

Governo Eletrônico: auxílio para gestão dos
serviços públicos do Tribunal de Justiça do
Estado do Rio de Janeiro

Renata Meireles de Paula Lavor

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Getúlio Vargas

Pós-graduação em Administração Judiciária

Rio de Janeiro

2005

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 2.1 – Estrutura Relacional do Governo Eletrônico (Fonte: Ministério do Planejamento, 2002).....	14
Figura 2.2 – Estágio dos países – 2001 (Fonte: UN/ASPA, 2002)	19
Figura 2.3 – Classificação dos <i>sites</i> estaduais (Fonte: Firjan, 2002).....	20
Figura 2.4 – Mapa da exclusão digital (Fonte: Néri, 2003).....	25
Figura 2.5 – Proporção de incluídos digitais do Estado do Rio de Janeiro (Fonte: Néri, 2003).....	26
Figura 2.6 – Proporção de incluídos digitais da cidade do Rio de Janeiro (Fonte: Néri, 2003).....	27
Figura 2.7 – Canais de Inclusão Digital Janeiro (Fonte: Néri, 2003).....	28
Figura 3.1 – Integração do TJERJ com outros órgãos.....	36
Figura 3.2 – Topologia da rede do TJERJ.....	40
Figura 3.3 – Software de monitoramento de conexões - 17:23 do dia 07/04/2005.....	41
Figura 3.4 – Sala de monitoramento do ambiente de infra-estrutura	42
Figura 3.5 – Bancos de dados e aplicações	47
Figura 3.6 – Passos necessários para a utilização dos sistemas	49
Figura 3.7 – Varas informatizadas.....	51
Figura 3.8 – evolução dos processos informatizados	51
Figura 3.9 – Processos distribuídos e a arrecadação na Barra, em Araruama e em Itaguaí	54
Figura 3.10 – comparação de processos com justiça gratuita na Barra, em Araruama e em Itaguaí.....	55
Figura 4.1 – Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.....	59
Figura 4.2 – evolução da quantidade de consultas processuais.....	64
Figura 4.3 – Abrangência de assuntos nos portais	66

Figura 0.1 – Mapa com nomes dos municípios do Estado do Rio de Janeiro (Fonte: Néri, 2003).....	74
Figura 0.2 – Mapa com nomes dos subdistritos do município do Rio de Janeiro (Fonte: Néri, 2003).....	75
Figura 0.3 – Esquema das linhas de comunicação – Comarca da Capital.....	87
Figura 0.4 – Esquema das linhas de comunicação – Comarcas do interior.....	88

LISTA DE TABELAS

Tabela 2-1 – Extensão de acesso a computadores e internet.....	24
Tabela 4-1 – Exemplos de serviços prestados pelo Portal do TJERJ (G2C e G2B).	61
Tabela 4-2 – Exemplos de serviços prestados pelo Portal do TJERJ (G2G).	62
Tabela 4-3 – Serviços interativos	69
Tabela 0-1 – Diretrizes de usabilidade	86
Tabela 0-2 – Tabela de abrangência de assuntos nos portais das Justiças Estaduais	91
Tabela 0-3 – Tabela de consultas processuais dos portais das Justiças Estaduais	93

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1. INTRODUÇÃO.....	7
CAPÍTULO 2. GOVERNO ELETRÔNICO.....	9
2.1 CONCEITO DE GOVERNO ELETRÔNICO	12
2.2 ESTÁGIOS DE DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO	16
2.3 OBSTÁCULOS RELACIONADOS À IMPLANTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO	21
2.3.1 EXCLUSÃO DIGITAL.....	22
2.4 BREVE HISTÓRICO DO GOVERNO ELETRÔNICO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL.....	29
CAPÍTULO 3. A INFORMATIZAÇÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO 33	
3.1 HISTÓRICO.....	33
3.2 ESTRUTURA DA DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	37
3.3 RECURSOS DE INFRA-ESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	38
3.3.1 TOPOLOGIA DE REDE.....	39
3.3.2 SERVIDORES E ESTAÇÕES DE TRABALHO	42
3.3.3 ARQUITETURA DE BANCO DE DADOS.....	43
3.3.4 A SEGURANÇA DAS ESTAÇÕES E DAS TRANSAÇÕES.....	43
3.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	45
3.4.1 O PROJETO COMARCA	49
3.4.2 A INFORMATIZAÇÃO DA ARRECADAÇÃO DO TJERJ	52
CAPÍTULO 4. PORTAIS DOS JUDICIÁRIOS ESTADUAIS.....	56
4.1. O PORTAL DO TJERJ	57
4.1.1 ESTÁGIO DE DESENVOLVIMENTO.....	59
4.1.2. CONSULTAS PROCESSUAIS PÚBLICAS.....	63
4.2 PORTAIS DAS JUSTIÇAS ESTADUAIS	64
CAPÍTULO 5. CONCLUSÃO	72
APÊNDICE I – MUNICÍPIOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.....	74
APÊNDICE II – SUBDISTRITOS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO	75

APÊNDICE III – DIRETRIZES DE USABILIDADE DOS SITES.....	76
APÊNDICE IV – LINHAS DE COMUNICAÇÃO DO TJERJ	87
APÊNDICE V – TABELA DE ABRANGÊNCIA DE ASSUNTOS NOS PORTAIS DAS JUSTIÇAS ESTADUAIS.....	89
APÊNDICE VI – TABELA DE CONSULTAS PROCESSUAIS DOS PORTAIS DAS JUSTIÇAS ESTADUAIS	92
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98

CAPÍTULO 1. INTRODUÇÃO

A importância da tecnologia da informação e comunicação na vida das pessoas é cada vez maior. Hoje, já somos 22 milhões de brasileiros conectados à Internet (Chahin, 2004). Ainda é um número pequeno num país de 183 milhões de habitantes (IBGE, 2005), mas a tendência é que este número continue a crescer rapidamente, através da coletivização do acesso.

No mundo inteiro, os governos têm se empenhado na questão de como usar as novas tecnologias da informação em prol da sociedade. A Internet é o grande veículo que tem possibilitado a transformações das relações do governo com os cidadãos e outros parceiros.

A expressão “Governo Eletrônico”, embora inclua o uso da Internet, vai além disso. Indica todo o esforço de modernização que resulta na multiplicação das formas de acesso aos governos.

O governo brasileiro tem diversas razões para fomentar as políticas de Governo Eletrônico, principalmente porque estas políticas fortalecem a democracia, pois facilitam o controle social, aumentam a participação da sociedade e dão maior transparência às atividades governamentais.

A reforma administrativa do governo é fundamental, já que não adianta informatizar os procedimentos burocráticos, sem de haver melhoria da qualidade e inovação nos serviços prestados ao cidadão. O Governo Eletrônico é uma poderosa ferramenta para auxílio desta reforma, pois torna mais transparente a administração, mais eficiente a entrega de serviços públicos e combate à corrupção.

Além disto, é mais barato e rápido oferecer serviços via Internet. Os internautas também perceberam que é mais prático consultar dados e prestar informações através da rede, do que enfrentar longas filas em repartições públicas. Porém, a grande parcela da população não se inclui no grupo dos internautas. Assim, um dos mais graves problemas relacionados com o tema é a exclusão social e sua mais nova manifestação: a exclusão digital.

A palavra de ordem para o sucesso de um programa de Governo Eletrônico é planejamento. Ou seja, deve-se planejar a regulamentação do setor de tecnologia da informação e comunicação, as políticas de segurança, o investimento em infra-estrutura, a disponibilização de informações e serviços e as políticas de democratização do acesso.

O principal objetivo desta monografia é mostrar como o atual estágio do processo de informatização do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e o planejamento deste processo têm se alinhado com os objetivos do Governo Eletrônico e auxiliado o Tribunal, na gestão de seus serviços internos e de seus serviços direcionados aos cidadãos.

Esta monografia está organizada em quatro outros capítulos. O segundo capítulo, apresenta uma introdução ao tema Governo Eletrônico, realizando um levantamento bibliográfico relacionado ao tema. O terceiro capítulo, explica e detalha o processo de informatização do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e apresenta, resumidamente, alguns estudos de casos. A utilização da Internet, como veículo propulsor das estratégias de Governo Eletrônico no Tribunal, é alinhavada no quarto capítulo, que também faz um levantamento de serviços implementados nos Tribunais de Justiça dos demais estados brasileiros. Por fim, o último capítulo contém a conclusão deste trabalho, apresentando suas contribuições e sugestões para desenvolvimentos futuros.

CAPÍTULO 2. GOVERNO ELETRÔNICO

Em poucas décadas ocorreu uma significativa evolução tecnológica e, em paralelo, a sociedade é objeto de profundas transformações pois novas formas de relacionamento pessoal e comercial emergem através do viés da conexão de pessoas numa rede de dimensões nunca antes experimentada.

Assim, a utilização da tecnologia da informação vem ocasionando transformações significativas nas organizações, nos seus produtos, nos seus processos e nas suas relações com todos os demais agentes sociais.

O uso de tecnologia da informação tem passado por mudanças ao longo do tempo, se em seus primórdios era utilizado como ferramenta para a automação de processos, o aumento da eficiência e do controle, hoje ela proporciona o conhecimento estratégico necessário para a vida de organizações.

Apesar das diferentes motivações e realidades, tanto no setor privado quanto no setor público, está havendo um alinhamento do uso dos recursos de tecnologia da informação (TI) com as questões estratégicas das organizações.

Para as organizações privadas, o eixo fundamental da utilização de tecnologia da informação como ferramenta estratégica é muito claro: que ela possa atingir uma vantagem competitiva no mercado, buscando a sua sobrevivência. Para tanto, segundo Oliveira (Oliveira, 2003), este conhecimento estratégico pode a qualquer momento mudar seus objetivos, seus processos, seus produtos e seus serviços.

Já para as organizações públicas a motivação fundamental é observar o cidadão como um cliente do estado, para o qual o estado deva prestar atendimento com eficiência e agilidade. Porém, segundo os autores citados por Oliveira (Oliveira, 2003), estando estas organizações mais sujeitas a interferências políticas, resistências culturais, barreiras burocráticas e restrições legais, muitas vezes o objetivo da utilização de tecnologia da informação como ferramenta estratégica alinha-se apenas com a manutenção e composição de poder e redes de influência.

O papel fundamental do governo em uma sociedade da informação deve ser o de universalizar as oportunidades individuais, institucionais e regionais, incentivando o

desenvolvimento tecnológico, ao mesmo tempo da oferta do seu suporte (Barbosa Filho, 2000).

Holdem (Holdem, 1999) propôs um modelo que procura demonstrar a evolução da administração e uso da Tecnologia da Informação na área pública, desenvolvendo um modelo composto pelas seguintes fases de evolução: 1) o processamento de dados para o consumo interno; 2) a produção de serviços ao cidadão; 3) a troca de informações por meio de processos informatizados; e 4) a interação entre o governo e sociedade, através da utilização de recursos de TI. Segundo o autor, os estágios podem ser descritos da seguinte forma:

- Na fase de processamento de dados para consumo interno, o argumento é o mesmo que fundamentou a adoção inicial da informática pelas empresas privadas. A utilização do processamento de dados acontece para automatizar processos operacionais, trazendo economia e ganhos de produtividade, pratica-se a substituição de processos repetitivos manuais por procedimentos informatizados. A infra-estrutura de informática é colocada à disposição da Administração Pública para sistematizar e automatizar processos operacionais, como elaboração de folha de pagamento, preparação e acompanhamento orçamentário, controle e operacionalização da arrecadação de impostos, controle de patrimônio.

O fluxo de informação acontece internamente e de fora para dentro do Estado, o modelo de produção é o tradicional “entrada, processamento, saída”, baseado na arquitetura *mainframe*. A sociedade pouco percebe a aplicação da tecnologia pela Administração Pública e não existe benefício em termos de disponibilização de produtos ou serviços ao cidadão.

- Na fase de produção de serviços ao cidadão, o ambiente tecnológico ainda é centralizado em grandes plataformas, porém o cidadão começa a perceber a utilização da tecnologia. Os sistemas desenvolvidos e utilizados pela Administração Pública são, como no estágio anterior, as grandes aplicações corporativas, mas agora com saídas direcionadas também para fora do governo. O fluxo da informação digital deixa de acontecer exclusivamente dentro da Administração Pública e chega ao cidadão. O cidadão passa a receber em casa contas de água, energia, telefonia. Passa a encontrar terminais *on-line* no

balcão dos órgãos públicos, que ele não pode operar, mas que permitem aos funcionários da organização acesso ágil às informações contidas nos bancos de dados governamentais. A emissão de documentos, certidões, passa a ser feita de maneira mais eficiente. O processamento *on-line* faz com que etapas de digitação e consistência de dados aconteçam em tempo real, permite ganhos de eficiência e marca o início da descentralização da utilização da tecnologia. A prestação do serviço público ao cidadão, a ponta, passa a utilizar computadores no atendimento aos seus usuários. A aplicação de tecnologia passa a beneficiar o cidadão, porém a capacidade de interação deste com a Administração Pública, via sistemas de informação, ainda é inexpressiva.

- Na fase de troca de informações, por meio de processos informatizados, constata-se que a evolução tecnológica da década de 80 (microcomputadores, tecnologia de redes e evolução dos protocolos de comunicação), trouxe a descentralização da informática ao serviço público. Terminais de auto-atendimento, quiosques multimídia, sistemas de resposta audível, centrais de prestação de serviço, sistemas de atendimento ao cidadão por telefone, levam ao cidadão a possibilidade de interagir com o serviço público, sem que haja a necessidade de deslocamento até o endereço do prestador. O fluxo dos procedimentos e de informações começa a ter mão dupla.

O uso da Tecnologia da Informação torna possível a efetivação à distância de ações diversas como o pagamento de impostos e taxas, o agendamento de consultas médicas, a solicitação de documentos e serviços, a realização de consultas a bases de dados. Diversos processos prescindem da presença do cidadão no balcão do órgão público e a informática pública entra no cotidiano do cidadão.

- Na fase de interação entre o governo e sociedade, através da utilização de recursos de tecnologia da informação, o ambiente tecnológico dos anos 90 passa a possibilitar um quarto estágio nas relações entre governo e sociedade. A Tecnologia de Informação suporta um nível de relacionamento, ao mesmo tempo mais estreito e mais amplo, entre o cidadão e o gestor público. Aos estágios anteriores sobrepõe-se uma camada de relacionamento não mais vinculada a processos de negócio da Administração Pública, mas sim ao

processo democrático. É possível aos dirigentes públicos solicitar o desenvolvimento e disponibilização de aplicativos voltados ao acompanhamento e auditoria das ações do Estado. Torna-se possível, à sociedade, solicitar ou exigir dos dirigentes estes aplicativos. Os cidadãos e parceiros do governo e a própria estrutura governamental pedem um aumento da responsabilidade governo, querem a melhoria dos serviços, corte de desperdícios e uma maior acesso à informação.

