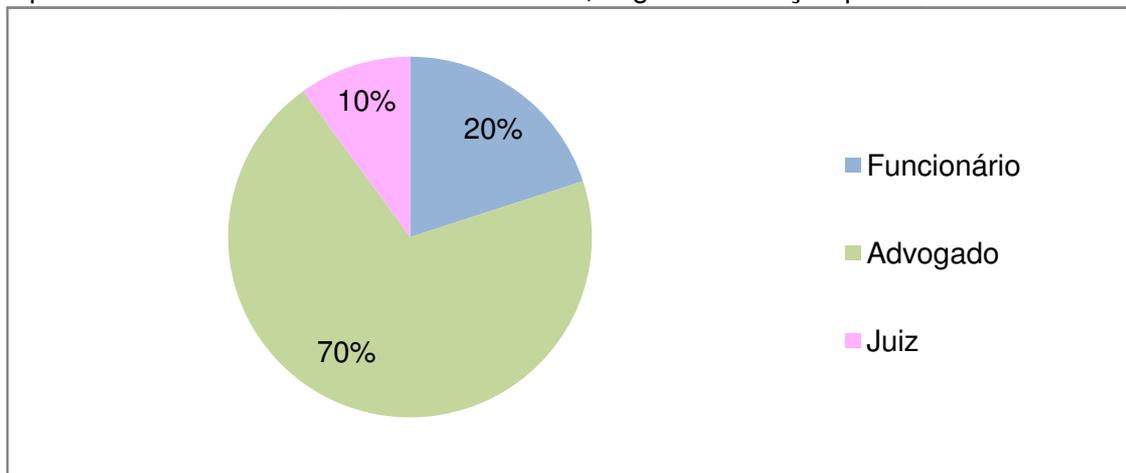
Tabela 6 - Distribuição de frequência dos entrevistados quanto à função perante o juizado

Função	f	%
Funcionário	2	20,0%
Advogado	7	70,0%
Juiz	1	10,0%
Total	10	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Mediante a tabela 6, constata-se que 70% dos entrevistados são advogados, 20% são funcionários do Juizado Especial Cível e apenas 10% era juiz (ver Gráfico 6). Desta forma, percebe-se que a maior parte dos usuários que acessam o sistema CNJ-PROJUDI são advogados.

Gráfico 6 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo a função perante o Juizado



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

• Tempo de serviço

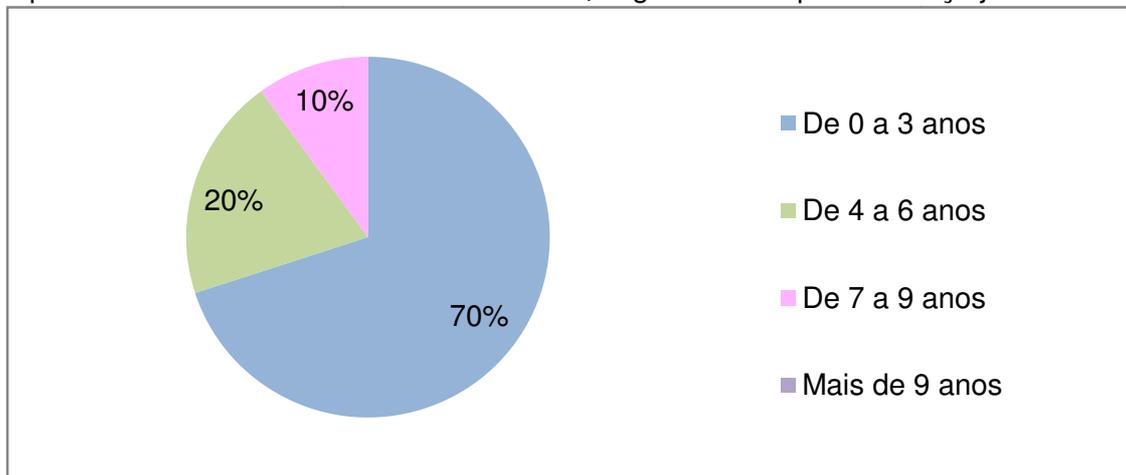
Tabela 7 - Distribuição de freqüência dos entrevistados quanto ao tempo de serviço junto ao Juizado Especial Cível

Tempo de serviço	f	%
De 0 a 3 anos	7	70,0%
De 4 a 6 anos	2	20,0%
De 7 a 9 anos	1	10,0%
Mais de 9 anos	0	0,0%
Total	10	100,0%

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011

De acordo com a tabela 7, 70% dos respondentes informaram que trabalham junto ao Juizado entre 0 e 3 anos, 20% afirmaram que trabalham entre 4 e 6 anos e apenas 10% trabalham na instituição entre 7 e 9 anos. Nenhum respondente, porém, afirmou que trabalha junto ao Juizado há mais de 9 anos (ver Gráfico 7). Pode-se dizer então que apenas 10% dos usuários trabalham no Juizado há mais tempo.

Gráfico 7 - Distribuição dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN, segundo o tempo de serviço junto ao Juizado



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

4.2 Avaliação do Serviço do Sistema CNJ-PROJUDI

• Aspectos tangíveis

Questão 2.1: O layout do site Sistema CNJ-PROJUDI é de fácil entendimento e manuseio às consultas.

Tabela 8 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto ao layout do site do Sistema CNJ-PROJUDI

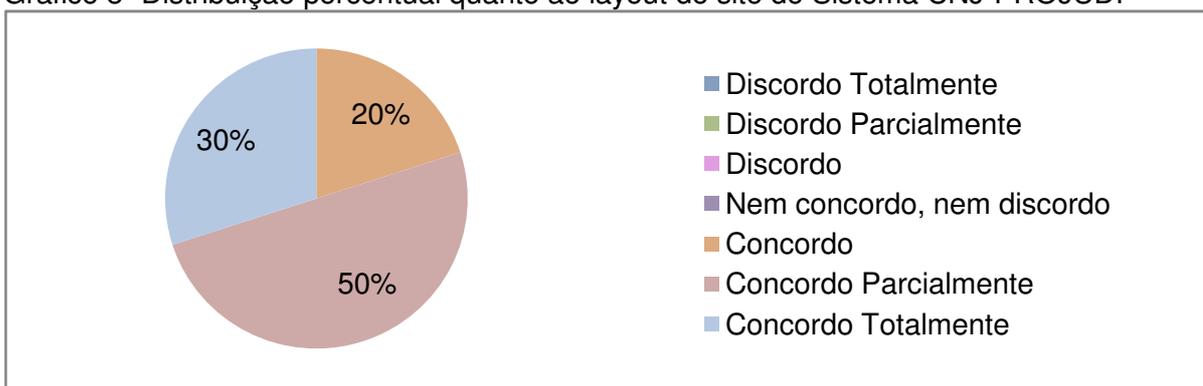
Escala de LIKERT	f	p	f × p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	-	4	-	-
Concordo	2	5	10	20,0
Concordo Parcialmente	5	6	30	50,0
Concordo Totalmente	3	7	21	30,0
Total	10		61	100,0
Média	6,1			

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 8, com relação à questão 2.1, 50% do público responderam que concordam parcialmente, 30% que concordam totalmente e apenas 20% que concordam (ver Gráfico 8). Não houve nenhum respondente que discordasse (em nenhum dos níveis de discordância) ou que ficasse num estágio neutro de resposta (nem concordasse, nem discordasse). Consta-se assim, que 100% dos usuários situam-se na escala da concordância.

Dessa forma, pode-se afirmar que o layout do Sistema CNJ-PROJUDI é de fácil entendimento e manuseio, o que possibilita entender que os usuários conseguem utilizar todas as vantagens que o sistema disponibiliza, com facilidade e presteza.

Gráfico 8- Distribuição percentual quanto ao layout do site do Sistema CNJ-PROJUDI



Fonte: Dados da pesquisa, jun. 2011.

Questão 2.2: O Sistema CNJ-PROJUDI é um software moderno e eficaz.

Tabela 9 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à modernidade e a eficácia do Sistema CNJ-PROJUDI

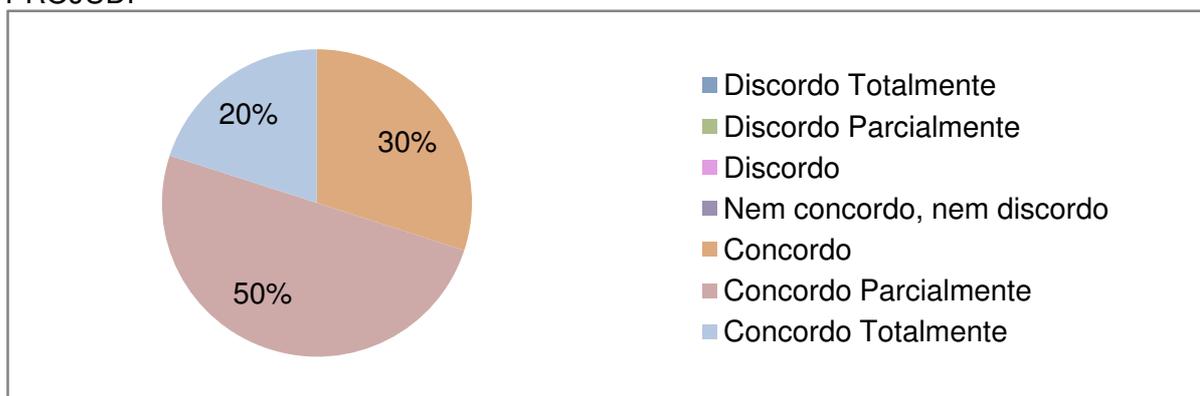
EscaLa de LIKERT	F	p	f × p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	-	4	-	-
Concordo	3	5	15	30,0
Concordo Parcialmente	5	6	30	50,0
Concordo Totalmente	2	7	14	20,0
Total	10		59	100,0
Média			5,9	

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 9, com relação à questão 2.2, 50% dos entrevistados responderam que concordam parcialmente, 30% que concordam, e ainda 20% que concordam totalmente (ver Gráfico 9). Não havendo, portanto, nenhum entrevistado que discorde (em nenhum dos níveis de discordância) ou que fique num estágio neutro de resposta (nem concorda, nem discorda).