O conceito de Governo Eletrônico surge logo depois, como uma forma de traduzir a utilização de tecnologia da informação pelas organizações públicas, de entender o fenômeno e de alinhar as políticas associadas a esta evolução tecnológica.

2.1 CONCEITO DE GOVERNO ELETRÔNICO

O conceito de Governo Eletrônico (*e-government*) ainda se encontra em desenvolvimento e, segundo Oliveira (Oliveira, 2003), as primeiras referências ao termo Governo Eletrônico, também representado pelas siglas e-Gov ou e-governo, estabelecem uma estreita analogia com os termos e conceitos de *e-Business* e *e-Commerce*, ou comércio eletrônico. O *e-Commerce* está associado basicamente ao uso dos recursos da Tecnologia da Informação, em especial a Internet, nas relações comerciais envolvendo empresas, fornecedores e clientes, sendo um fenômeno apontado como o responsável por uma verdadeira revolução.

Por analogia, em princípio, poderíamos considerar que o Governo Eletrônico é apenas a utilização dos recursos de tecnologia da informação nas relações que envolvam o governo em suas mais distintas esferas, através de serviços e informações prestados pela Internet, e por outros meios de comunicação. Mas evoluindo no conceito o que chamamos de Governo Eletrônico é muito além de um governo simplesmente informatizado.

Este governo, em que a utilização de tecnologia da informação e comunicação é o veículo, os objetivos têm como conseqüências a ampliação da cidadania, das formas de participação e de fiscalização dos cidadãos em relação ao poder público, o fomento da transparência da gestão pública e democratização do acesso aos serviços e às informações governamentais (CHAHIN).

Segundo Cláudia Pomar (Pomar, 2003), as sociedades democráticas, ao introduzirem as modernas tecnologias da informação em seu âmbito, ampliam a possibilidade de transparência nos atos dos governantes, permitindo o exercício da participação de todos.

Como já foi dito o e-governo não se restringe à implementação de novas tecnologias, ele se traduz no estreitamento das conexões entre todos os atores que de algum modo se relacionam com o governo: o governo e o cidadão, os fornecedores, o próprio governo. O conceito de Governo Eletrônico vem se estabilizando como produto da utilização da Tecnologia da Informação na direção de três vertentes: a eficiência interna, em todos os seus processos, tanto operacionais como estratégicos; a prestação de serviços com qualidade, através principalmente da Internet e o apoio à elevação do nível de participação, na busca de uma maior democracia. Desta forma, o processo de e-governo envolve de metas relacionadas à administração pública em três tipos de relações

- G2G (*government-to-government*): quando se trata de melhoria da gestão intra ou inter-governos, sendo esta a perspectiva interna do funcionamento da Administração Pública. O objetivo é a reformulação e otimização dos processos operacionais, a manutenção do acervo de conhecimento de suas atividades, como fonte de informação e inovação e a cooperação entre os diversos entes governamentais. Os governos devem buscar uma eficácia dos processos operacionais do governo, com agilidade, transparência, eficiência e custos adequados.
- G2B (*government-to-business*): quando caracterizado por transações entre governos e fornecedores, que podem ser outros entes públicos, com uma visão de cooperação, na busca da integração entre os órgãos com o governo, tendo como meta o desembaraço dos processos envolvidos.
- G2C (*government-to-consumer*): quando envolve a interação entre governos e cidadãos. É a perspectiva da cidadania, possibilitando e ampliando o acesso aos direitos civis e políticos, tendo ainda como ponto de vista a oferta de serviços e informações, de forma ágil e eficiente. O principal objetivo relacionado a esta relação é prover acesso aos cidadãos às informações e conhecimento existente no governo a respeito de serviços, políticas e recursos disponíveis; tornar possível uma transição de um modelo mais passivo, de

busca de informações, para um modelo mais ativo, de participação, envolvendo diferentes formas de representação e participação ativa.

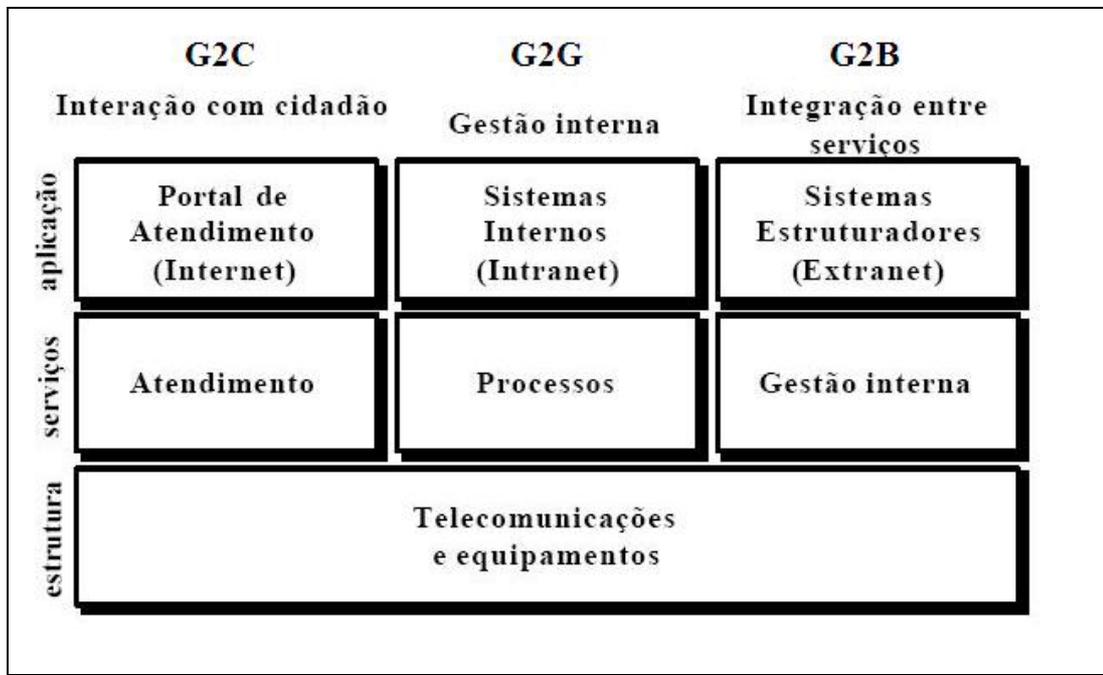


Figura 2.1 – Estrutura Relacional do Governo Eletrônico (Fonte: Ministério do Planejamento, 2002)

A visão estratégica de um e-governo abrangente está associado a um bom desempenho do próprio governo, envolvendo aí todos os agentes que se relacionam, entre eles as próprias esferas governamentais, as organizações privadas e de outra natureza que se relacionam com o governo e os cidadãos.

O Governo Eletrônico, ou e-governo, então pode ser definido como a utilização da tecnologia pelas estruturas organizacionais do governo com o objetivo de aproximar cidadãos, fornecedores e servidores reformando as atuais estruturas burocráticas de fornecimento de serviços e informações em novos mecanismos acessíveis, eficientes e transparentes alinhados com a evolução da sociedade da informação.

Dentre as múltiplas tecnologias da informação que impulsionam este processo, é a internet aquela que se destaca como instrumento de interação entre os vários setores da sociedade e entre o próprio governo (Pomar, 2003). Mas estas transações ocorrem não apenas

por meio da Internet, mas também por meio de telefonia móvel, televisão digital, *call centers* e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores (Ministério do Planejamento, 2005).

Torna-se claro que o e-governo não significa apenas o fato de que o governo possui um portal na Web. Todo o processo envolve múltiplas tecnologias e esforços de integração de bases de dados, de criação de sistemas de retaguarda para a Web, de um esquema de segurança da informação, de uma infra-estrutura adequada de telecomunicações, capital humano, e de vontade e comprometimento das lideranças. Tudo isto envolve uma revisão constante em busca de atender através da tecnologia da informação as demandas da sociedade.

O e-governo deve ser acompanhado de um programa estruturado e contínuo cujos objetivos finais sejam o desenvolvimento de ações para a melhoria do trabalho interno do governo, melhoria da prestação de serviços pela Internet, com menores custos e mais qualidade e menos burocracia, além de maior transparência e estímulo ao controle social. De acordo com a programação estratégica do governo, a sua execução deve ter a colaboração de todos os componentes de sua estrutura organizacional e de seus parceiros.

Os trabalhos desenvolvidos devem ter como pressuposto o aumento da eficiência da Administração Pública que se torna mais integrada, eficiente e transparente no desempenho de suas funções, proporcionando um maior controle pelos diversos entes e evitando a corrupção, graças à utilização intensiva das novas formas eletrônicas de interação.

O e-governo é desenvolvido com foco no cidadão, com a escolha adequada de tecnologia para a transformação dos serviços, com desenvolvimento permanente dos recursos humanos (Ministério do Planejamento, 2005):

- O setor público tem se conscientizado da importância de atender aos cidadãos com qualidade, buscando sempre atender suas expectativas da melhor forma possível, obtendo assim um aumento da demanda, redução do tempo de atendimento e do custo dos serviços prestados. A amplitude dos benefícios que podem ser alcançados com o e-governo depende do grau de comprometimento com as necessidades dos cidadãos. Os serviços devem estar centrados no cidadão, colocando seus interesses como a base de suas atividades.
- A tecnologia é um fator fundamental para melhorar o desempenho dos serviços oferecidos pelo setor público, porém, muitas vezes representa um obstáculo na

relação com o cidadão. Para reduzir esse efeito negativo, é necessário selecionar a nova tecnologia a partir das necessidades e desejos dos cidadãos, considerando que ela é um meio para se alcançar um melhor desempenho e não um fim. Nem sempre a tecnologia de ponta é o melhor recurso a ser empregado.

- Sem minorar o papel desempenhado pela Internet, que está deixando de atuar como um centro de informações e assumindo um papel ativo, agregando valor aos serviços e passando a ser uma ferramenta para a renovação das relações governo-cidadão, é importante lembrar que os serviços e produtos que venham a ser disponibilizados mantêm grande interface num primeiro nível com os demais sistemas informatizados da organização e, de modo mais amplo, com todo o aparato administrativo e operacional do governo. Projetos de e-governo compreendem ações em todas estas esferas.
- Os recursos humanos são a base para um bom atendimento ao cidadão. Dar autonomia, treinamento e motivar os funcionários que lidarão diretamente com os cidadãos é de fundamental importância, pois garante um melhor desempenho de suas funções.

Em um programa de e-governo espera-se que os serviços e informações sejam disponibilizados de forma de forma contínua, integrada, que estejam disponíveis de qualquer ponto com rapidez, permitindo a transparência e controle social sobre as atividades do governo. E, além disto, simplificando os processos administrativos, eliminando formalidades e exigências burocráticas que não se justificam e oneram desnecessariamente o cidadão, as empresas e os cofres públicos (Firjan, 2002).

2.2 ESTÁGIOS DE DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO

O Governo Eletrônico vem evoluindo naturalmente, e existem muitos estudos relativos à maturidade dos processos e dos conceitos de e-governo.

Segundo o *E-Governance Maturity Model*, desenvolvido pelo Gartner Group em 2000, citado e adaptado em diversos trabalhos (UN/ASPA, 2002; Ruediger, 2003; Firjan, 2002 e; Oliveira, 2003), o desenvolvimento do e-governo passa, geralmente, por quatro estágios diferentes de acordo com o tipo de interação com os usuários que possibilita: o estágio da

informação, no início dos anos 90, o estágio da interação, meados da década de 90, o estágio da transação, que está sendo vivenciada, e o estágio da transformação, como perspectiva para o futuro.

O primeiro estágio, o informacional, em sua primeira fase chamada de emergente, consiste basicamente na criação de sítios na Internet para a publicação e difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos diversos níveis de governo. Eventualmente, esses sítios são reunidos em um portal, que neste estágio consiste apenas em uma espécie de catálogo de endereços dos diversos órgãos do governo. Estes *sites* não permitem nenhum tipo de interação com o usuário e funcionam, apenas, como fonte de informação básica, limitada e estática. Os processos deste primeiro estágio foram processos inovadores, renovadores e transformadores das relações do governo, pois permitiu que as informações pudessem ser compartilhadas de forma simples e de uma maneira jamais vista.

No segundo estágio, o interativo, os sítios passam a também receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas ou outros órgãos. A comunicação neste caso torna-se uma via de mão dupla e os serviços que antes exigiam uma burocracia maior, se encontram disponíveis na *Web*. Estes *sites* possuem um objetivo maior do que meramente informativos, se tornam interativos, pois na medida em que disponibilizam serviços on-line permitem que o usuário interaja com o órgão. Neste *sites* o usuário pode receber informação, dados e serviços on-line. No âmbito interno ao governo, esta segunda fase representou o início mais efetivo do uso de e-mails de redes internas e do conceito de intranet nas repartições públicas.

Alguns autores classificam o progresso relativo ao fornecimento dinâmico de informações, ou seja quando os usuários podem receber informações e dados on-line, ainda dentro do estágio informacional, outros o classificam como outro estágio, o informacional avançado, mas aqui preferimos caracterizá-lo como interativo, tal como o estudo realizado pela Firjan e pelo Instituto Euvaldo Lodi (Firjan, 2002)

Outros exemplos de serviços relacionados ao estágio interativo, seriam o envio e recebimento de formulários, certidões e outros instrumentos administrativos on-line. O contribuinte pode enviar sua declaração de imposto de renda; são criados endereços eletrônicos para receber reclamações ou sugestões; firmas se cadastram eletronicamente para o fornecimento de serviços; dados são transferidos, usando a Internet, de um departamento, por exemplo, para um órgão central, e assim por diante.

No terceiro estágio, chamado de transacional, as transações, que podem ser on-line, se tornam mais complexas e além da troca de informações, valores são trocados e serviços são realizados através de uma interface direta e imediata com o usuário. Isto significa dizer que é necessário que ocorram adaptações nos processos de trabalho dos órgãos governamentais, assim como uma interação maior entre entes governamentais pois alguns serviços oferecidos exigem este alinhamento.

Esta fase é a que está atualmente em curso e existe uma preocupação que os serviços e informações estejam disponíveis em regime de 24/7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana).

Segundo Oliveira (Oliveira, 2003), esta terceira fase tem apresentado uma série de dificuldades e desafios, de caráter técnico e legal, que estão sendo superados pelos governos. Aspectos relacionados à segurança das informações ou à legalidade das operações têm demandado ações técnicas e até mudanças em leis e regimentos.

Neste estágio, são realizadas operações como pagamentos de contas e impostos; educação à distância, matrículas, marcação de consultas, compras, etc. O terceiro estágio permite uma relação mais direta entre o governo e o cidadão, de forma que este já possa pagar suas contas junto ao governo, fazer matrículas em escolas da rede pública, marcar consultas médicas e obter uma gama maior de serviços associados a processos do governo.