Os entrevistados consideram, portanto, o Sistema CNJ-PROJUDI um software eficaz e moderno. Nesse sentido, pode-se inferir que o Sistema CNJ-PROJUDI é atual no sentido de ser efetivo e largamente utilizado, é adequado para as necessidades de uso de seus usuários e que possibilita, ainda, uma melhoria e agilidade no serviço prestado por estes.

Gráfico 9 - Distribuição percentual quanto à modernidade e eficácia do Sistema CNJ-PROJUDI



Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

No que se refere ao critério de Aspectos tangíveis, que envolve estrutura física, equipamentos, site do programa, instalações, etc., o estudo analisou questões específicas ao layout do site do sistema CNJ-PROJUDI e a modernização e eficácia do software. Este critério obteve, pelos usuários, uma média geral de 6,0, o que reflete uma pontuação satisfatória, visto que, na escala de Likert corresponde ao nível “concordo parcialmente”.

Tabela 10 - Média das questões que compõem o critério Aspectos Tangíveis

Questões	Médias
Questão 2.1: O layout do site Sistema CNJ-PROJUDI é de fácil entendimento e manuseio às consultas.	6,1
Questão 2.2: O Sistema CNJ-PROJUDI é um software moderno e eficaz.	5,9
Média Geral	6,0

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

• Capacidade de resposta

Questão 2.3: O Sistema CNJ-PROJUDI possibilita celeridade na busca à informação.

Tabela 11 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à celeridade na busca à informação possibilitada pelo Sistema CNJ-PROJUDI

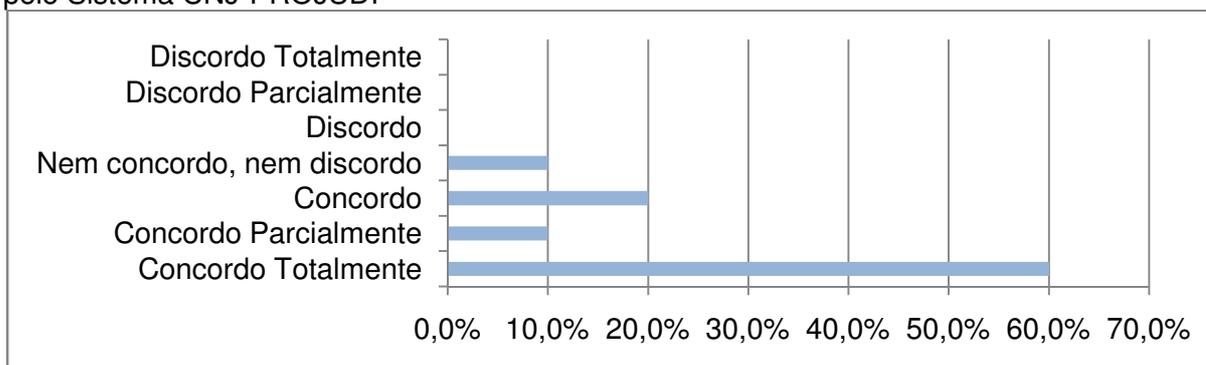
Escala de LIKERT	f	p	f × p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	1	4	4	10,0
Concordo	2	5	10	20,0
Concordo Parcialmente	1	6	6	10,0
Concordo Totalmente	6	7	42	60,0
Total	10		62	100,0
Média			6,2	

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 11, com relação à questão 2.3, 60% dos entrevistados responderam que concordam totalmente, 20% que concordam, 10% que concordam parcialmente e outros 10% que nem concordam, nem discordam (ver Gráfico 10). Não há, porém, nenhum entrevistado que discorde (em nenhum dos níveis de discordância).

Observa-se, portanto, que a maioria absoluta dos entrevistados concorda que o Sistema CNJ-PROJUDI possibilita celeridade na recuperação da informação. Isso significa, em outras palavras, que o sistema reduz o tempo necessário para que os usuários encontrem um documento armazenado no ambiente digital. O que poderia levar horas de espera e procura no arquivo convencional, sem o uso do sistema, hoje a demora é de minutos ou, até mesmo, segundos.

Gráfico 10 - Distribuição percentual quanto à celeridade na busca a informação possibilitada pelo Sistema CNJ-PROJUDI



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Questão 2.4: O Sistema CNJ-PROJUDI disponibiliza o acesso aos processos judiciais digitais de qualquer lugar, desde que esteja conectado.

Tabela 12 - Distribuição de frequências e o valor da média dos entrevistados quanto à disponibilidade de acesso aos processos judiciais digitais permitida pelo Sistema CNJ-PROJUDI

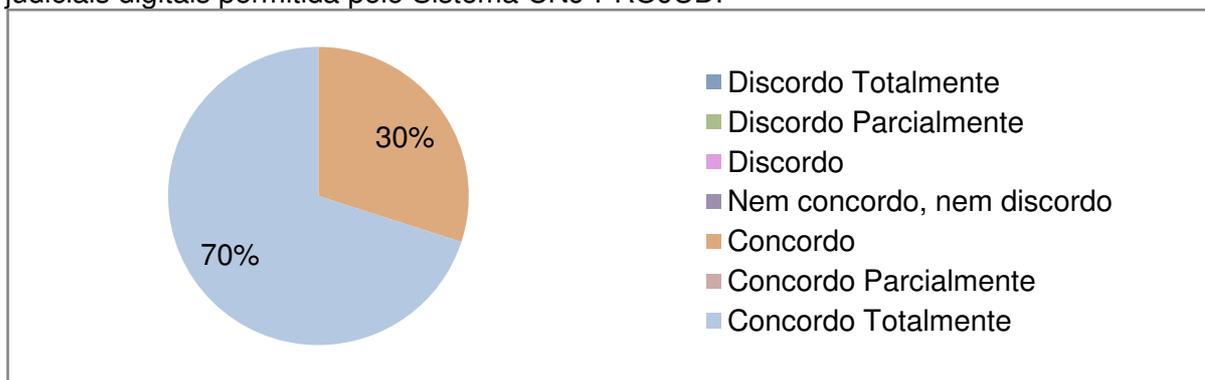
EscaLa de LIKERT	F	p	f x p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	-	4	-	-
Concordo	3	5	15	30,0
Concordo Parcialmente	-	6	-	-
Concordo Totalmente	7	7	49	70,0
Total	10		64	100,0
Média			6,4	

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 12, com relação à questão 2.4, 70% dos entrevistados responderam que concordam totalmente e 30% que concordam (ver Gráfico 11). Não há, assim, nenhum entrevistado que concorde parcialmente, discorde (em nenhum dos níveis de discordância) ou que fique num estágio neutro de resposta (nem concorda, nem discorda).

Observa-se, portanto, que todos os entrevistados concordam que o Sistema CNJ-PROJUDI disponibiliza o acesso aos processos judiciais digitais de qualquer lugar, desde que esteja conectado. Isso proporciona uma enorme facilidade e comodidade no acesso aos processos, contribuindo também para acelerar o serviço do usuário e, conseqüentemente, o trâmite processual.

Gráfico 11 - Distribuição percentual quanto à disponibilidade de acesso aos processos judiciais digitais permitida pelo Sistema CNJ-PROJUDI



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

No critério capacidade de resposta que analisou a celeridade e o acesso aos processos judiciais digitais, apresentou a média geral de 6,3, o que demonstra um nível de concordância dos usuários com relação a esses aspectos demonstrando assim que o Sistema CNJ-PROJUDI propicia agilidade na busca à informação.

Tabela 13 - Média das questões que compõem o critério Capacidade de resposta

Questões	Médias
Questão 2.3: O Sistema CNJ-PROJUDI possibilita celeridade na busca à informação.	6,2
Questão 2.4: O Sistema CNJ-PROJUDI disponibiliza o acesso aos processos judiciais digitais de qualquer lugar, desde que esteja conectado.	6,4
Média Geral	6,3

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

• Segurança

Questão 2.5: O servidor que hospeda o Sistema CNJ-PROJUDI é estável e confiável.