O fato de o usuário ter a possibilidade de realizar um cadastramento on-line, pagar suas contas, entre outras atividades, torna desnecessário o gasto com um funcionário, aluguel do local de atendimento, além de todos os demais custos fixos do processo não eletrônico.

No último estágio, que seria o integrativo, as adaptações tornam-se ainda mais complexas e transformam o modelo atual de relação com o governo. Busca-se nesta etapa a disponibilização de um ponto de acesso único para todo e qualquer serviço prestado pelo governo e através deste portal de convergência, em qualquer parte do mundo, os cidadãos ou empresas poderiam se relacionar com o governo e resolver tudo o que precisam. O serviço deveria ser disponibilizado por funções ou temas, e não segundo a divisão real da estrutura organizacional do governo. Neste nível, é necessária a integração entre as bases de dados dos diferentes órgãos do governo a uma velocidade tal que se torne viável a disponibilização de serviços para o atendimento on-line ao cidadão.

Pode-se dizer, resumidamente, que os princípios gerais que orientam o e-governo, qualquer que seja o seu estágio, são a democratização do acesso à informação; a universalização na prestação dos serviços públicos; a proteção da privacidade individual e a redução das desigualdades sociais e regionais (Barbosa Filho, 2000).

Segundo o relatório da UN/ASPA (UN/ASPA, 2002), o Brasil, juntamente com outros 16 países, encontra-se de forma geral na categoria transacional em termos de estágio avançado de seu sistema de Governo Eletrônico. Essa categoria seria a mais alta já alcançada. Não há registro, ainda, de um país na categoria *integrativa*.

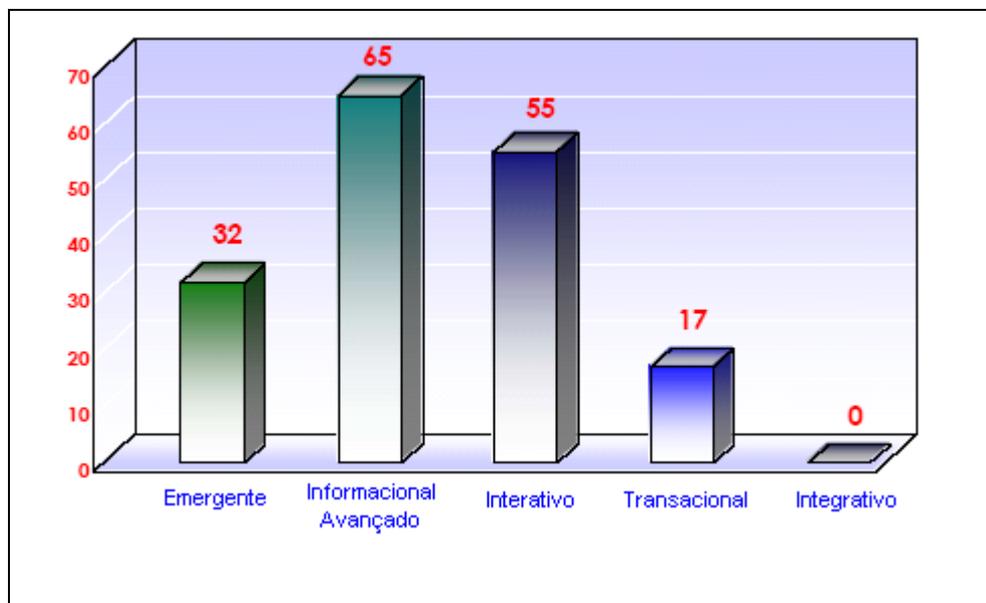


Figura 2.2 – Estágio dos países – 2001 (Fonte: UN/ASPA, 2002)

Uma pesquisa realizada pela Firjan (Firjan, 2002), relativa aos *sites* dos governos estaduais na esfera do Poder Executivo, mostrou que, à época da pesquisa, do total de estados brasileiros, 15 possuíam *sites* interativos, 11 mantinham *sites* transacionais e apenas um não apresentou *site* ativo.

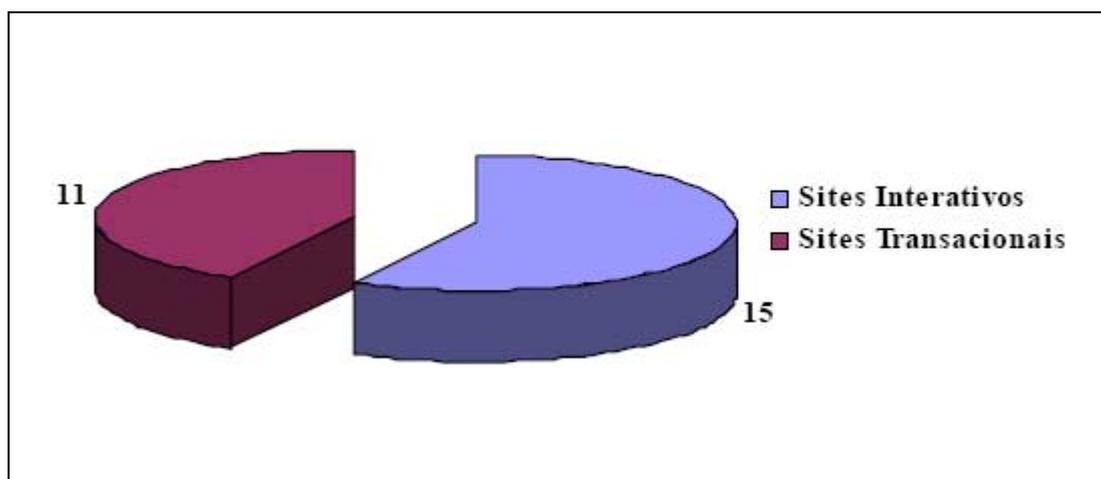


Figura 2.3 – Classificação dos *sites* estaduais (Fonte: Firjan, 2002)

Embora o foco destes estágios seja a inclusão ou não de transações através da Internet, existem inúmeros outros projetos chamados de “*out-of-internet*” que também capacitam o governo em cada vez mais se organizar eletronicamente. Como exemplo clássico brasileiro pode-se citar as urnas de votação eletrônicas, ainda que não use a interface Web. O sucesso do projeto é medido pela sua abrangência dentro de um país que tem dimensões continentais, tanto em números populacionais como em distâncias geográficas. Hoje, 100% dos brasileiros votam eletronicamente. Outro exemplo é o *site* da Receita Federal. Em proporção ao total da população, o Brasil já é o primeiro país do mundo em número de pessoas que submetem suas declarações pela Internet (E-gov Fórum, 2001).

Além disto, é importante lembrar que para que os serviços e transações possam ser disponibilizados para cidadãos e parceiros em um ambiente de Internet, é necessário, primeiro, que a própria gestão interna do governo esteja informatizada. E a maioria dos sistemas de gestão interna não utilizam a interface Web, principalmente devido à sua complexa interface e funcionamento.

Englobam-se, ainda, nas funções características do e-governo, além da prestação eletrônica de informações e serviços, todos os elementos da infra-estrutura capaz de suportar estes benefícios, quer sejam eles os sistemas de gestão interna, quer sejam as redes de informação e canais de comunicação, passando, ainda, pelas regulamentações necessárias do mundo virtual.

2.3 OBSTÁCULOS RELACIONADOS À IMPLANTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO

Diversos são os fatores que são identificados como obstáculos na implantação efetiva de uma ampla rede de governo eletrônico. A maioria dos fatores não são exclusividades brasileiras, e sim, apresentam-se em escala mundial (Endler, 2001; Viana, 2001; E-Gov Fórum, 2001; Ministério do Planejamento, 2001; Lavor, 2001).

Em primeiro lugar, deve ser fornecido amplo acesso da população às novas tecnologias, a idéia de um governo democrático não deve ser fornecer um serviço melhor para quem tem Internet. O principal fator limitante para o acesso à internet é o contexto sócio-econômico do país: número elevado de analfabetos; alto nível de desemprego e a baixa renda salarial da população; preços elevados do serviço de telefonia convencional; custo dos equipamentos; etc. Logo, a reduzida penetração do acesso à Internet e a falta de familiaridade com a tecnologia ainda é um dos principais obstáculos para as iniciativas de oferecimento de serviços à população através da Internet.

O processo de exclusão digital não está restrito ao fator renda (apesar de ser limitada por ela), algumas pessoas, ainda que com renda compatível para o acesso e uso da internet, por exemplo, não faz uso das novas tecnologias por opção ou até mesmo por desconhecimento e repulsa. Percebe-se, ainda, que entre os mais jovens a absorção da tecnologia da informação e comunicação é muito mais rápida se comparada com as camadas da população com mais idade; a educação é um dos fatores limitantes ao acesso e uso das novas tecnologias e não saber ler em inglês, por exemplo, impede o uso de boa parte das informações presentes na internet (Sadao).

Entretanto, podem-se ter as condições e a predisposição para o uso das novas tecnologias, mas sem uma infra-estrutura mínima não há como ter acesso e muito menos o uso das novas tecnologias. Desta forma a infra-estrutura de redes precisa ser constantemente melhorada e ampliada, ter a infra-estrutura adequada é fundamental para operar qualquer projeto de governo eletrônico. Esta infra-estrutura reflete-se desde a instalação de novas linhas de telefone, a implantação de redes de alta velocidade, a comunicação entre as redes, a capilaridade exigida pelo serviço, a capacidade de crescimento, segurança da rede, etc. A infra-estrutura deve ser robusta para garantir que o serviço possa chegar ao cidadão mesmo que este se encontre em regiões afastadas.

As dificuldades orçamentárias dos governos, com sérias restrições para a realização de investimentos em uma infra-estrutura adequada às necessidades da internet e que viabilize o acesso aos terminais públicos de consulta também torna difícil a transposição dos serviços públicos para o meio virtual.

Também existe a questão da segurança e da confiabilidade da informação, já que se trata de dados relativos à privacidade dos cidadãos. Os *sites* públicos devem comprometer-se a garantir a confiabilidade das informações de caráter pessoal que são armazenadas em suas bases de dados, sejam elas relativas aos usuários ou pessoas que compõem a administração pública (Machado, 2000).

Todo o processo de Governo Eletrônico, envolve a criação de leis capazes de atender às novas demandas geradas pela comunidade de redes. O grande desafio é conferir validade jurídica às transações em rede. No que diz respeito à infra-estrutura tecnológica, já existem meios de garantir a autenticidade dos documentos eletrônicos, através dos certificados e assinaturas digitais, para assegurar a identidade das entidades envolvidas nas transações em rede. No entanto, os documentos eletrônicos devem ter o respaldo jurídico que daria às transações on-line a mesma credibilidade das tradicionais (ver Medida Provisória nº 2.200, publicada no dia 29/6/2001 no Diário Oficial da União).

Outro aspecto a ser ponderado na era da informação diz respeito à conservação e preservação dos documentos eletrônicos.

Todos estes aspectos contribuem para um fenômeno conhecido mundialmente como “*digital divide*”, usualmente traduzido como “exclusão digital”, podendo ser simplificado como o fenômeno do não acesso e do não uso da internet.

2.3.1 EXCLUSÃO DIGITAL

A “exclusão digital” é uma expressão cunhada para descrever aqueles que se vêem excluídos dos benefícios gerados pelo e-governo. A exclusão digital é uma das muitas formas de manifestação da exclusão social. Não é um fenômeno isolado ou que possa ser compreendido isoladamente, pois se trata de mais uma consequência das diferenças já existentes na distribuição de poder e renda. A internet, portanto, não é a causa desta “exclusão”, esta apenas reflete as causas desta exclusão, principalmente as diferenças sociais e econômicas.

Mais ainda, a utilização da tecnologia da informação e do e-governo, antes de gerar a exclusão, pode ser vista como causa da inclusão, estimulando a criação de uma sociedade mais democrática e desenvolvida que possibilite maior participação e controle dos cidadãos.

A má distribuição de renda impede que parte da sociedade não participe do e-governo, o número elevado de analfabetos (14,7% IBGE), os poucos anos de estudo (5,3 anos) são fatores que impedem que o cidadão tenha capacidade de interpretar as informações disponíveis que é um requisito fundamental em uma era em que se pensa em projetar os serviços de forma *self-service* (Firjan, 2002).

O trabalho intitulado “Mapa da Exclusão Digital” (Néri, 2003) traça perfis nos diversos segmentos da sociedade da extensão do acesso, dos determinantes e conseqüências da tecnologia da informação. Foram incluídos no estudo elementos como acesso ao capital físico (computadores e periféricos), capital humano (aulas de informática, educação básica, etc.) e capital social (internet e outras formas de associativismo).

O trabalho elaborou uma tabela representando a extensão do acesso a computadores e internet nos estados brasileiros. As cinco unidades da Federação que apresentam um maior grau de inclusão digital são: Distrito Federal, São Paulo, Rio de Janeiro, Santa Catarina e Paraná. As menores taxas de acesso são encontradas nos estados mais pobres ou de ocupação recente: Maranhão, Piauí, Tocantins, Acre e Alagoas. O trabalho demonstra uma forte conexão das variáveis tempo de estudo, renda salarial e idade com o nível de inclusão digital, principalmente, a domiciliar.

Como já dito, o nível de escolaridade e o nível de renda estão intimamente correlacionados ao tema. Se por um lado, a escolaridade determina, em muitos casos, o nível de renda, é este fator o que proporciona a inclusão digital doméstica. Por outro lado, a baixa escolaridade dificulta o acesso de grande parte da população às tecnologia da informação pois esta parte não possui treinamento específico para operar estas novas tecnologias, bem como, possui dificuldade de interpretação do conteúdo disponível.

A tabela abaixo resume a extensão de acesso a computadores e internet em todos os estados brasileiros.

		Participação - Possui Computador	Participação - Possui Internet	Taxa de Acesso à Computador	Taxa de Acesso à Internet
Total		100.00%	100.00%	12.46%	8.31%
Unidade de Federação					
	Acre	0.23%	0.17%	9.11%	6.68%
	Alagoas	1.69%	0.71%	5.23%	2.97%
	Amazonas	1.29%	0.89%	8.53%	4.98%
	Amapá	0.27%	0.07%	3.08%	2.27%
	Bahia	7.81%	3.14%	5.01%	3.50%
	Ceará	4.47%	1.80%	5.02%	3.34%
	Distrito Federal	1.25%	2.53%	25.32%	19.22%
	Espírito Santo	1.87%	1.70%	11.36%	7.54%
	Goiás	3.03%	1.79%	7.34%	4.50%
	Maranhão	3.39%	0.65%	2.38%	1.44%
	Minas Gerais	10.74%	9.03%	10.48%	6.18%
	Mato Grosso do Sul	1.25%	0.96%	9.58%	6.53%
	Mato Grosso	1.52%	0.91%	7.48%	4.83%
	Pará	2.56%	1.19%	5.82%	3.36%
	Paraíba	2.05%	0.91%	5.50%	3.83%
	Pernambuco	4.74%	2.49%	6.56%	4.36%
	Piauí	1.70%	0.48%	3.52%	2.02%
	Paraná	5.74%	6.50%	14.13%	8.74%
	Rio de Janeiro	8.62%	12.40%	17.92%	12.81%
	Rio Grande do Norte	1.67%	0.84%	6.24%	4.45%
	Rondônia	0.54%	0.30%	6.87%	4.15%
	Roraima	0.15%	0.05%	3.80%	2.30%
	Rio Grande do Sul	6.10%	6.59%	13.47%	8.21%
	Santa Catarina	3.23%	4.20%	16.20%	10.08%
	Sergipe	1.08%	0.57%	6.59%	4.45%
	São Paulo	22.30%	38.93%	21.75%	15.12%
	Tocantins	0.70%	0.20%	3.60%	1.79%

Fonte: CPS/FGV elaborado a partir dos microdados da PNAD/IBGE

Tabela 2-1 – Extensão de acesso a computadores e internet

A figura a seguir, permite visualizar a distribuição geográfica dos excluídos digitais no Brasil.

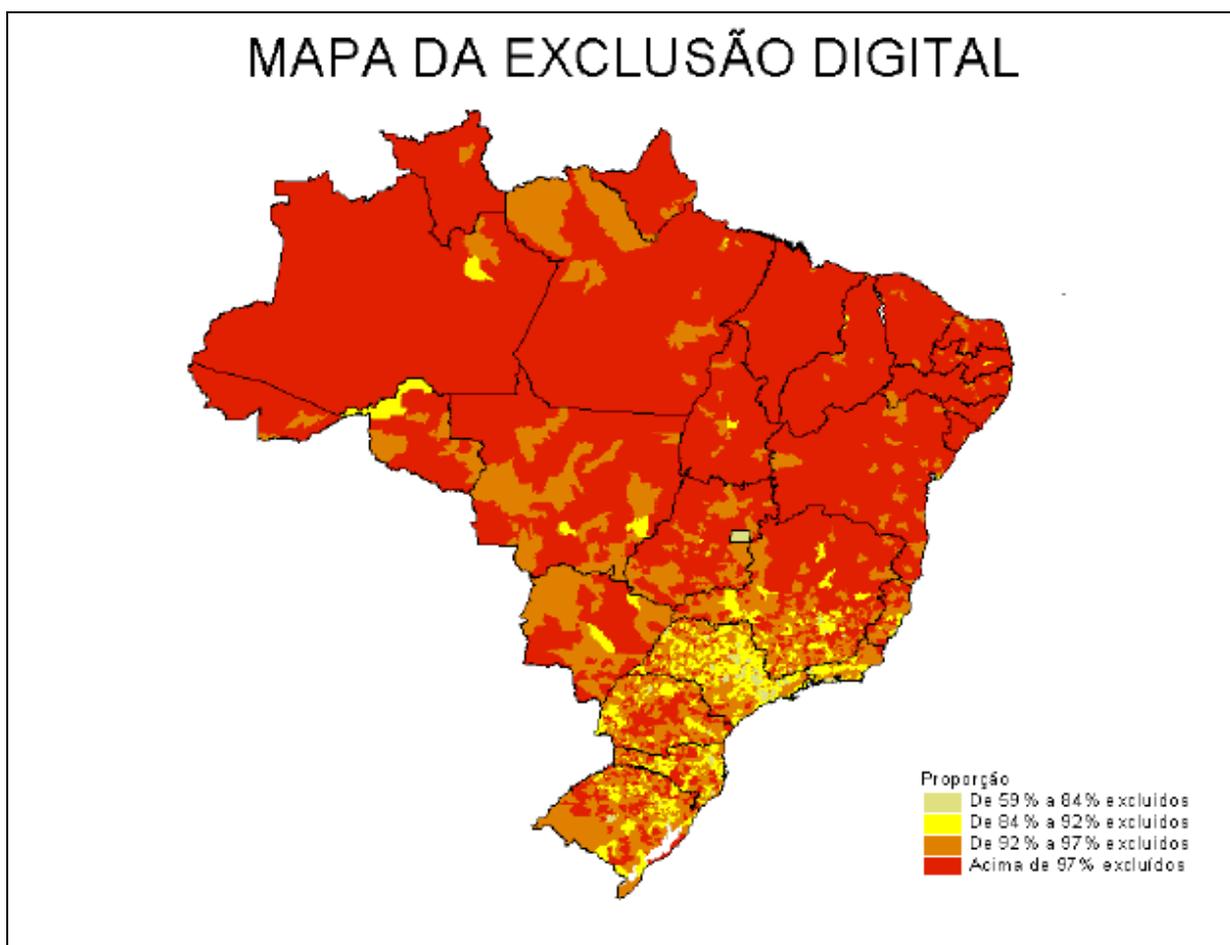


Figura 2.4 – Mapa da exclusão digital (Fonte: Néri, 2003)

Analisando os municípios do estado do Rio de Janeiro, o estudo indica que os 5 municípios considerados mais incluídos são: Niterói, Rio de Janeiro, Volta Redonda, Resende e Petrópolis. Os 5 municípios menos incluídos são: São Francisco do Itabapoana, Varre-Sai, São José de Ubá, Sumidouro e São Sebastião do Alto. O município fluminense com a maior proporção de indivíduos que têm acesso doméstico a computador é Niterói, contando com 34,16% da população. E o que apresenta o menor grau é o município de São Francisco do Itabapoana: apenas 1,16% da sua população tem acesso a computador.

Os mapas a seguir dão uma visão geográfica da exclusão digital no estado do Rio de Janeiro e permitem uma visão espacial comparando o universo de incluídos e excluídos digitais. Através destes mapas pode-se ter uma visão geral de como variáveis como idade, educação e renda são importantes para a questão da inclusão digital. O apêndice I apresenta o mapa com nomes dos municípios do Estado do Rio de Janeiro.

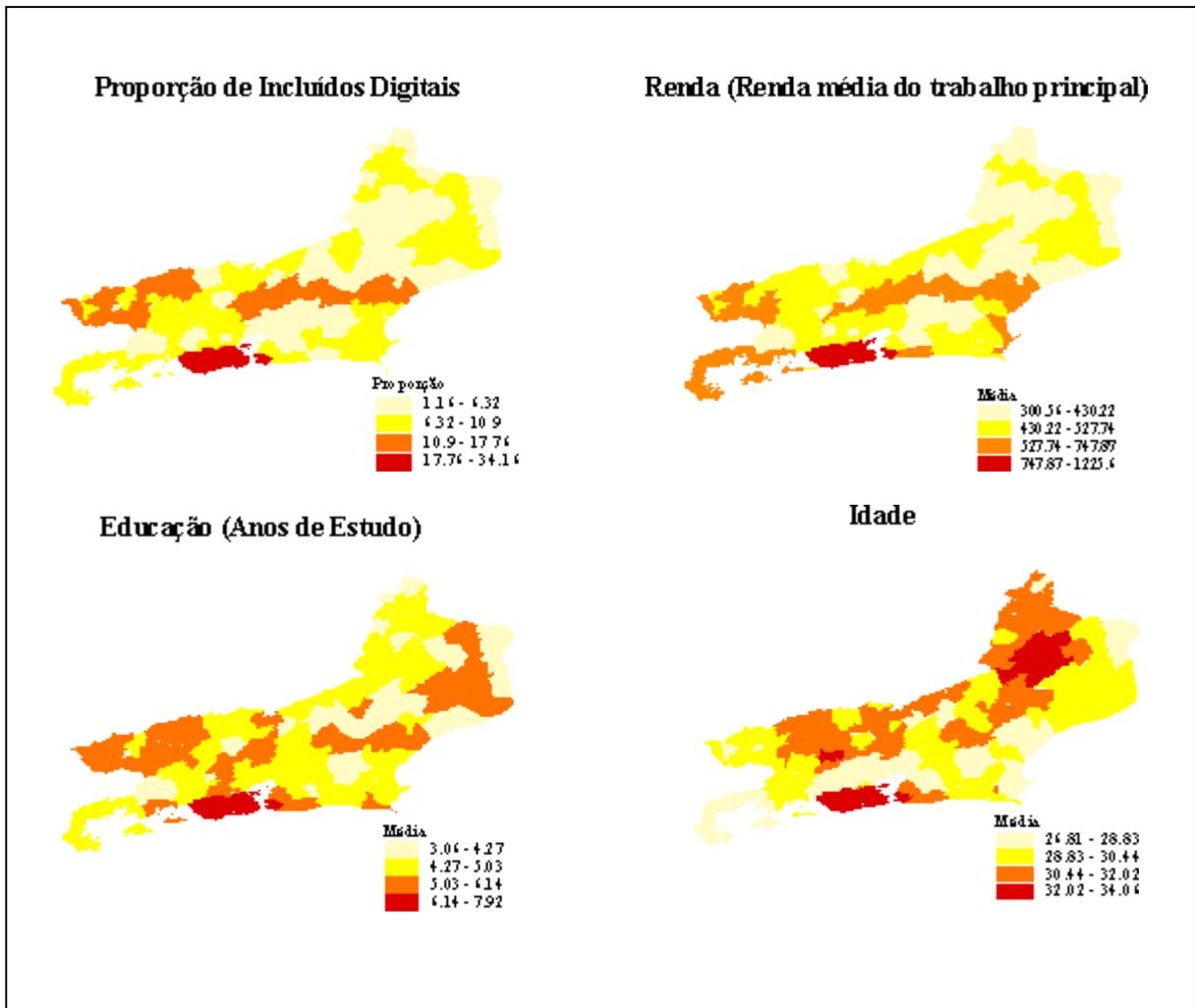


Figura 2.5 – Proporção de incluídos digitais do Estado do Rio de Janeiro (Fonte: Néri, 2003)

Seguindo a mesma metodologia utilizada para a análise dos municípios do Estado do Rio de Janeiro, foi realizada a análise relativa aos subdistritos do município do Rio de Janeiro. Os subdistritos que apresentaram o maior percentual de pessoas com acesso a computador foram: Lagoa, Barra da Tijuca, Botafogo, Tijuca e Vila Isabel. Os mais excluídos foram: Complexo do Alemão, Jacarezinho, Maré, Guaratiba e Santa Cruz. O apêndice II apresenta o mapa com nomes dos subdistritos da cidade do Rio de Janeiro.

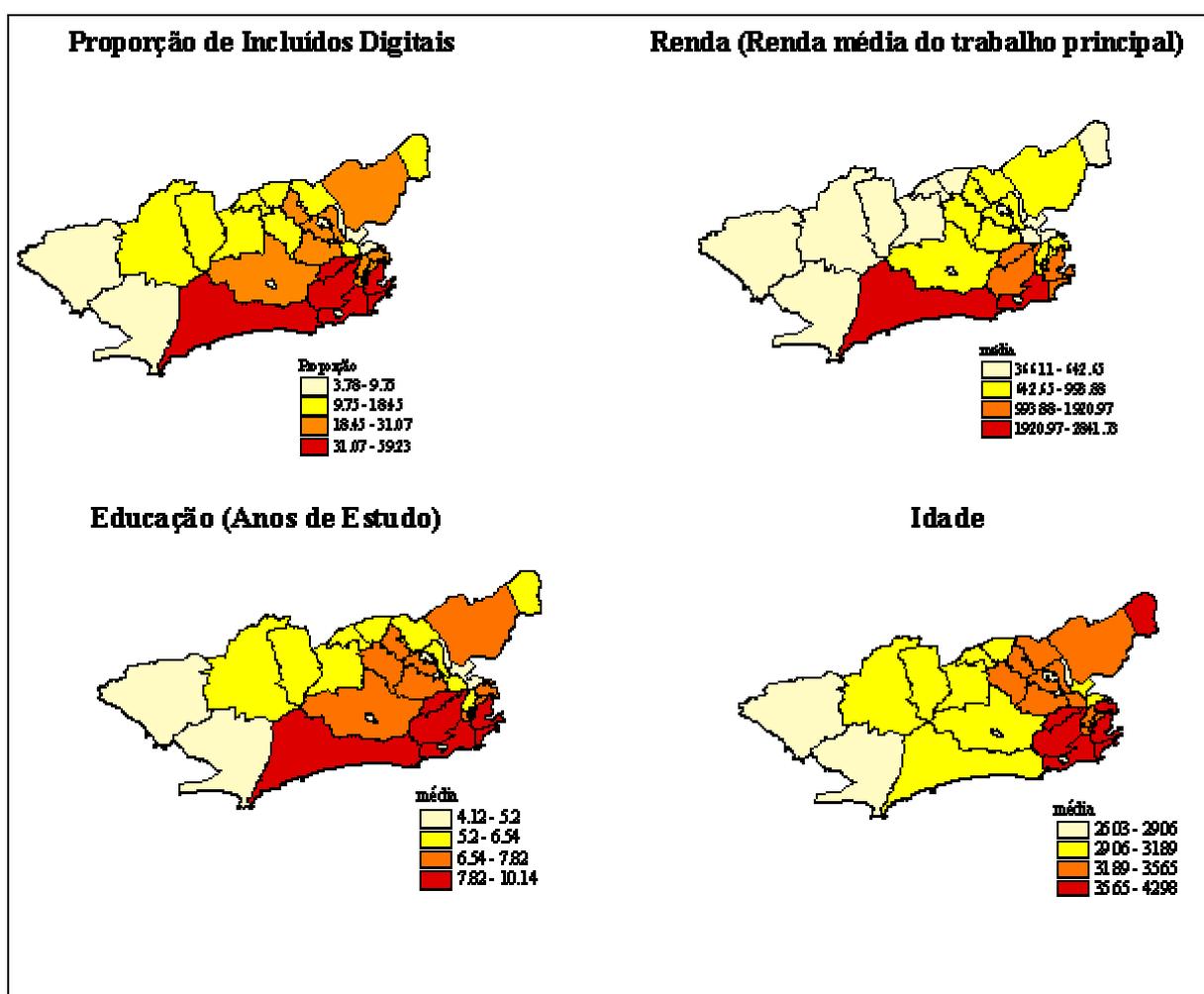


Figura 2.6 – Proporção de incluídos digitais da cidade do Rio de Janeiro (Fonte: Néri, 2003)

Pode-se perceber que as características dos excluídos e dos incluídos digitalmente permanecem sistematicamente inalteradas quer seja em relação a todo território nacional, quer estejamos falando de universos menores, como estados e municípios.

Num momento em que empresas e governos migram informações e serviços para meios eletrônicos, devem ter uma preocupação constante com o excluído digital, pois o sucesso dos programas de informatização passa pela reversão do quadro de excluídos para o de incluídos.