Tabela 14 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto ao grau de confiabilidade e estabilidade no servidor que hospeda o Sistema CNJ-PROJUDI

Escala de LIKERT	f	p	f x p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	1	3	3	10,0
Nem concordo, nem discordo	2	4	8	20,0
Concordo	1	5	5	10,0
Concordo Parcialmente	1	6	6	10,0
Concordo Totalmente	5	7	35	50,0
Total	10		57	100,0
Média			5,7	

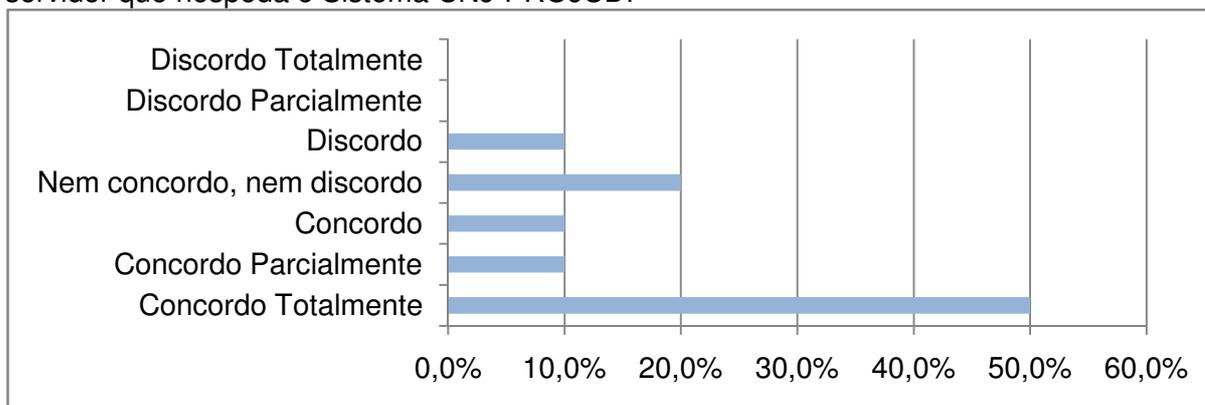
Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 14, com relação à questão 2.5, 50% dos entrevistados responderam que concordam totalmente, 20% nem concordam nem discordam, 10% concordam parcialmente, 10% concordam e outros 10% discordam (ver Gráfico 12). Não houve, portanto, usuários que discordassem totalmente ou parcialmente.

Apesar de haverem discordâncias, observa-se que a maioria dos entrevistados considera o servidor do Sistema CNJ-PROJUDI estável e confiável.

Pode-se inferir, portanto, que não há ocorrências significativas de erros e lentidão no acesso ao sistema, garantindo uma melhor confiabilidade por parte dos usuários.

Gráfico 12 - Distribuição percentual quanto ao grau de confiabilidade e estabilidade no servidor que hospeda o Sistema CNJ-PROJUDI



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Questão 2.6: Não existem falhas por parte do Sistema CNJ-PROJUDI, no que diz respeito ao grau de sigilo das informações contidas nos processos.

Tabela 15- Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto ao grau de sigilo das informações contidas nos processos judiciais digitais

Escala de LIKERT	f	p	f × p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	2	3	6	20,0
Nem concordo, nem discordo	-	4	-	-
Concordo	5	5	25	50,0
Concordo Parcialmente	3	6	18	30,0
Concordo Totalmente	-	7	-	0,0
Total	10		49	
Média		4,9		

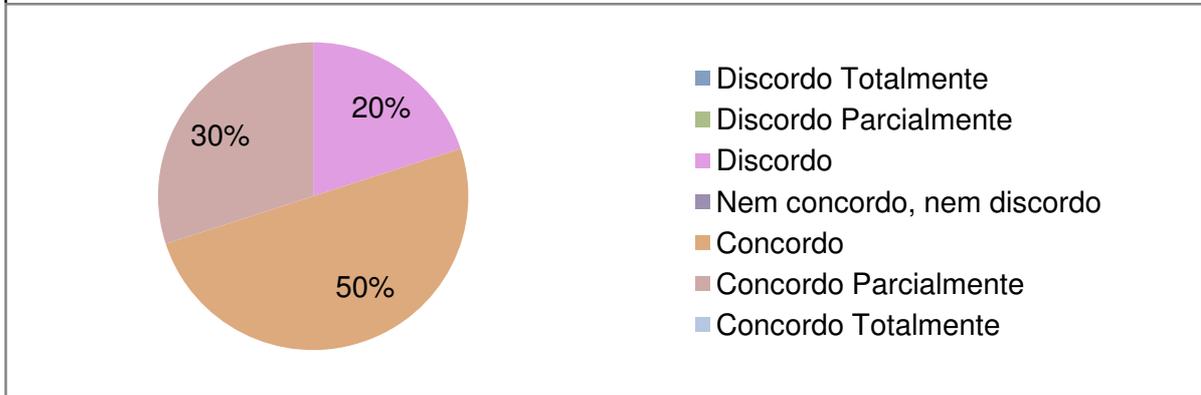
Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 15, com relação à questão 2.6, 50% dos entrevistados responderam que concordam, 30% que concordam parcialmente e 20% que discordam (ver Gráfico 13). Não há, porém, nenhum entrevistado que discorde totalmente, discorde parcialmente, concorde totalmente ou que fique num estágio neutro de resposta (nem concorda, nem discorda).

Observa-se que a maioria dos entrevistados concordam que não existem falhas por parte do Sistema CNJ-PROJUDI quanto ao grau de sigilo das informações contidas nos processos judiciais digitais. Pode-se entender, com isso, que os

usuários se sentem seguros quanto ao não-vazamento de informações indesejadas e, portanto, acreditam na confidencialidade das mesmas.

Gráfico 13 - Distribuição percentual quanto ao grau de sigilo das informações contidas nos processos



Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

Com relação às médias das questões referentes ao critério segurança, observou-se que com relação as Sistema CNJ-PROJUDI ser estável e confiável e não possuir nenhuma falha no que diz respeito ao sigilo das informações, obteve média geral 5,3 refletindo à luz dos usuários concordância, assim demonstra, portanto, que o Sistema CNJ-PROJUDI é considerado um software confiável tanto no acesso, quanto ao não vazamento de informações.

Tabela16 - Médias das questões que compõem o critério Segurança

Questões	Médias
Questão 2.5: O servidor que hospeda o Sistema CNJ-PROJUDI é estável e confiável.	5,7
Questão 2.6: Não existem falhas por parte do Sistema CNJ-PROJUDI, no que diz respeito ao grau de sigilo das informações contidas nos processos.	4,9
Média Geral	5,3

Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

• Confiabilidade

Questão 2.7: O trâmite do Processo Judicial digital é realizado de forma segura.

Tabela 17 - Distribuição de frequências e o valor da média dos entrevistados quanto à segurança no trâmite do Processo Judicial Digital

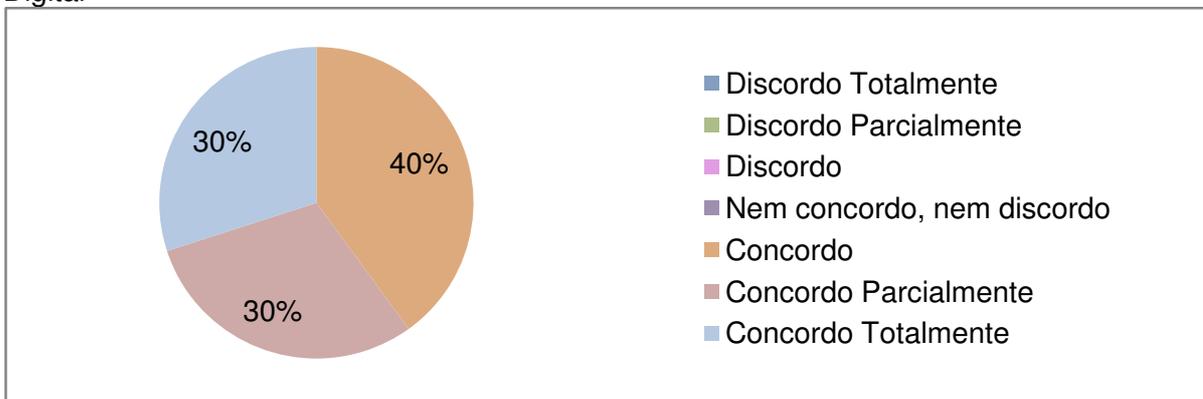
EscaLa de LIKERT	f	P	f x p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	-	4	-	-
Concordo	4	5	20	40,0
Concordo Parcialmente	3	6	18	30,0
Concordo Totalmente	3	7	21	30,0
Total	10		59	100,0
Média			5,9	

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 17, com relação à questão 2.7, 40% dos entrevistados responderam que concordam, 30% que concordam parcialmente e outros 30% que concordam totalmente (ver Gráfico 14). Não há, portanto, aqueles que discordam (em nenhum dos níveis de discordância) e nem em estágio neutro de resposta (que nem concordam, nem discordam).

Diante destes dados, percebe-se que os respondentes, em sua maioria, acreditam que existe segurança na tramitação dos processos judiciais digitais, o que demonstra a confiança dos usuários na eficácia do sistema.

Gráfico 14 - Distribuição percentual quanto à segurança no trâmite do Processo Judicial Digital



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Questão 2.8: Para identificar o autor do documento no Sistema CNJ-PROJUDI é necessária a assinatura digital.

Tabela 18 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à assinatura digital identificar o autor do documento no Sistema CNJ-PROJUDI

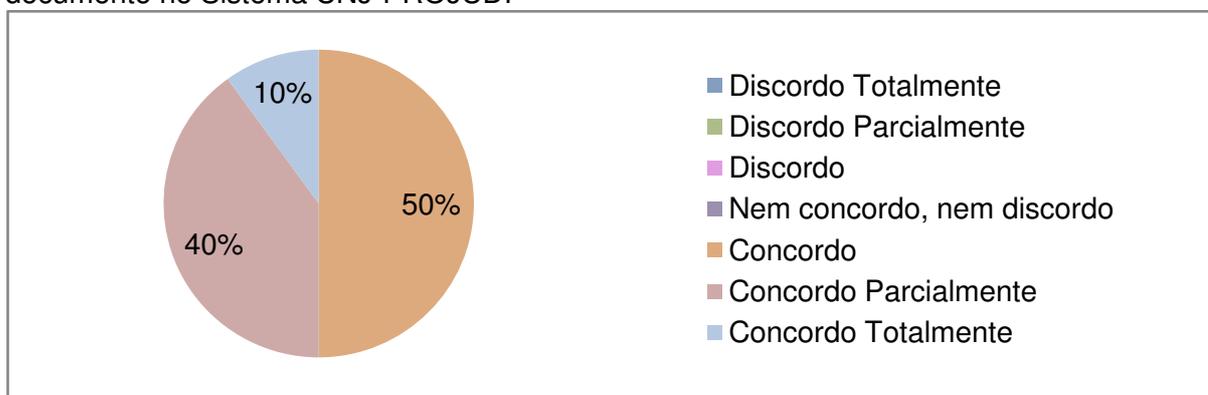
Escala de LIKERT	f	p	f x p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	-	4	-	-
Concordo	5	5	25	50,0
Concordo Parcialmente	4	6	24	40,0
Concordo Totalmente	1	7	7	10,0
Total	10		56	100,0
Média			5,6	

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 18, com relação à questão 2.8, 50% dos entrevistados responderam que concordam, 40% que concordam parcialmente e 10% que concordam totalmente (ver Gráfico 15). Não há, portanto, aqueles que discordam (em nenhum dos níveis de discordância) e nem em estágio neutro de resposta (que nem concordam, nem discordam).

Observa-se, portanto, que os usuários concordam que a assinatura digital é a responsável pela identificação do autor do documento e, também, pela garantia de que este mesmo documento não seja alterado durante o trâmite processual.

Gráfico 15 - Distribuição percentual quanto à assinatura digital identificar o autor do documento no Sistema CNJ-PROJUDI



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Ao critério da confiabilidade, há uma concordância no que se refere ao trâmite dos processos judiciais digitais de forma segura, conforme mostra a média 5,9,

enquanto ocorre também concordância quanto da necessidade da assinatura digital no sistema, foi observado que a média geral indicou 5,8, o que demonstra uma concordância quanto ao critério de confiabilidade estabelecido por Parasuraman.

Tabela 19 - Médias das questões que compõem o critério Confiabilidade

Questões	Médias
Questão 2.7: O trâmite do Processo Judicial digital é realizado de forma segura.	5,9
Questão 2.8: Para identificar o autor do documento no Sistema CNJ-PROJUDI é necessária a assinatura digital.	5,6
Média Geral	5,8

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

• Empatia

Questão 2.9: O site do Sistema CNJ-PROJUDI atende às necessidades específicas de cada usuário.

Tabela 20 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto ao Sistema CNJ-PROJUDI atender as necessidades específicas de cada usuário

Escala de LIKERT	f	p	f × p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	-	4	-	-
Concordo	2	5	10	20,0
Concordo Parcialmente	3	6	18	30,0
Concordo Totalmente	5	7	35	50,0
Total	10		63	100,0
Média			6,3	

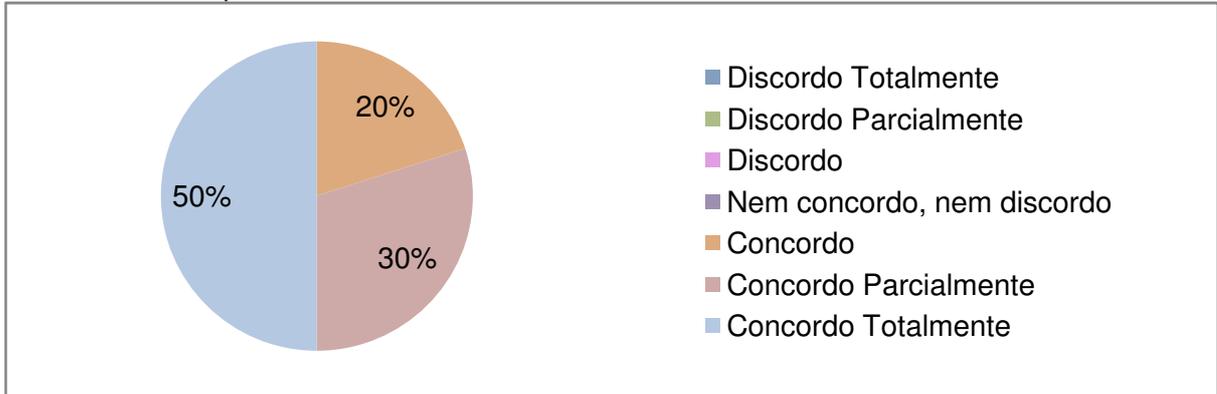
Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 20, com relação à questão 2.9, 50% do público entrevistado responderam que concordam totalmente, 30% que concordam parcialmente e 20% concordam (ver Gráfico 16). Não há, portanto, aqueles que discordam (em nenhum dos níveis de discordância) e nem em estágio neutro de resposta (que nem concordam, nem discordam).

Diante destes dados, entende-se que o site do Sistema CNJ-PROJUDI é muito bem desenvolvido e formulado para assim atender da melhor forma as

necessidades de casa usuário especificamente, seja ele juiz, advogado ou funcionário do Juizado Especial Cível.

Gráfico 16 - Distribuição percentual quanto ao Sistema CNJ-PROJUDI atender às necessidades específicas de cada usuário



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Questão 2.10: O Sistema CNJ-PROJUDI é um software que disponibiliza um serviço de total importância para a sociedade.

Tabela 21 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto importância do serviço oferecido para a sociedade

EscaLa de LIKERT	f	p	f x p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	1	4	4	10,0
Concordo	2	5	10	20,0
Concordo Parcialmente	2	6	12	20,0
Concordo Totalmente	5	7	35	50,0
Total	10		61	100,0
Média			6,1	

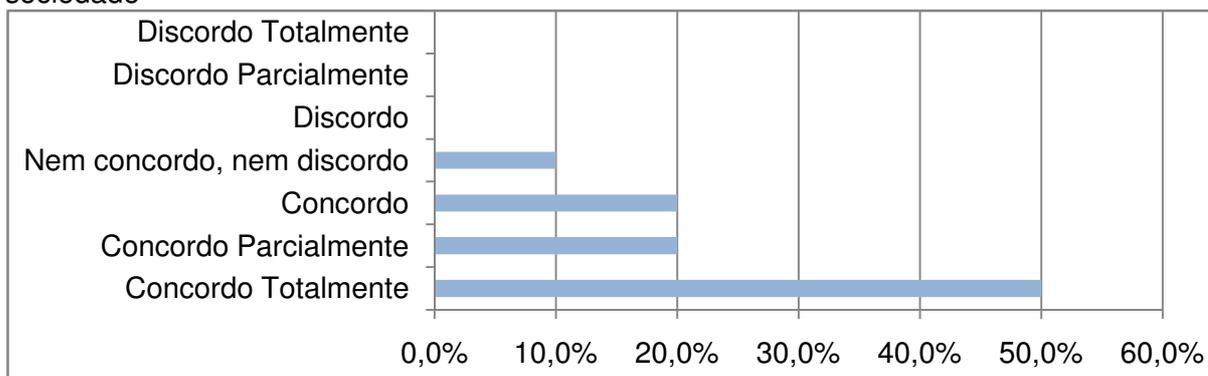
Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Na tabela 21, com relação à questão 2.10, 50% dos respondentes responderam que concordam totalmente, 20% que concordam parcialmente, 20% que concordam e 10% que nem concordam, nem discordam. Não há, portanto, nenhum entrevistado que discorda (em nenhum dos níveis de discordância).

Observa-se que a maioria dos entrevistados considera que os serviços oferecidos pelo Sistema CNJ-PROJUDI é de grande importância para toda a sociedade. Pode-se entender como motivos para isso, não apenas o fato do sistema

disponibilizar o acesso a informações que antes ficavam restritas dentro dos arquivos dos tribunais, mas também como agilizar e facilitar o acesso, com segurança.

Gráfico 17- Distribuição percentual quanto à importância do serviço oferecido para a sociedade



Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

Com relação ao critério Empatia, compreendido, como colocar no lugar do outro, foi constatado que o site do Sistema CNJ-PROJUDI atende às necessidades e expectativas dos usuários que alcançou média 6,3 e no que se refere ao papel relevante que o Sistema CNJ-PROJUDI representa para a sociedade, os entrevistados afirmaram, média 6,1, o que resultou numa média geral de 6,2 que demonstra um nível elevado de concordância.