O acesso à tecnologia digital doméstico, não é o único canal possível para a inclusão digital, os acessos nas escolas, no trabalho, nos negócios e nos serviços públicos são vias importantes para a efetividade de utilização da tecnologia da informação e podem contribuir para a reversão do quadro acima relatado.

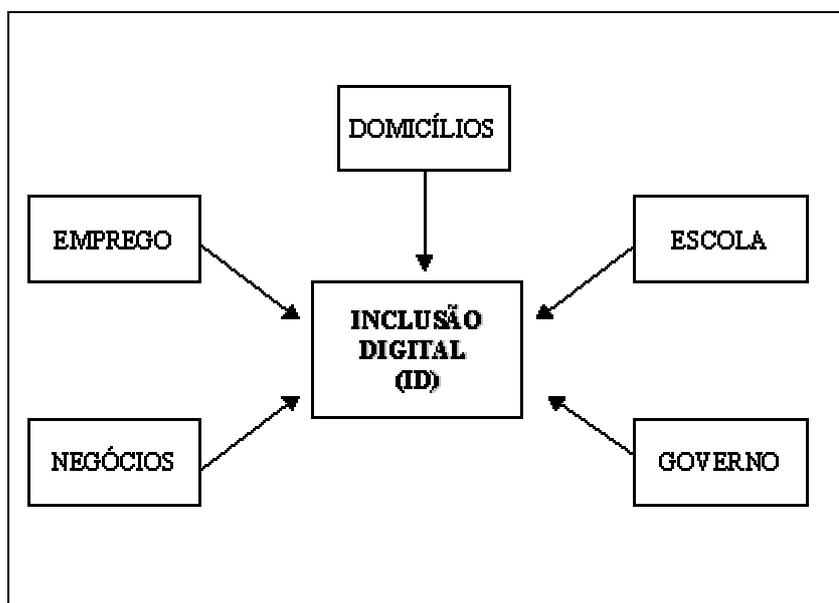


Figura 2.7 – Canais de Inclusão Digital Janeiro (Fonte: Néri, 2003)

Assim, a atuação do governo na criação de pontos de acesso alternativos, como a criação de quiosques, salas de atendimento, *call centers* pode auxiliar a transformar o processo de exclusão em processo de inclusão.

Outras formas de participação também podem contribuir para o acesso real às novas formas de interação, tal como o uso extensivo de recursos tecnológicos no trabalho e nas escolas e doação de máquinas e equipamentos.

Entretanto, a inclusão digital não se resume à disponibilidade de computadores e de conexões com a Internet. Para ser incluído digitalmente, o cidadão precisa, também, de capacitação tanto para utilizar os recursos tecnológicos quanto para aquisição de um nível educacional que permita que ele possa usufruir e entender os produtos gerados pela tecnologia da informação de forma plena.

Seja pela falta de linhas de telefone, pelo analfabetismo, ou por outro fator qualquer, a internet ainda é um elemento de exclusão social no país e em todo o mundo. Além da disseminação de computadores e de linhas para acesso à Internet, é preciso investir na expansão da rede física, disponibilizar serviços, aprimorar a legislação, garantir a segurança da informação e a privacidade do usuário. Democratizar o acesso, acima de tudo, é o principal obstáculo a ser vencido. Esta ampla tarefa inclui desde espalhar computadores para acesso

público até alfabetizar as pessoas, ensiná-las a usarem os meios digitais, com o objetivo maior de que todo cidadão brasileiro possa se integrar às tecnologias da informação.

A inclusão digital deve favorecer a apropriação de tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para quê utilizá-la (Cruz, 2004).

2.4 BREVE HISTÓRICO DO GOVERNO ELETRÔNICO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Seguindo o processo de modernização da máquina estatal, o poder executivo federal investiu num programa chamado Sociedade da Informação no Brasil - SocInfo (www.socinfo.org.br/). Criado em 1999, o SocInfo existe para articular, coordenar e fomentar o desenvolvimento e utilização segura de serviços avançados de computação, comunicação e informação e suas aplicações na sociedade mediante a pesquisa, desenvolvimento e ensino, oferecendo novos serviços e aplicações na Internet. O programa foi criado a partir de um estudo do Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia e é coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. Com o objetivo de preparar uma proposta de ação, o SocInfo elaborou um documento chamado "Livro Verde" (www.mct.gov.br/Temas/Socinfo/livroverde.htm), lançado em 2000 (Lavor, 2001).

Segundo breve histórico disponível no *site* www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/index.html, no ano 2000 o Governo Brasileiro lançou as bases para a criação de uma sociedade digital ao criar um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Por orientação do governo, o trabalho deste Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação concentrou esforços em três das sete linhas de ação programa Sociedade da Informação

- Universalização de serviços;
- Governo ao alcance de todos; e
- Infra-estrutura avançada.

Em dezembro de 2000, foi lançado o e-governo (www.governoeletronico.gov.br/), sítio desenvolvido pelo Ministério do Planejamento para servir como intermediador entre a sociedade e o Comitê Executivo do Governo Eletrônico. O Comitê, criado em 18 de outubro

de 2000, tem como objetivo "formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico" (Lavor, 2001) e pode ser considerado um dos grandes marcos do compromisso do Conselho de Governo em prol da evolução da prestação de serviços e informações ao cidadão.

Em setembro de 2002 foi publicado um documento com o balanço das atividades desenvolvidas nos 2 anos de Governo Eletrônico (Comitê Executivo de Governo Eletrônico, 2002), com capítulos dedicados à política de e-governo, avaliação da implementação e dos resultados, além dos principais avanços, limitações e desafios futuros do programa. O documento foi elaborado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, com a colaboração dos membros do Comitê Executivo e constitui uma base de informações para a continuidade do programa em 2003.

Em 29 de novembro de 2003, a Presidência da República publicou um Decreto criando 8 Comitês Técnicos de Governo Eletrônico, a saber:

- I – Implementação do Software Livre;
- II – Inclusão Digital;
- III - Integração de Sistemas;
- IV – Sistemas Legados e Licenças de Software;
- V - Gestão de Sítios e Serviços On-line;
- VI - Infra-Estrutura de Rede;
- VII - Governo para Governo - G2G, e
- VIII - Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

O documento “RELATÓRIO CONSOLIDADO” (Ministério do Planejamento, 2004) é resultado do processo de planejamento realizado pelos Comitês Técnicos e representa o marco formal para a condução das ações de governo eletrônico até 2006. Segundo este documento, o governo eletrônico será implementado segundo sete princípios, que serão adotados como referência geral para estruturar as estratégias de intervenção, adotadas como orientações para todas as ações de governo eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI no governo federal. São elas:

- Promoção da cidadania como prioridade;

- Indissociabilidade entre inclusão digital e o governo eletrônico;
- Utilização do software livre como recurso estratégico;
- Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas;
- Racionalização dos recursos;
- Adoção de políticas, normas e padrões comuns;
- Integração com outros níveis de governo e com os demais poderes.

Já é realidade outra iniciativa do Poder Executivo Federal, o portal Rede Governo, que pretende ser um atalho para todos os sítios do governo federal na Internet, mais especificamente da administração pública federal, entretanto, idéias semelhantes estão rapidamente sendo criadas por governos municipais e estaduais, entretanto, o acesso às informações dos diferentes órgãos públicos ainda está longe de ser padronizado.

Segundo (E-Gov Fórum, 2001), o Brasil já aparece nas pesquisas entre os 20 países mais adiantados na implantação de ferramentas de governo eletrônico. A iniciativa não se resume apenas à do Governo Federal, mas também de diversas outras iniciativas dos Estados, municípios e, também, não só do poder Executivo, mas também dos poderes Legislativo e Judiciário. Como, por exemplo, citamos o Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que será nosso objeto de estudo neste trabalho.

O governo deve ser um exemplo para a sociedade na utilização de documentos eletrônicos e novas aplicações de suporte aos processos de trabalho, atuando em três frentes fundamentais: junto ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores.

O governo federal apresenta importantes projetos, como a Rede Governo, portal de informações e de serviços do Governo Federal; o Portal de Compras do Governo Federal (www.comprasnet.gov.br/), que segundo notícia de fevereiro de 2005, veiculada no *site*, a utilização do pregão eletrônico reduziu custos das compras do governo federal em até 30% em dois anos; o sistema de votação eletrônica, que possibilitou uma das maiores e mais velozes votações mundiais; e a declaração do imposto de renda pela Web, que vem recebendo reconhecimento internacional como exemplo de eficácia em gestão pública.

A instalação de pontos de acesso público em toda localidade com mais de 600 habitantes é uma das metas de e-governo brasileiro (Xavier, 2000). Nos planos também está a instalação de pontos de acesso à Internet em repartições públicas, bibliotecas e até casas lotéricas. O projeto de difusão das tecnologias da informação reflete-se também na instalação de computadores com acesso à Internet nas escolas públicas (Valle, 2001).

Neste sentido, o Governo Eletrônico é uma forma de ampliar discussões, democratizar o acesso à informação, dinamizar a possibilidade e a realização de negócios e economizar dinheiro dos recursos públicos.

CAPÍTULO 3. A INFORMATIZAÇÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

No presente trabalho, pretendemos relacionar as últimas realizações em tecnologia da informação no TJERJ, mostrar a situação em que nos encontramos em termos de informatização e a projeção para o futuro.

3.1 HISTÓRICO

O primeiro CPD do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro foi inaugurado no dia da Justiça no ano de 1985 e a estrutura contava com um único servidor centralizado no CPD. Os usuários de sistemas utilizavam terminais orientados a caractere com acesso direto ao servidor e os sistemas desenvolvidos se restringiam ao acompanhamento de processos de 2ª instância, jurisprudência e biblioteca.

Com a evolução da informatização, foram criados os setores de informática do Tribunal de Justiça e Corregedoria Geral da Justiça, dos Tribunais de Alçada Cível e Criminal, em muitos casos, estes setores mantinham parceria com o PRODERJ.

Em um processo natural de evolução os setores de informática se ampliaram e o desenvolvimento de sistemas se tornou cada vez mais ágil, com a ampliação de seu escopo para áreas administrativas e a 1ª instância rumo a outras comarcas.

Cabe aqui acrescentar que cada um destes CPDs era associado a uma gerência de informática distinta das demais, cada uma subordinada a uma administração superior diferente.

Em 1995 foi realizado o 1º concurso, e até hoje o único, para a área de informática do TJERJ, com o ingresso de analistas, programadores e operadores no quadro do Tribunal.

Outras linguagens de programação para ambiente Windows começaram a ser utilizadas, bem como a inserção de bancos de dados relacionais. Nesta época, ainda não havia um critério forte de padronização, de forma que várias linguagens foram utilizadas, bem como vários bancos de dados.

No final do ano de 1997, os Tribunais de Alçadas foram extintos tornando-se parte do TJERJ, deu-se então a unificação dos setores de informática do TJERJ e dos antigos Tribunais de Alçada. Finalmente, em 1998, após uma extensa negociação com o corpo dirigente da Corregedoria, os técnicos do Centro de Informática da Corregedoria foram transferidos também para a Superintendência de Organização e Informática do TJERJ.

Antes desta unificação não existia uma política de informática, mas sim esforços individuais para atender as demandas, e manter os sistemas já existentes. A partir deste fato, foi possível um adequado planejamento para dar início à fase de integração, fusão, migração, padronização dos sistemas, que passavam de mais de uma centena, definição de tecnologias e equipamentos para permitir o atendimento a todo Poder Judiciário do estado através de um canal único. A opção escolhida foi desenvolver softwares próprios, com a dinâmica do Poder Judiciário;

Podemos acrescentar que as políticas e procedimentos voltados ao que hoje chamamos de Governo Eletrônico começaram a ser planejadas logo após esta unificação, nos meados de 1998. Este planejamento foi o principal fato propulsor da evolução da informatização de todo o estado na área judicial e administrativa, da modernização do judiciário fluminense em relação à utilização da tecnologia da informação e comunicação.

Mais ou menos nesta época, a Internet começa a ser reconhecida como uma grande “ferramenta” de utilidade pública e são iniciados os primeiros trabalhos nesta plataforma.

Outro fator importante para o sucesso da informatização em grande escala a utilização dos recursos do Fundo Especial, a partir de 1999, que suportou as condições financeiras para a implementação de muitos projetos de modernização do parque de equipamentos instalados e a expansão da rede corporativa do TJERJ.

A partir de 1998, presenciou-se um grande crescimento enorme na quantidade de sistemas desenvolvidos, no volume das bases de dados, na multiplicação do parque tecnológico, na informatização de todas as comarcas do estado e no treinamento de milhares de servidores.

O TJERJ, nos últimos seis anos, vem passando por um processo acelerado de informatização tanto da área judicial do Poder Judiciário, quanto de sua parcela administrativa.

As atividades relativas à tecnologia da informação desempenhadas proporcionaram um grande salto, não só de quantidade, mas principalmente de qualidade na informatização do TJERJ.

Durante estes anos e para que esta informatização fosse possível, diversos passos foram necessários: cada vez mais sistemas próprios são desenvolvidos e mantidos, a infra-estrutura de tecnologia da informação e comunicação é constantemente multiplicada; treinamentos dos usuários nas rotinas de trabalho dos sistemas são realizados, etc.

O setor administrativo também foi alvo desta abrangente administração em conjunto com a tecnologia da informação, com destaque para a informatização da área financeira, da EMERJ, do atual projeto em andamento relativo à modernização da área de gestão pessoas, e tantos outros projetos já realizados ou em andamento.

No início de cada gestão, é elaborado um plano bienal norteando os interesses da administração em harmonia com a capacidade de realização da hoje denominada Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) relativamente a recursos humanos e tecnológicos. Este planejamento contínuo tem sido o instrumento propulsor do Governo Eletrônico em auxílio para a gestão dos serviços públicos do TJERJ. Sem este planejamento e engajamento o sucesso não seria obtido.

O período a partir de 2003, começa a ser caracterizado um período de consolidação da utilização da tecnologia da informação e comunicação no TJERJ, com a base já instalada de sistemas judiciais e administrativos, todos interligados, em profunda utilização e possibilitando novas formas de gestão interna a partir da extração de dados gerenciais das bases de dados.

A abrangência desta informatização levou ao índice atual de todas as Comarcas do Estado encontrarem-se informatizadas com sistemas inerentes aos processos de trabalhos desempenhados pelos usuários. Na área judicial, atingiu-se a meta de 100% dos processos em andamento cadastrados nas bases de dados e todas estas informações encontram-se disponíveis ao público pela internet ou terminais de auto-consulta.

O portal do Tribunal na internet coloca à disposição dos advogados e do público em geral várias consultas, informações e serviços, tornando, cada vez mais, o TJERJ um órgão transparente e acessível. Aumentamos em níveis não previstos o acesso à nossa página da internet, oferecendo hoje mais de 19.000.000 (dezenove milhões) de consultas/mês.