Tabela 22 - Médias das questões que compõem o critério Empatia

Questões	Médias
Questão 2.9: O site do Sistema CNJ-PROJUDI atende às necessidades específicas de cada usuário.	6,3
Questão 2.10: O Sistema CNJ-PROJUDI é um software que disponibiliza um serviço de total importância para a sociedade.	6,1
Média Geral	6,2

Fonte: Pesquisa direta, jun. 2011.

4.3 Avaliação da satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI

Questão 3.1: Existem treinamentos para utilizar o Sistema CNJ-PROJUDI.

Tabela 23 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto aos treinamentos existentes para utilização do Sistema CNJ-PROJUDI

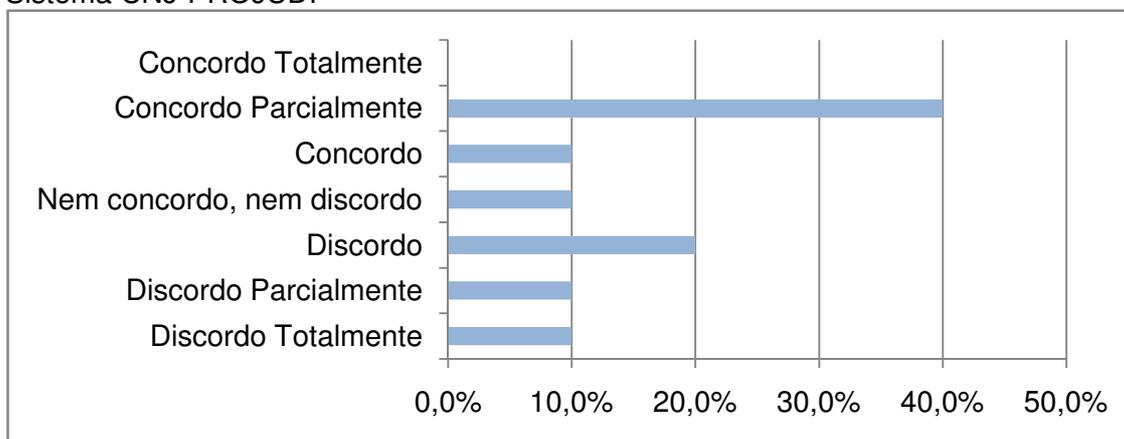
Escala de LIKERT	F	p	f × p	%
Discordo Totalmente	1	1	1	10,0
Discordo Parcialmente	1	2	2	10,0
Discordo	2	3	6	20,0
Nem concordo, nem discordo	1	4	4	10,0
Concordo	1	5	5	10,0
Concordo Parcialmente	4	6	24	40,0
Concordo Totalmente	-	7	-	-
Total	10		42	100,0
Média			4,2	

Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

Na tabela 23, com relação à questão 3.1, 40% do público entrevistado responderam que concordam parcialmente, 20% que discordam, 10% que concordam, 10% que discordam totalmente, 10% que discordam parcialmente e 10% que nem concordam, nem discordam (ver Gráfico 18). Não houve nenhum respondente que concordasse totalmente.

Nota-se que há uma variedade nas respostas, que pode ser explicada pela diferença de funções dos usuários diante do Juizado, pois, para algumas funções, o treinamento é obrigatório e, para outras, é facultativo.

Gráfico 18- Distribuição percentual quanto aos treinamentos existentes para utilização do Sistema CNJ-PROJUDI



Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

Questão 3.2: Minha remuneração é suficiente para suprir as minhas necessidades pessoais e profissionais.

Tabela 24 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à remuneração recebida ser suficiente para suprir suas necessidades pessoais e profissionais

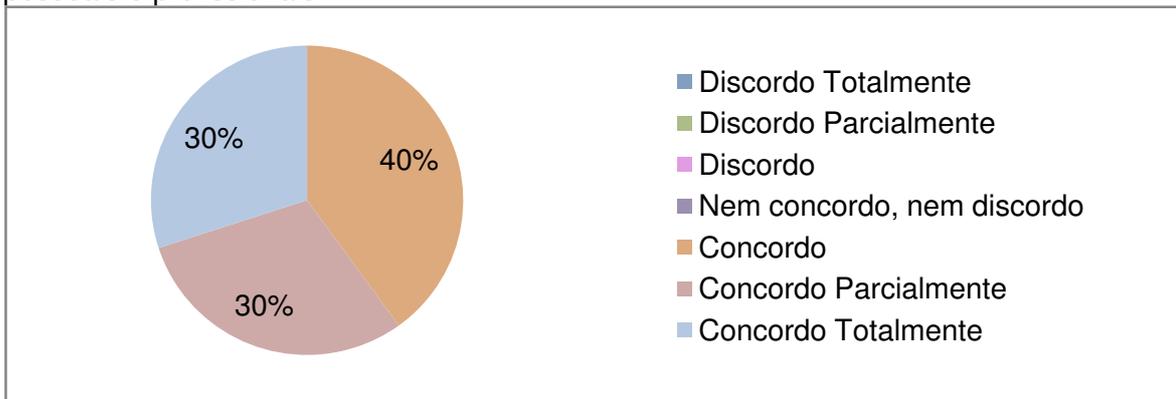
Escala de LIKERT	F	p	f × p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	-	4	-	-
Concordo	4	5	20	40,0
Concordo Parcialmente	3	6	18	30,0
Concordo Totalmente	3	7	21	30,0
Total	10		59	100,0
Média			5,9	

Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

Na tabela 24, das 10 respostas obtidas, com relação à questão 3.2, 40% dos entrevistados responderam que concordam, 30% que concordam parcialmente e 30% que concordam totalmente (ver Gráfico 19). Não há, portanto, aqueles que discordam (em nenhum dos níveis de discordância) e nem em estágio neutro de resposta (que nem concordam, nem discordam).

Desta forma, pode-se dizer que todos os usuários julgam sua renda mensal ser o suficiente para suprir as necessidades pessoais como abrigo, alimento e etc., o que corresponde respectivamente às necessidades fisiológicas que se encontram no primeiro nível da pirâmide da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow, como também as necessidades profissionais, que se insere nas necessidade de segurança da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow.

Gráfico 19 - Distribuição percentual quanto à remuneração recebida suprir às necessidades pessoais e profissionais



Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

Questão 3.3: O trabalho que realizo é de fundamental importância para a sociedade.

Tabela 25 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à importância do trabalho realizado para a sociedade

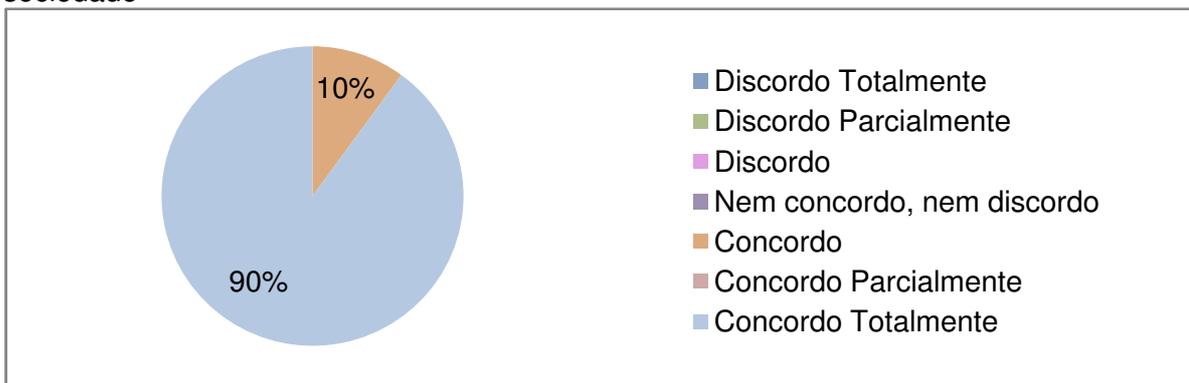
Escola de LIKERT	f	p	f x p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	-	4	-	-
Concordo	1	5	5	10,0
Concordo Parcialmente	-	6	-	-
Concordo Totalmente	9	7	63	90,0
Total	10		68	100,0
Média			6,8	

Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

Na tabela 25, com relação à questão 3.3, 90% dos entrevistados responderam que concordam totalmente e 10% que concordam (ver Gráfico 11). Não há, assim, nenhum entrevistado que concorde parcialmente, discorde (em nenhum dos níveis de discordância) ou que fique num estágio neutro de resposta (nem concorda, nem discorda).

Observa-se que todos os usuários concordam que o trabalho que realizam é muito importante, o que indica que o usuário se considera reconhecido pela função que exerce perante a sociedade, o que satisfaz a “necessidade de estima”, que se encontra no quarto nível da pirâmide da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow.

Gráfico 20 - Distribuição percentual quanto à importância do trabalho realizado para a sociedade



Fonte: Pesquisa direta, jun.2011

Questão 3.4: Sou realizado profissionalmente com o trabalho que desenvolvo atualmente.

Tabela 26- Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à realização profissional com o trabalho que desenvolve

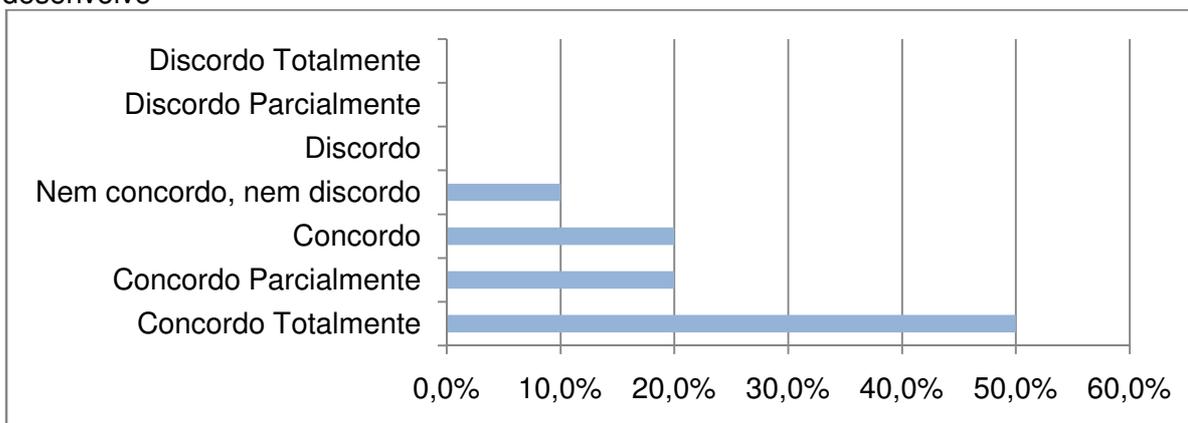
EscaLa de LIKERT	f	p	f x p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	1	4	4	10,0
Concordo	2	5	10	20,0
Concordo Parcialmente	2	6	12	20,0
Concordo Totalmente	5	7	35	50,0
Total	10		61	100,0
Média			6,1	

Fonte: Pesquisa direta, jun.2011

Na tabela 26 com relação à questão 3.4, 50% dos entrevistados responderam que concordam totalmente, 20% que concordam parcialmente, 20% concordam e outros 10% que nem concordam, nem discordam (ver Gráfico 21). Não há, porém, nenhum entrevistado que discorde (em nenhum dos níveis de discordância).

Mesmo com 10% dos entrevistados em estágio neutro de resposta, a maioria se sente auto-realizada com o trabalho que desenvolve, característica encontrada no mais alto nível da pirâmide da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow, a “necessidade de auto-realização”.

Gráfico 21- Distribuição percentual quanto à realização profissional com o trabalho que desenvolve



Fonte: Pesquisa direta, jun.2011

Questão 3.5: Minha relação pessoal com os colegas de trabalho é amistosa e afetiva.

Tabela 27- Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto a relação pessoal com os colegas de trabalho

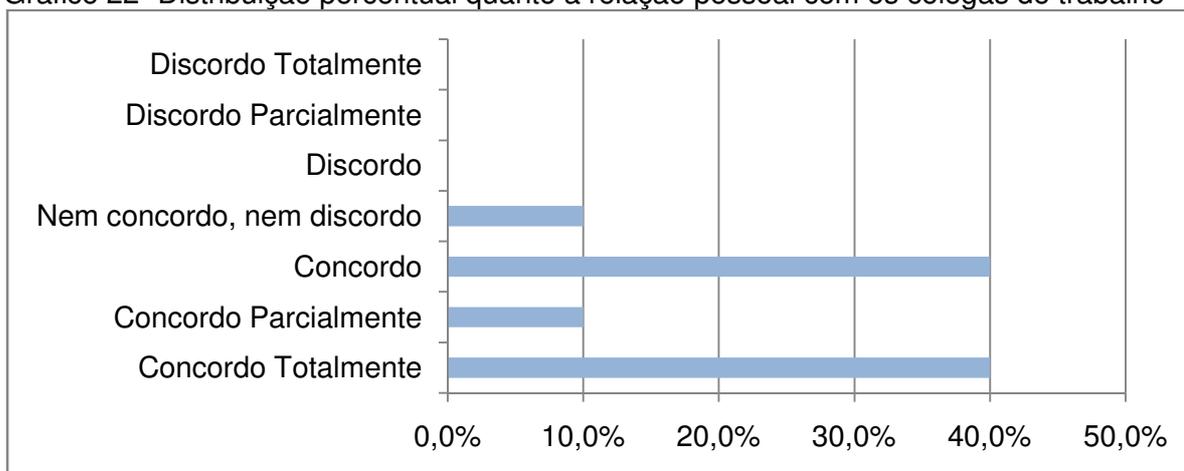
Escala de LIKERT	f	p	f x p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	1	4	4	10,0
Concordo	4	5	20	40,0
Concordo Parcialmente	1	6	6	10,0
Concordo Totalmente	4	7	28	40,0
Total	10		58	100,0
Média			5,8	

Fonte: Pesquisa direta, jun.2011

Na tabela 27 com relação à questão 3.5, 40% dos entrevistados responderam que concordam totalmente, 40% concordam, 10% que concordam parcialmente e outros 10% que nem concordam, nem discordam (ver Gráfico 22). Não há, porém, nenhum entrevistado que discorde (em nenhum dos níveis de discordância).

Observa-se, portanto, que grande parte dos entrevistados (90%) afirma que tem um bom relacionamento com os colegas de trabalho, o que satisfaz a “necessidade social”, que se encontra no terceiro nível da pirâmide da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow.

Gráfico 22- Distribuição percentual quanto à relação pessoal com os colegas de trabalho



Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

Questão 3.6: As informações disponibilizadas no site do Sistema CNJ-PROJUDI atende às demandas profissionais.

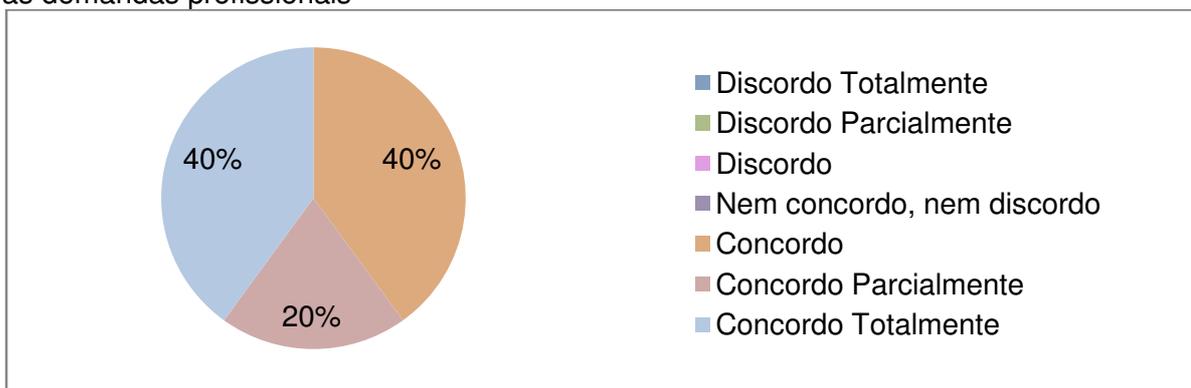
Tabela 28 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto às informações contidas no Sistema atenderem às demandas profissionais

EscaLa de LIKERT	f	p	f × p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	-	4	-	-
Concordo	4	5	20	40,0
Concordo Parcialmente	2	6	12	20,0
Concordo Totalmente	4	7	28	40,0
Total	10		60	100,0
Média			6,0	

Fonte: Pesquisa direta, jun.2011

Na tabela 28, das 10 respostas obtidas, com relação à questão 3.6, 40% dos entrevistados responderam que concordam totalmente, 40% que concordam e 20% que concordam parcialmente (ver Gráfico 23). Não há, portanto, aqueles que discordam (em nenhum dos níveis de discordância) e nem em estágio neutro de resposta (que nem concordam, nem discordam). Verifica-se, portanto que todos os usuários afirmam que as informações disponibilizadas pelo Sistema CNJ-PROJUDI é de total relevância para o desenvolvimento do seu trabalho, atendendo, assim suas expectativas.

Gráfico 23 - Distribuição percentual quanto às informações contidas no Sistema atenderem as demandas profissionais



Fonte: Pesquisa direta, jun.2011

Questão 3.7: O modo como exerço minha função é saudável e não compromete minha saúde física e mental.