Além disto, o TJERJ se relaciona através de tecnologia da informação e comunicação com diversos outros órgãos públicos e privados para a produção de serviços e para realização de transações entre as bases de dados e os sistemas de informação judiciais e administrativos.

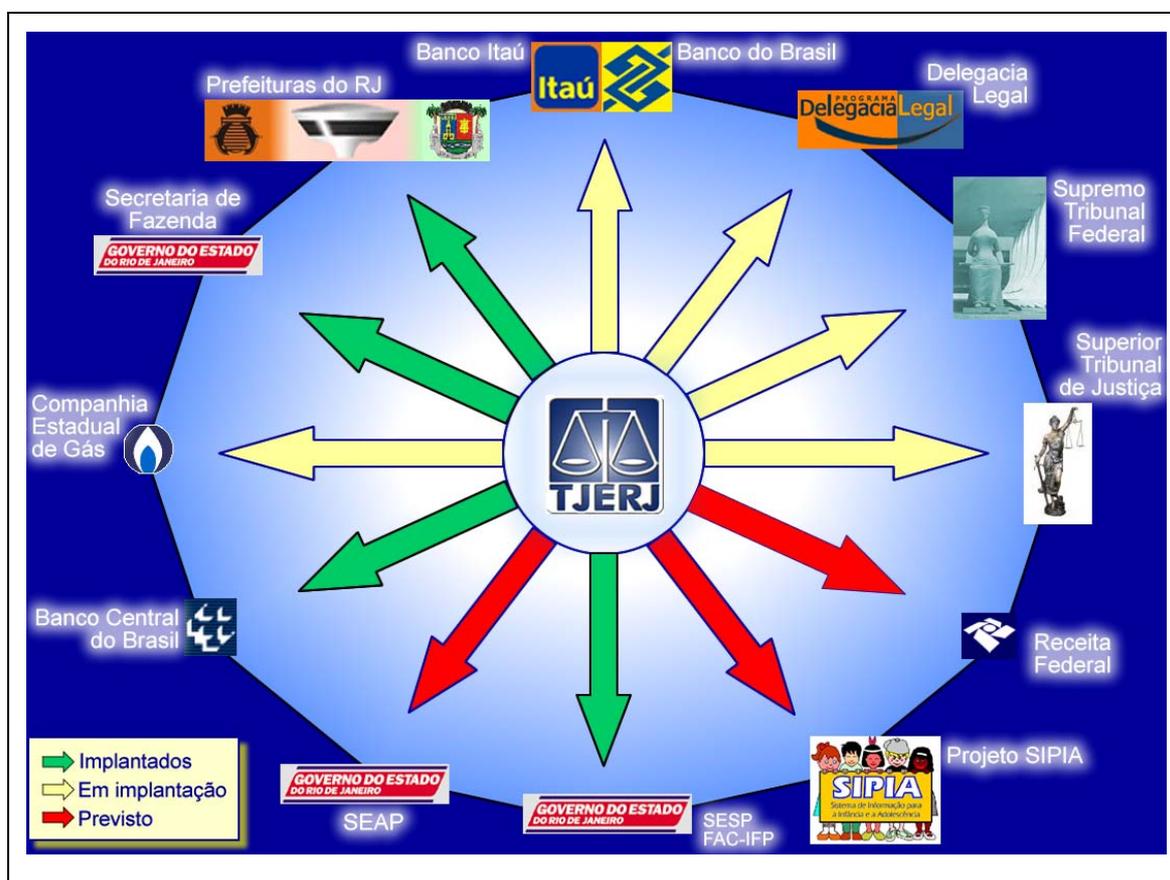


Figura 3.1 – Integração do TJERJ com outros órgãos

O crescimento da demanda por novos sistemas de informação e equipamentos tem sido constante e cada vez mais veloz, atualmente, a demanda por novas informatizações de processos internos continua altíssima, e portanto, em determinadas

fases por insuficiência de recursos humanos, operacionais e tecnológicos ocorrem estrangulamentos e crises de crescimento não esperadas. Felizmente, as crises vêm sendo superadas sistematicamente.

Os acontecimentos de todos estes anos projetaram o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro a uma posição de referência nacional em termos de informatização e a DGTEC em conjunto com a Administração superior do TJERJ, possibilitou o estabelecimento de um ambiente tecnológico apropriado para a prática de políticas mais amplas de Governo Eletrônico.

3.2 ESTRUTURA DA DIRETORIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Diretoria Geral de Tecnologia da Informação tem como principal objetivo prover tecnologia e serviços de forma a dar celeridade, transparência e segurança às transações e informações da Justiça, agilizando, facilitando e modernizando a atividade fim do Tribunal e contribuindo para a agilização de rotinas e procedimentos das demais atividades administrativas do Poder Judiciário. Em linhas gerais, a DGTEC trabalha padronizando, agilizando, modernizando e dando transparência ao Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, na sua prestação de serviço à população e nos serviços internos.

A DGTEC é responsável por toda a área de tecnologia da informação e comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e está dividida em três departamentos que trabalham de forma harmônica, sincronizada e interligada:

- O DESIS (Departamento de Sistemas de Informação) é responsável por desenvolver, implantar, manter e otimizar os sistemas de informação do TJERJ;
- O DERUS (Departamento de Relacionamento com os Usuários) responde por avaliar fluxo de trabalho, treinar usuários nos sistemas, homologar os sistemas e viabilizar e acompanhar as implantações;

- O DEPRO (Departamento de Produção) tem como responsabilidade implementar, manter e administrar os recursos computacionais da rede corporativa do TJERJ, a saber: hardwares (computadores servidores, estações, periféricos e equipamentos de rede); softwares (sistemas operacionais, aplicativos); canais de comunicação de dados, serviços de correio eletrônico e acesso à internet; bases de dados.

Como objetivo relacionado à implantação de e-governo, a DGTEC pretende que todos os serviços no âmbito do Poder Judiciário sejam informatizados e integrados, havendo disponibilidade, facilidade e rapidez de acesso à informação para o público interno e externo.

3.3 RECURSOS DE INFRA-ESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Atualmente, todas as comarcas estão interligadas com o foro da Capital e utilizam sistemas de informação realizando transações on-line com os servidores instalados no CPD.

A distribuição de equipamentos (micros, impressoras, leitoras óticas, etc.) é um recurso de infra-estrutura fundamental da possibilitar que os sistemas de informação possam ser utilizados em grande escala e assim trazer benefícios para a instituição. Os sistemas de informação e os recursos de tecnologia da informação básicos são as ferramentas de trabalho visíveis para o usuário. Entretanto, recursos menos óbvios para o usuário final são necessários e devem estar disponíveis em tempo integral para suportar todo o processo de informatização.

Nas seções seguintes tenta-se dar uma visão geral e resumida dos recursos e iniciativas de suporte do parque tecnológico.

3.3.1 TOPOLOGIA DE REDE

A rede corporativa do TJERJ é composta de uma grande estrela, com uma estrela secundária em algumas localidades. A grande maioria das interligações tem como nó central o Fórum da Capital. Entretanto, em alguns municípios, como o prédio do fórum não comporta todas as unidades, algumas serventias ficam localizadas em outros endereços, mas interligados ao fórum da comarca, constituindo assim uma pequena estrela secundária.

Este ambiente interno é chamado de Intranet e agrega todos os servidores, microcomputadores e demais equipamentos do Palácio da Justiça na comarca da Capital. Internamente ainda se encontra a chamada Intranet remota, que concentra todos os equipamentos das demais comarcas e órgãos que não se encontram fisicamente localizados no prédio do Palácio da Justiça.

A ampliação do alcance proporcionado pela Internet torna a segurança das informações vulnerável a novos tipos de ameaças, por esse motivo, o acesso ao à Internet é protegido por *firewalls*, que restringem e controlam o fluxo do tráfego de dados a rede interna (intranet) e a Internet (PINHEIRO, 2004).

Por vezes, algumas máquinas da rede precisam receber acessos externos, é o caso do servidor de Internet, por exemplo. Desta forma, os serviços e servidores que devem interagir com a Internet externa desprotegida estão colocados na zona desmilitarizada (DMZ - *DeMilitarized Zone*). A DMZ demarca a área de acesso público, estando protegida apenas por um *firewall* segurança mais branda (PINHEIRO, 2004).

A figura a seguir mostra o ambiente de rede TJERJ.

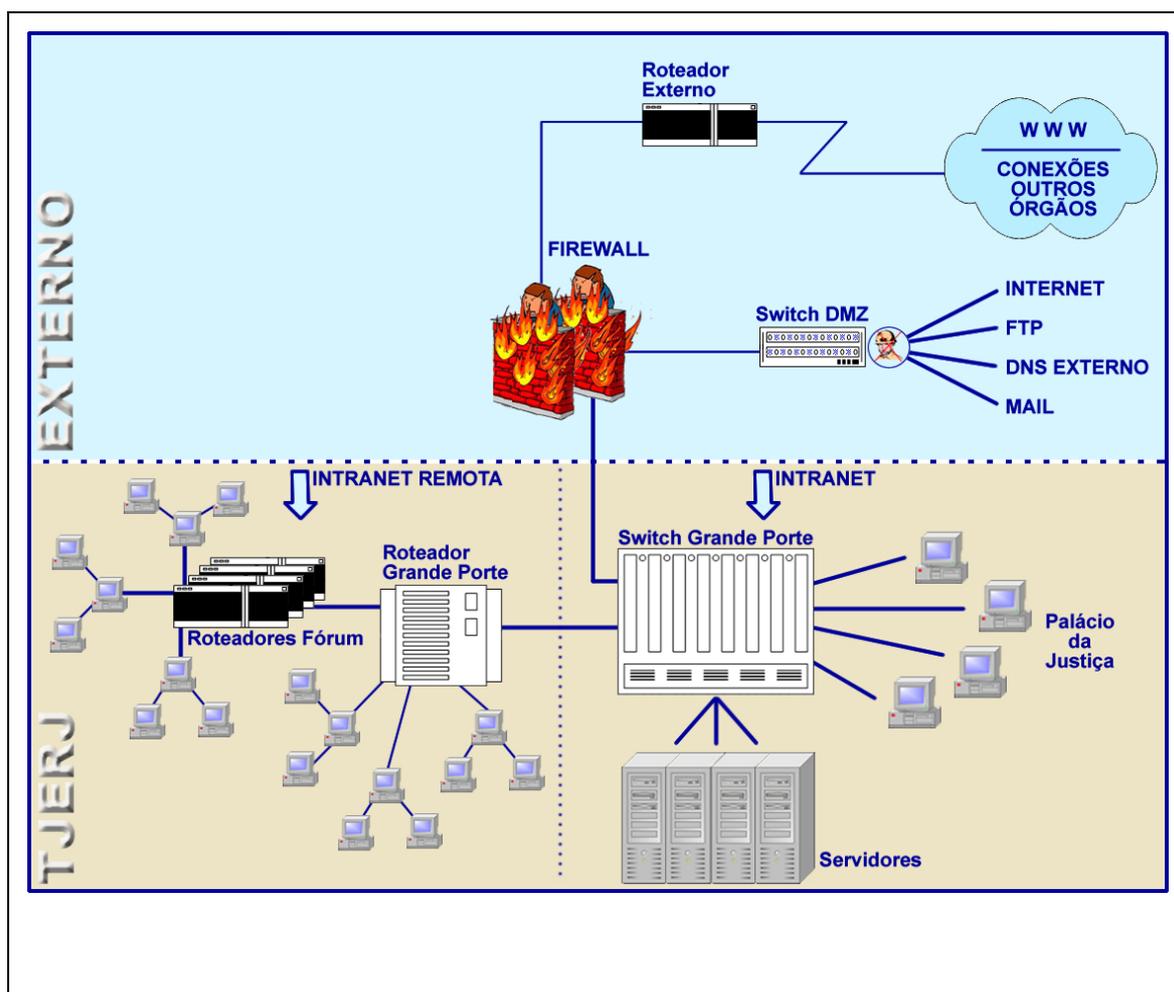


Figura 3.2 – Topologia da rede do TJERJ

Todas as comarcas encontram-se conectadas na rede corporativa do TJERJ. Estas comarcas estão interligadas através de linhas de comunicação fornecidas pela Telemar e pela Embratel. Nas maiores comarcas, existe redundância das linhas de comunicação entre a comarca e a rede do TJERJ para garantir que os serviços não sejam paralisados por falta de comunicação.

Atualmente existem 218 linhas de comunicação fornecidas pela Telemar e 50 linhas de redundância fornecidas pela Embratel. Estas linhas servem para a interligação de todos os edifícios das comarcas, dos fóruns regionais e até para a comunicação dos ônibus da justiça itinerante.

Todas as linhas de comunicação são monitoradas por técnicos e através do software de monitoramento é possível saber se alguma linha de comunicação de alguma comarca está desativada e a partir deste policiamento, no menor tempo possível, tomar medidas cabíveis para reativá-la.

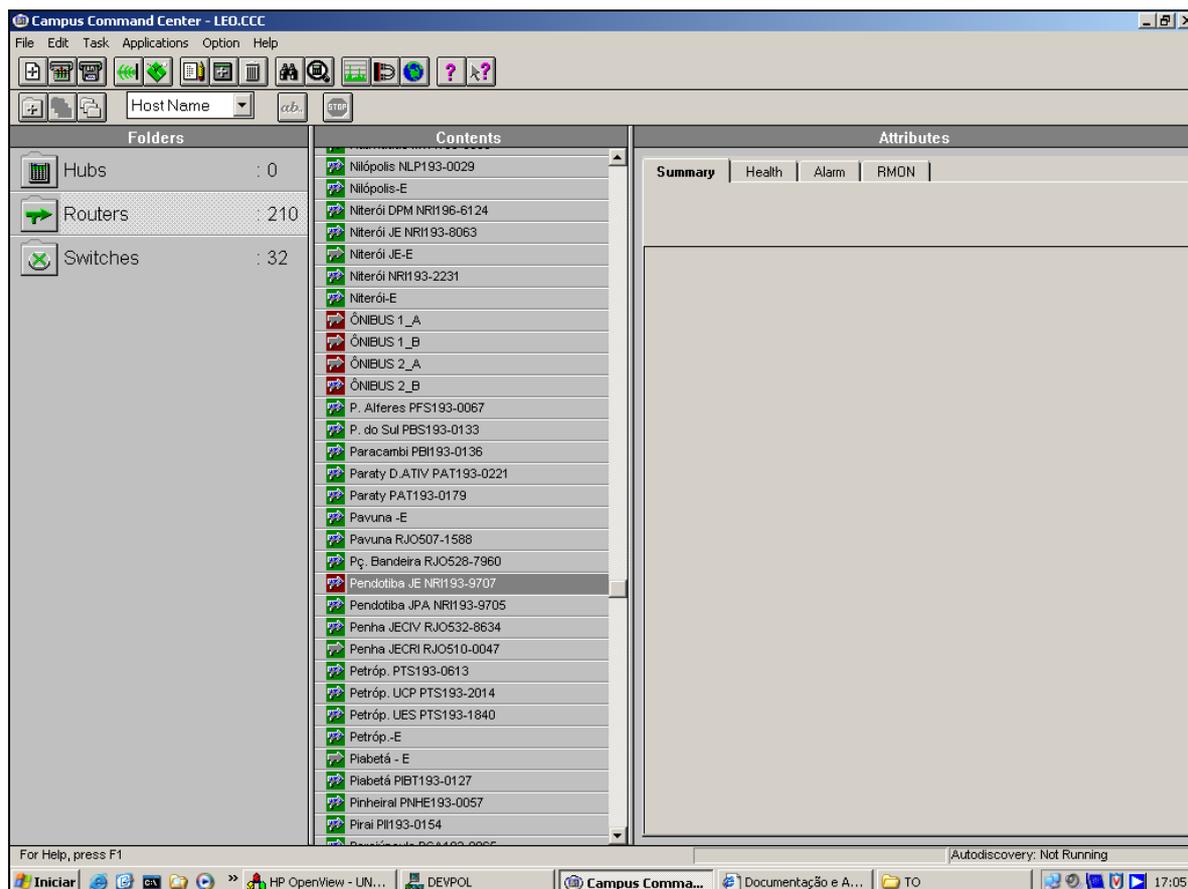


Figura 3.3 – Software de monitoramento de conexões - 17:23 do dia 07/04/2005.