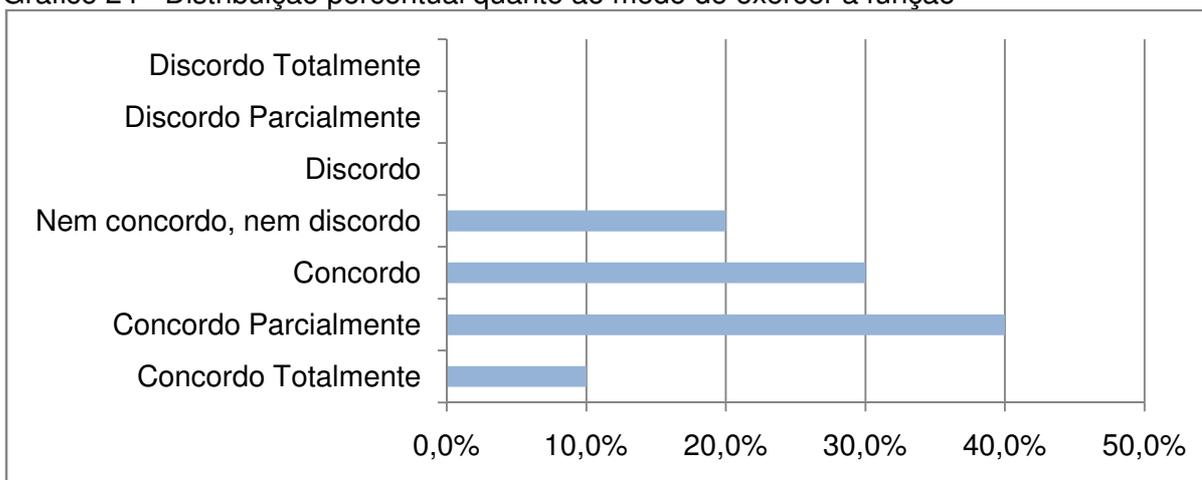
Tabela 29 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto à importância do trabalho realizado para a sociedade

Escala de LIKERT	f	P	f × p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	2	4	8	20,0
Concordo	3	5	15	30,0
Concordo Parcialmente	4	6	24	40,0
Concordo Totalmente	1	7	7	10,0
Total	10		54	100,0
Média			5,4	

Fonte: Pesquisa direta, jun.2011

Na tabela 29, com relação à questão 3.7, 40% dos entrevistados responderam que concordam parcialmente, 30% concordam, 10% que concordam totalmente e outros 20% que nem concordam, nem discordam (ver Gráfico 24). Não há, porém, nenhum entrevistado que discorde (em nenhum dos níveis de discordância). A maioria dos entrevistados concorda que o trabalho que realiza não exige esforços físicos e mentais que possam causar danos à sua saúde, como: stress, pressão, etc., o que satisfaz suas “necessidades de segurança”, localizada no segundo nível da pirâmide da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow.

Gráfico 24 - Distribuição percentual quanto ao modo de exercer a função



Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

Questão 3.8: O Sistema CNJ-PROJUDI proporciona aumento na minha produtividade.

Tabela 30 - Distribuição de freqüências e o valor da média dos entrevistados quanto ao aumento na produtividade proporcionado pelo Sistema CNJ-PROJUDI

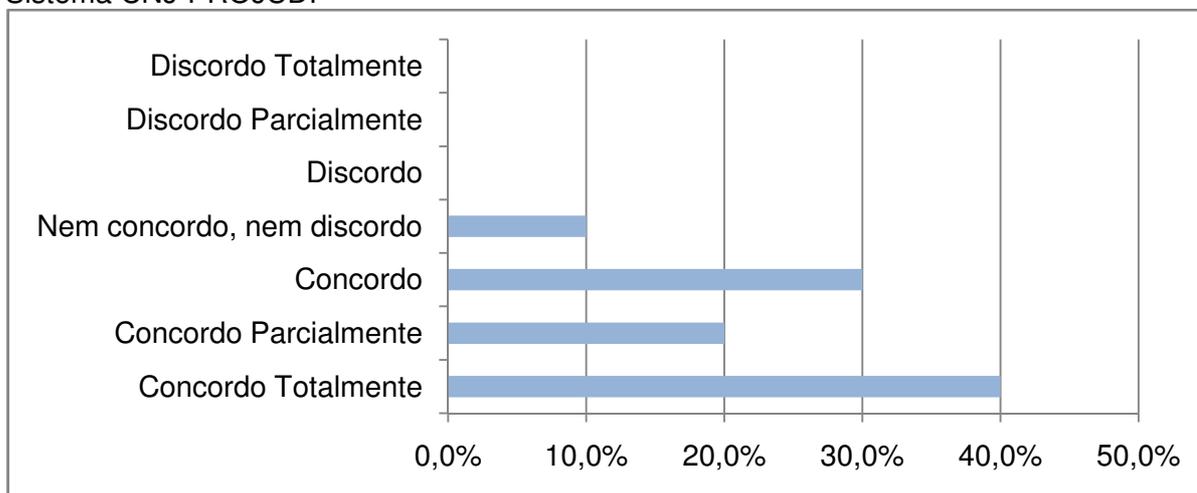
EscaLa de LIKERT	f	p	f x p	%
Discordo Totalmente	-	1	-	-
Discordo Parcialmente	-	2	-	-
Discordo	-	3	-	-
Nem concordo, nem discordo	1	4	4	10,0
Concordo	3	5	15	30,0
Concordo Parcialmente	2	6	12	20,0
Concordo Totalmente	4	7	28	40,0
Total	10		59	100,0
Média	5,9			

Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

Na tabela 30 com relação à questão 3.8, 40% dos entrevistados responderam que concordam totalmente, 30% concordam, 20% que concordam parcialmente e 10% que nem concordam, nem discordam (ver Gráfico 25). Não há, porém, nenhum entrevistado que discorde (em nenhum dos níveis de discordância). Verifica-se, portanto, que a maioria dos entrevistados concorda que os equipamentos eletrônicos juntamente com um software de qualidade, como é o caso do Sistema CNJ-PROJUDI, proporciona celeridade na busca à informação, causando assim um aumento na sua produtividade. Nesse aspectos pode insere-se portanto, a

satisfação quanto às “necessidades de auto-realização”, localizada no topo da pirâmide da Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow.

Gráfico 25- Distribuição percentual quanto ao aumento na produtividade proporcionado pelo Sistema CNJ-PROJUDI



Fonte: Pesquisa direta, jun.2011

Tabela 31- Médias das questões que compõem a análise da satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI

Questões	Médias
Questão 3.1: Existem treinamentos para utilizar o Sistema CNJ-PROJUDI.	4,2
Questão 3.2: Minha remuneração é compatível com as exigências e responsabilidades inerentes ao trabalho que realizo.	5,9
Questão 3.3: O trabalho que realizo é de fundamental importância para a sociedade.	6,8
Questão 3.4: Sou realizado profissionalmente com o trabalho que desenvolvo atualmente.	6,1
Questão 3.5: Recebo incentivos e elogios pela qualidade do meu trabalho.	5,8
Questão 3.6: As informações disponibilizadas no site do Sistema CNJ-PROJUDI atende às demandas profissionais.	6,0
Questão 3.7: O modo como exerço minha função é saudável e não compromete minha saúde física e mental.	5,4
Questão 3.8: O Sistema CNJ-PROJUDI proporciona aumento na minha produtividade.	5,9
Média Geral	5,8

Fonte: Pesquisa direta, jun.2011.

Diante dos dados da Tabela 31, destacam-se as médias 6,8, que se refere à importância do trabalho que realiza para a sociedade; a média 6,1 que identifica que os entrevistados se sentem realizados com o trabalho que desenvolve, e a média 6,0 referente às informações contidas no site do Sistema CNJ-PROJUDI, atender às demandas profissionais de cada usuário. Dessa forma, conclui-se então que os usuários encontram-se satisfeitos com Sistema CNJ-PROJUDI, visto que registra média geral 5,8 na escala de Likert, o que significa um nível de concordância próximo ao nível da concordância parcial.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução tecnológica trouxe consigo a inserção de equipamentos modernos juntamente com o uso de softwares específicos para dentro do ambiente de trabalho. Diante deste acontecimento, o homem precisou se adequar a este novo paradigma, que se inseriu no mercado global com o objetivo de auxiliar no desenvolvimento do trabalho, na diminuição de custos, aumento na produtividade e rapidez nas tomadas de decisões.

Partindo desse pressuposto, a presente pesquisa teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz-RN.

Uma vez reunidos os dados e analisados os resultados dos questionários aplicados, constatou-se de forma clara que o Sistema CNJ-PROJUDI é um software bem aceito pelos usuários, visto que facilita a vida de quem o utiliza, proporciona celeridade na busca à informação e, por se tratar de ser um Sistema utilizado no Juizado Especial Cível, significa também que ele reduz o tempo no trâmite dos processos, o que gera rapidez na divulgação dos resultados das audiências.

Com relação ao perfil do usuário, 100% dos entrevistados possuem Ensino Superior Completo, 50% encontram-se na faixa etária entre 26 e 33 anos e 50% afirmaram ser solteiros. Verifica-se, portanto que são pessoas jovens, com um elevado nível intelectual.

No que se refere aos serviços oferecidos pelo Sistema CNJ-PROJUDI, foram adotados os critérios de Parasuraman, que obteve destaque no quesito “capacidade de resposta”, com média geral de 6,3, ultrapassando o nível “concordo parcialmente” da escala de Likert. Desta forma, observa-se que os usuários estão satisfeitos com a responsividade do Sistema CNJ-PROJUDI, pois além de possibilitar celeridade na busca à informação, também, disponibiliza o acesso aos processos judiciais digitais de qualquer lugar, desde que conectado.

De acordo com a avaliação da satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI, fundamentada na Teoria de Maslow, diante das questões que lhe foram impostas, os usuários disseram que estão satisfeitos com os serviços oferecidos pelo Sistema CNJ-PROJUDI, alcançando a média 5,8 que ultrapassa o nível “concordo” da escala de Likert.

Portanto, o estudo aponta que os usuários do Sistema CNJ-PROJUDI estão satisfeitos com a implementação e utilização de equipamentos e softwares modernos no ambiente de trabalho, pois, além de reduzir o tempo e os custos operacionais, aumenta a produtividade do usuário. E, não obstante, a utilização do sistema não afeta a saúde física ou mental do usuário e não afeta negativamente a relação entre os colegas de trabalho e seu reconhecimento perante a sociedade.