Uma nova sala de monitoramento de equipamentos e linhas está sendo projetada e será composta por alguns telões de monitoramento para facilitar e agilizar o trabalho realizado pelos técnicos.

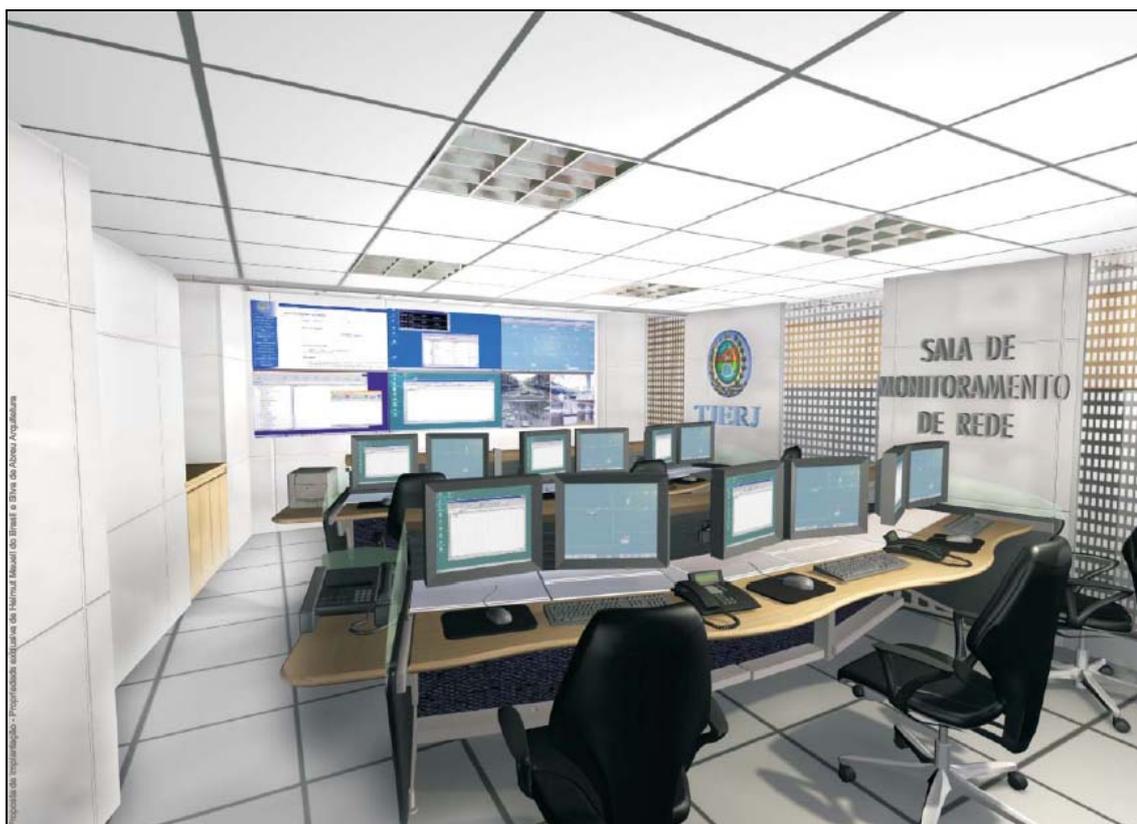


Figura 3.4 – Sala de monitoramento do ambiente de infra-estrutura

3.3.2 SERVIDORES E ESTAÇÕES DE TRABALHO

Computadores denominados de servidores são fornecedores de inúmeros serviços para as estações dos usuários e de outros servidores, compondo um grupo coeso e interligado de máquinas que requerem cuidados e monitoramento singulares. São serviços, por exemplo, relativos a banco de dados, email, internet, intranet, e segurança.

Toda a infra-estrutura de servidores do TJERJ fica centralizada no fórum da Capital, e, recentemente, foi construída uma sala cofre para comportar de forma segura e moderna todos estes equipamentos.

Diariamente são efetuados backups dos dados de todos os servidores existentes. Para os novos servidores, o backup é realizado através de unidades de backup robotizadas que minimizam o erro humano. Uma cópia dos backups fica na sala cofre e a outra é transportada para outro prédio, atualmente, ficam no prédio do Jockey Club, na sede da DGTEC.

As estações de trabalho dos usuários são os microcomputadores instalados em todas as unidades organizacionais administrativas e judiciais do TJERJ, em todas as comarcas do Estado.

Atualmente existem cerca de 15.000 microcomputadores em todo TJERJ, utilizados para suportar a demanda do processo de informatização.

3.3.3 ARQUITETURA DE BANCO DE DADOS

Atualmente existem três importantes tecnologias de banco de dados em utilização: o *Oracle* que comporta a maioria dos sistemas em produção; o *Sybase* que comporta os Juizados Especiais e o *MUMPS* onde se encontram os sistemas desenvolvidos há mais tempo e em processo de migração.

A existência de diversas tecnologias de bancos de dados é explicada através do processo de informatização sofrido do TJERJ e através da natural evolução da tecnologia da informação.

Ainda assim, o TJERJ encontra-se bastante desenvolvido em termos de integração de suas bases de dados, onde existe a tendência de que os sistemas venham todos a ser unificados em bases *Oracle*. A integração é de extrema importância para descomplicar o processo de interação entre os diversos sistemas, além disto, evita que os técnicos de tecnologia da informação tenham que dominar tecnologias diversas, possibilitando assim maior intercâmbio entre diferentes equipes de desenvolvimento e de suporte.

As bases de dados são diariamente alvos dos backups citados anteriormente.

3.3.4 A SEGURANÇA DAS ESTAÇÕES E DAS TRANSAÇÕES

Os micro-computadores do TJERJ são configurados em ambiente e rede Windows e existem diversas políticas de atualização, manutenção e segurança destas estações de trabalho, onde se pode citar:

- o funcionário só pode fazer se conectar na rede corporativa, se estiver cadastrado no servidor que chamamos de servidor de domínio, ou seja, deve possuir um *login* na rede;
- precisa possuir a senha associada a este *login*;
- os *logins* de rede de usuários não possuem permissão para efetuar instalações de aplicações ou configurações de sistema do Windows;
- os *logins* de rede de usuários possuem acesso restrito aos servidores existentes;
- ao se *logar* na rede, a estação usuária recebe atualizações automáticas do ambiente Windows, do antivírus e das vacinas;
- antes do usuário final receber um email, os mesmos são examinados contra vírus e entregues; se houver anexos potencialmente vulneráveis estes são bloqueados e liberados somente mediante solicitação do destinatário da mensagem após varredura (a varredura não inclui o conteúdo da mensagem);
- todos os arquivos abertos na estação de trabalho são analisados pelo antivírus antes de serem abertos;
- o acesso às páginas da Web também é monitorado e uma página só é exibida para o usuário se não estiver infectada e se não for uma página cujo uso não seja permitido;

Estes e diversos cuidados compõem a estrutura da segurança das estações de trabalho do TJERJ e são permitidas a utilização dos micros de forma correta e com menores chances de problemas e danos.

Ainda relativo à segurança e *logins* dos usuários, existe uma outra camada de permissão e de *logins* para que seja possível a utilização dos sistemas corporativos. Desta forma, para que qualquer sistema seja utilizado no TJERJ antes deve ser acessado o chamado Sistema de Segurança, que tem por objetivo controlar o acesso dos funcionários aos diversos sistemas existentes no Poder Judiciário. Este sistema é composto de 3 módulos: Controle de Sistemas, Controle de Usuários e DLL de Segurança. O Controle de Sistemas mantém o cadastro dos diversos sistemas existentes

no Poder Judiciário, definindo funções de acesso para os módulos de cada sistema. O Controle de Usuários mantém o cadastro dos usuários que utilizaram os sistemas cadastrados no módulo de Controle de Sistema, definindo perfis de acesso baseados nas funções registradas no módulo de Controle de Sistemas. Por fim, a DLL Segurança é um objeto agregado a cada um dos sistemas, com o objetivo de controlar o acesso dos usuários, habilitando a estes as funções definidas no seu perfil.

O Poder Judiciário fluminense está em fase de desenvolvimento de uma unidade registradora de certificados digitais, estes certificados servem para garantir autenticidade, integridade e não-repúdio de transações efetuadas, e até mesmo, a validade jurídica de documentos eletrônicos. Projetos pilotos, tal como, o envio de emails com certificação digital e a assinatura de contratos com assinatura digital também estão sendo experimentados. A título meramente informativo, cabe esclarecer que a matéria dos aspectos legais da assinatura digital é regulada pela Medida Provisória Nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e garante a validade jurídica dos documentos eletrônicos.

Como alternativa à utilização dos certificados digitais, estão sendo implantados leitores biométricos para garantir maior segurança na utilização de rotinas específicas nos sistemas, bem como para proporcionar maior facilidade de uso, utilizando a biometria em substituição das atuais senhas. Este é o caso do sistema de distribuição de processos da 2ª instância.

3.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Na área de desenvolvimento de sistemas, devido aos diversos projetos iniciados de modo disperso desde os primeiros passos para a informatização do TJERJ, existem sistemas desenvolvidos em várias plataformas.

Ainda que em diversas plataformas, optou-se por colocar em produção os sistemas que estavam em desenvolvimento, mesmo que estivessem em plataformas diversas, já que o TJERJ havia ficado muito tempo sem avanços na área de informática. Nos últimos anos, foi iniciado um trabalho persistente de padronização da tecnologia

utilizada, e, atualmente, grande parte dos sistemas já se encontra na plataforma da linguagem de programação *Visual Basic*, acessando banco de dados *Oracle*.

Os benefícios da padronização são muitos, destaca-se a interoperabilidade entre os sistemas, a integração das bases de dados e a flexibilidade da equipe de técnicos para dar suporte a inúmeros sistemas ao mesmo tempo.

Os sistemas desenvolvidos pela equipe da DGTEC podem ser divididos em dois grandes grupos: Sistemas *Desktop* e Sistemas *Web*. O primeiro grupo diz respeito a sistemas que precisam ser instalados na máquina do usuário para que este possa os utilizar, já o segundo diz respeito aos sistemas que rodam diretamente em ambiente *Web*, necessitando unicamente de um *browser* (software para navegação na *Web*), mais especificamente Internet Explorer no caso interno do TJERJ.

No que tange aos Sistemas *Desktop*, cerca de 80% do que existe hoje foi desenvolvido usando *Microsoft Visual Basic* acessando bases de dados *Oracle*, após um longo processo de desenvolvimento e migração dos sistemas antigos. No entanto, devido a mudanças feitas nesta tecnologia pela própria *Microsoft*, será necessário atualizar o software de desenvolvimento para o *Visual Basic.NET*. Sendo assim, foi dado início ao treinamento nesta tecnologia, de forma a garantir que todos os sistemas novos que venham a ser desenvolvidos o sejam em *.NET*. Além disso, existe a meta de paulatinamente migrar os sistemas hoje existentes de *Visual Basic* para *Visual Basic.NET*.

Já no que diz respeito ao desenvolvimento *Web* algumas tecnologias de desenvolvimento foram avaliadas e optou-se por utilizar Java, por ser uma tecnologia aberta, robusta e escalável. Também foi realizado treinamento dos técnicos da área de tecnologia da informação e a pretensão é desenvolver padrões de projeto que agilizem o desenvolvimento de aplicações feitas nesta plataforma.

Outra meta importante que, na medida do possível, pretende-se atingir, é substituir sistemas desenvolvidos e mantidos por empresas externas por outros desenvolvidos pela nossa equipe, trazendo economia e, principalmente, independência e integração para o TJERJ.

Com relação à segurança da informação e formas de autenticação, a consolidação do uso de certificação digital e da identificação biométrica nos sistemas,

de forma a evitar fraudes e promover maior agilidade aos processos, é um dos objetivos da área de tecnologia da informação.

Todos as bases de dados relacionadas aos sistemas de informação encontram-se em bases de dados centralizadas, nos respectivos bancos de dados localizados nos servidores da sala cofre. A centralização garante que em qualquer parte, qualquer usuário terá a mesma visão dos dados que os demais. A utilização de banco de dados de grande porte garantem a segurança da informação cadastrada, pois estes sistemas gerenciadores de bancos de dados possuem diversas ferramentas de geração de auditorias, de restrição de acesso aos objetos do banco de dados, etc.

Ilustramos a seguir os servidores de banco de dados do TJERJ e as principais aplicações comportadas pelas máquinas, tanto do ambiente de produção, quanto do ambiente de desenvolvimento das aplicações.