Vale ressaltar que este estudo não se encerra com esta pesquisa, o qual fornece um direcionamento para que novos investigadores possam utilizar outras teorias, medidas e instrumentos a fim de mensurar a satisfação no trabalho, além de outros aspectos relacionados ao gerenciamento eletrônico de documentos.

REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da Ciência**: filosofia e prática da pesquisa. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo**. – São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa oficial do Estado, 2002. 120 p.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 08 de janeiro de 1991.

CASTRO, Astréa de Moraes e; CASTRO, Andresa de Moraes e; CASTRO GASPARIAN, Danuza de Moraes e. **Arquivos**: físicos e digitais. Brasília: Thesaurus, 2007.

CERTO, Samuel C. **Administração moderna**. 9ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

CEZÁRIO, Petrônio de Oliveira. **Satisfação na percepção do cliente externo da Escola Agrícola Assis Chateaubriand- Lagoa Seca/ PB**. Trabalho Acadêmico Orientado (monografia de graduação em Administração - Universidade Estadual da Paraíba/ ECSA/ DAEC). Campina Grande-PB, 2006. 120p. il.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7ª ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CONARQ **Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos**. Rio de Janeiro. 2010. p. 24. Disponível em: < www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br > Acesso em: 19 maio. 2011.

CONARQ **Dicionário de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro. 2005. p. 231. <www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/dicionario_de_terminologia_arquivistica> Acesso em: 29 abril. 2011.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br>> Acesso em: 15 maio. 2011.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005. 124 p.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves; NASCIMENTO, Lúcia Maria Barbosa do; FURLANETO NETO, Mario. **Aspectos jurídicos e diplomáticos dos documentos eletrônicos**. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2005.

INDOLFO, Ana Celeste. et al. **Gestão de Documentos: conceitos e procedimentos básicos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1993. 49 p.

INARELLI, Humberto Celeste; SANTOS, Vanderlei Batista dos; SOUSA, Renato Tarcísio Barbosa de. (org.). **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. 2ª ed. Distrito Federal: SENAC, 2008. 224 p.; il.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **As relações entre a Arquivística e a Ciência da Informação**. Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação. Lisboa. 2 (1992), p. 43.

LARA, Simono B. **Marketing & vendas na hotelaria**. São Paulo: Futura, 2001.

LOCKE, E. A.; HENNE, D. Working motivation theories. In C. L. Cooper, I.T. Robertson (Edições Internacionalreview of industrial and organizational Psychology 1986 (páginas 1- 35) Chichester, Reino Unido: Jonh Wiley. Year 1986.

LOPES, Luís Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa;** prefácio de Heloísa Liberalli Bellotto. 2ª ed. Brasília: Projeto Editorial, 2009. 416p.

Manual de arranjo e descrição de Arquivos. 2ª ed. Rio de Janeiro, Arquivo Nacional, 1973. 136 p.

MARQUES, Antônio Terêncio G. L. **A prova documental na internet**. Curitiba: Juruá, 2008. 234 p.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MEGGINSON; MOSLEY e PIETRI JR. **Administração: conceitos e aplicações**. São Paulo: [s.n], 1986.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROBBINS, Stephen P.; DECENZO, David A. **Fundamentos de Administração: conceitos essenciais e aplicações**, 4ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

SANTOS, Marisa Ferreira dos; CHIMENTI, Ricardo Cunha. **Juizados especiais cíveis e criminais: federais e estaduais**. Vol. 15 tom II. 8ª ed. reform. São Paulo: Saraiva, 2010.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

STONNER, J. A; FREEMAN, R. E. **Administração**. 5ª ed. Rio de Janeiro: ITC editora. 1999, 533 p.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VROOM, V. **Work and motivation**. Nova York: John Wiley. Year 1986.

APÊNDICE A**QUESTIONÁRIO****PARTE I: Perfil do Usuário**

- Sexo:
 Feminino Masculino

- Estado Civil
 solteiro(a) casado(a)
 viúvo(a) Outros_____

- Faixa etária
 entre 18 e 25 anos entre 26 e 33 anos
 entre 34 e 41 anos entre 42 e 49anos
 mais de 49 anos

- Grau de escolaridade
 Ensino Médio Completo (2º Grau) Ensino Médio Incompleto (2ºGrau)
 Ensino Superior Completo Ensino Superior Incompleto

- Renda Mensal
 de 1 a 3 salários mínimos de 4 a 6 salários mínimos
 de 7 a 9 salários mínimos mais de 9 salários mínimos

- Qual função exerce diante do Juizado Especial cível da comarca de Nova Cruz-RN?
 Funcionário Advogado Juiz

- Há quanto tempo trabalha junto ao Juizado Especial Cível da Comarca de Nova Cruz-RN?
 0 a 3 anos 4 a 6 anos
 7 a 9 anos mais de 10 anos

PARTE II: Avaliação do Serviço do Sistema CNJ-PROJUDI

Concordo Totalmente							
Concordo Parcialmente							
Concordo							
Nem concordo, nem discordo							
Discordo							
Discordo Parcialmente							
Discordo Totalmente							
O layout do site Sistema CNJ-PROJUDI é de fácil entendimento e manuseio às consultas.	1	2	3	4	5	6	7
O Sistema CNJ-PROJUDI é um software moderno e eficaz.	1	2	3	4	5	6	7
O Sistema CNJ-PROJUDI possibilita celeridade na busca à informação.	1	2	3	4	5	6	7
O Sistema CNJ-PROJUDI disponibiliza o acesso aos processos judiciais digitais de qualquer lugar, desde que esteja conectado.	1	2	3	4	5	6	7
O servidor que hospeda o Sistema CNJ-PROJUDI é estável e confiável.	1	2	3	4	5	6	7
Não existem falhas por parte do Sistema CNJ-PROJUDI, no que diz respeito ao grau de sigilo das informações contidas nos processos.	1	2	3	4	5	6	7
O trâmite do Processo Judicial digital é realizado de forma segura.	1	2	3	4	5	6	7
Para identificar o autor do documento no Sistema CNJ-PROJUDI é necessária a assinatura digital.	1	2	3	4	5	6	7
O site do Sistema CNJ-PROJUDI atende às necessidades específicas de cada usuário.	1	2	3	4	5	6	7
O Sistema CNJ-PROJUDI é um software que disponibiliza um serviço de total importância para a sociedade.	1	2	3	4	5	6	7

PARTE III: Avaliação da satisfação dos usuários do Sistema CNJ-PROJUDI

	1	2	3	4	5	6	7
Concordo Totalmente							
Concordo Parcialmente							
Concordo							
Nem concordo, nem discordo							
Discordo							
Discordo Parcialmente							
Discordo Totalmente							
3.1 Existem treinamentos para utilizar o Sistema CNJ-PROJUDI.	1	2	3	4	5	6	7
3.2 Minha remuneração é suficiente para suprir as minhas necessidades diárias	1	2	3	4	5	6	7
3.3 O trabalho que realizo é de fundamental importância para a sociedade.	1	2	3	4	5	6	7
3.4 Sou realizado profissionalmente com o trabalho que desenvolvo atualmente.	1	2	3	4	5	6	7
3.5 Minha relação pessoal com os colegas de trabalho é amistosa e afetiva.	1	2	3	4	5	6	7
3.6 As informações disponibilizadas no site do Sistema CNJ-PROJUDI atende às demandas profissionais.	1	2	3	4	5	6	7
3.7 O modo como exerço minha função é saudável e não compromete minha saúde física e mental.	1	2	3	4	5	6	7
3.8 O Sistema CNJ-PROJUDI proporciona aumento na minha produtividade.	1	2	3	4	5	6	7

APÊNDICE B**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Pelo presente instrumento, Eu, _____
_____, participo voluntariamente da pesquisa que se intitula “Análise do nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ (Conselho Nacional de Justiça) – PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz – RN”. A referida investigação está sob a Coordenação da Prof^a ILCA PIRES DE SÁ (contato: (83) 8723-4051) professora da universidade Estadual da Paraíba e se insere na monografia da orientanda Aryana Soares Mariano (contato: (83) 8724-1956), graduanda do curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba. Fica acordado que o nome do respondente será mantido em sigilo. Para tanto, solicitamos sua colaboração com o questionário sobre a referida temática e sua autorização para utilização dos dados obtidos no sentido de satisfazer aos propósitos deste trabalho acadêmico. Além disso, a permissão para divulgação dos resultados em eventos científicos, periódicos ou outros de igual categoria.

Antecipadamente, agradecemos sua valiosa colaboração.

Dessa forma, aceito participar, porém se for de minha vontade desistir em qualquer etapa do processo.

Nova Cruz, 21 de junho de 2011.

Assinatura do Pesquisado

APÊNDICE C**AUTORIZAÇÃO**

Autorizo a realização da pesquisa coordenada pela pesquisadora Prof^a Ms. Ilca Pires de Sá e pela orientanda Aryana Soares Mariano, que tem por objetivo realizar um estudo sobre a análise do nível de satisfação dos usuários do Sistema CNJ- PROJUDI adotado pelo Juizado Especial Cível da comarca de Nova Cruz- RN.

Nova Cruz (RN), 21 de junho de 2011.

Jão Gutemberg Toscano

Diretor