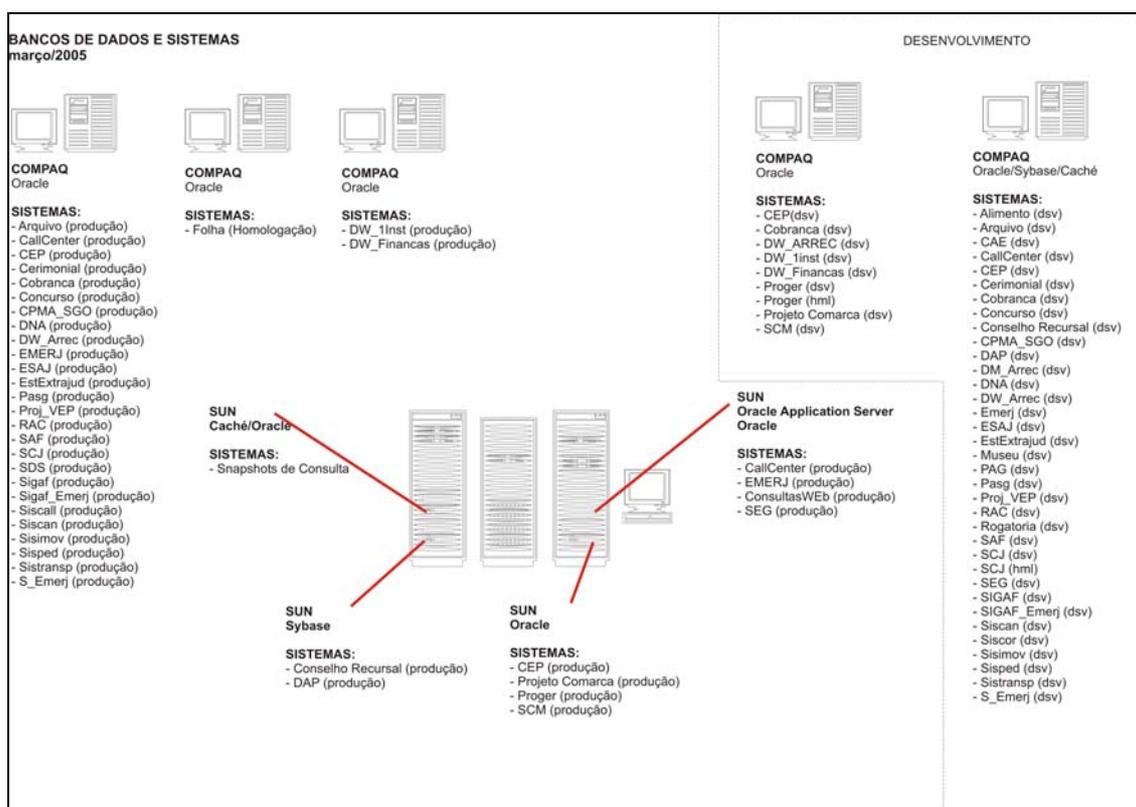


Figura 3.5 – Bancos de dados e aplicações

De acordo com a metodologia adotada para a utilização dos sistemas *Desktop* pelos usuários de qualquer sistema, de qualquer comarca ou unidade administrativa, existem alguns passos não percebidos que são efetuados após o *login* do usuário na rede e imediatamente antes da abertura do sistema.

O primeiro passo destina-se a garantir que a versão do aplicativo utilizado seja a última versão. Assim, logo após a tentativa de utilização do sistema é realizada a busca da última versão do aplicativo em um servidor de aplicativos. Nas comarcas do interior a busca é realizada em um servidor intermediário, este por sua vez possui um temporizador que de tempos em tempos busca automaticamente a última versão do aplicativo no servidor de aplicativos.

Em um segundo passo, já com a versão atualizada do sistema em sua máquina local, o usuário envia o seu *login* e a sua senha através do sistema de segurança¹ até o servidor de dados de segurança, o qual retorna a autorização ou não do acesso.

Já com o acesso permitido pelo sistema de segurança, ocorre a terceira e última fase que é a comunicação com o banco de dados do sistema a ser utilizado.

A ilustração a seguir mostra estes passos necessários e transparentes para o usuário final em relação à utilização dos sistemas.

¹ ver seção “Segurança das Estações e das transações” sobre a camada de permissão dos sistemas.

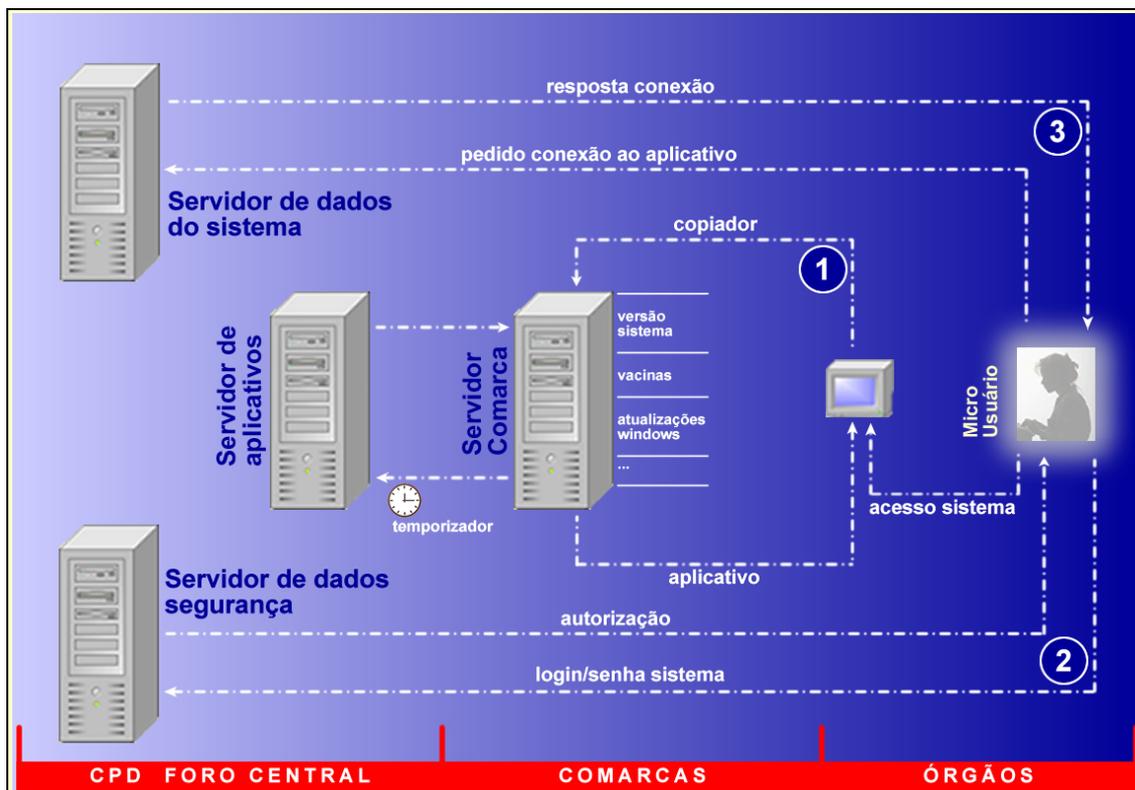


Figura 3.6 – Passos necessários para a utilização dos sistemas

Nas seções seguintes são mostrados resumidamente dois estudos de casos de sistemas implantados no TJERJ cujos recursos iniciais não envolvem a internet.

3.4.1 O PROJETO COMARCA

Na área judicial, o maior e mais ambicioso projeto de sistemas do TJERJ é o chamado “Projeto Comarca”, cujo maior sistema do conjunto é o Sistema de Distribuição e Controle Processual da 1ª Instância (DCP), cujo objetivo é a informatização das varas das comarcas do interior e da Capital, controlando a distribuição de processos, andamento, pautas, publicações, documentos, etc.

Atualmente, o Sistema de Distribuição e Controle Processual e o Projeto Comarca se tornaram sinônimos, embora o “Projeto Comarca” não seja um sistema de informação e sim um projeto completo de informatização, contemplando diversos sistemas integrados, entre eles o DCP. Até 1999, somente a Capital era informatizada

com um sistema de distribuição e de controle de processos, o interior não era contemplado com sistemas de informação. Ou quando existia a informatização dos procedimentos cartorários, as comarcas do interior eram informatizadas com os mais variados sistemas, sistemas não integrados uns com os outros, assim, a base de dados não era unificada.

O Projeto Comarca foi concebido com o objetivo de construir um novo conjunto de sistemas, em plataforma mais moderna, para a informatização da 1ª instância. O mesmo possui este nome pois foi projetado para atendimento das comarcas do interior, e somente após a sua sedimentação e muita experiência chegar à comarca da Capital. O início do desenvolvimento dos sistemas que integravam o Projeto Comarca ocorreu entre os anos de 1997 e 1998.

A partir de 1999, iniciou-se o processo de implantação no interior dos novos sistemas desenvolvidos, e após longo processo de substituição, migração e implantação de sistemas, de treinamento e de capacitação dos usuários, em 2004 o “Projeto Comarca” chegou na Capital.

O gráfico a seguir remonta o processo de informatização das varas existentes no TJERJ².

² DAP é o sistema que atende os Juizados Especiais e que também está instalado em todos os Juizados do TJERJ. O Projeto Comarca, atualmente, está instalado somente nas serventias comuns e nos Juizados de Infância e Juventude.

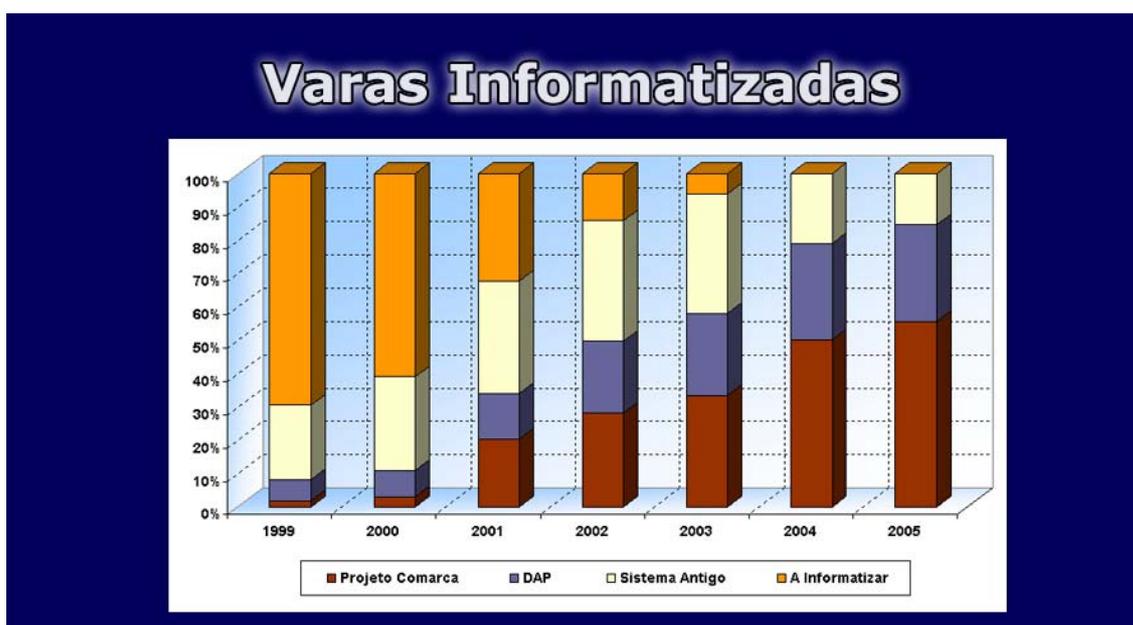


Figura 3.7 – Varas informatizadas

E como pode ser observado na figura adiante, atualmente, 100% dos processos judiciais em andamento estão cadastrados na base de dados do TJERJ, contendo informações de todos os andamentos processuais, sentenças, despachos, audiências, entre outros dados.

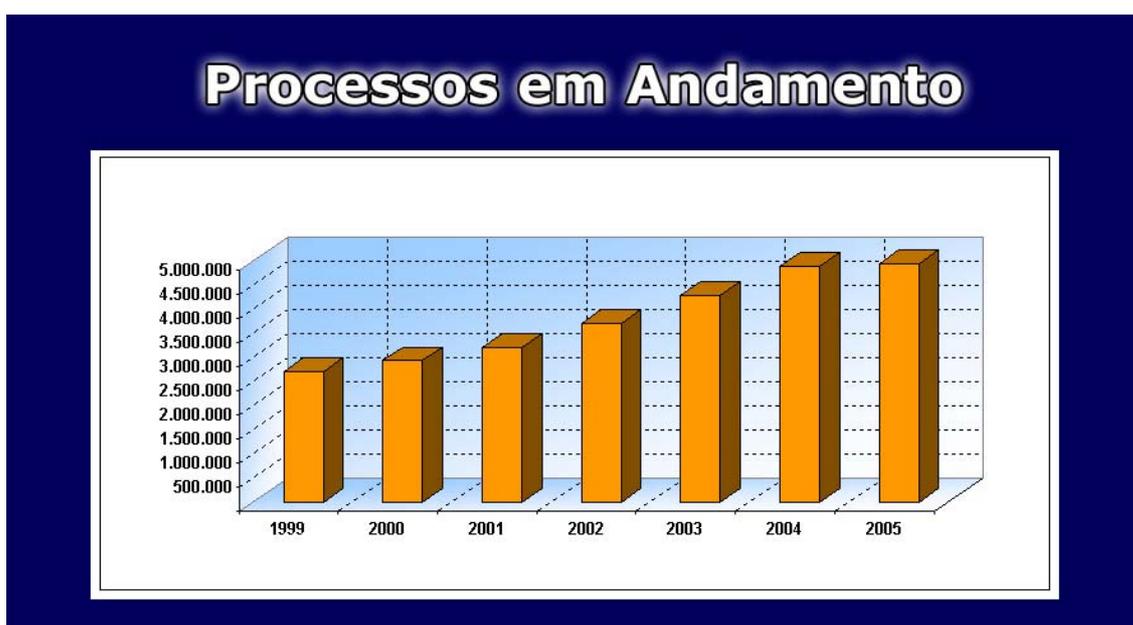


Figura 3.8 – evolução dos processos informatizados

Embora não tenha sido desenvolvido na plataforma WEB, os dados do Projeto Comarca são alvo da grande maioria dos acessos ao Portal do Tribunal de Justiça na Internet, onde diariamente, milhares de usuários buscam informações sobre os processos.

Hoje em dia, o PC tem sido experimentado para outras iniciativas, como é o caso do projeto Justiça Sem Papel, cujo projeto piloto é o XX Juizado Cível da Ilha do Governador. O PC foi adaptado para lidar com autos virtuais, além do já tradicional papel. O objetivo da iniciativa é trazer economia, já que a armazenagem digital é de baixo custo se comparada à armazenagem de papel; proporcionar mais segurança aos dados, pois cópias de um arquivo inteiro podem ser feitas e levadas para fora do local original para maior proteção contra desastres; ofertar alta disponibilidade, com usuários múltiplos podendo acessar arquivos simultaneamente; garantir o acesso remoto, através de conexões discadas ou pela internet; possibilitar alta segurança, através da aplicação de ferramentas modernas de identificação quando o arquivo está sendo acessado; e tratar tipos múltiplos de documentos, pois além de imagens dos documentos em papel, o sistema de armazenamento pode arquivar outros tipos de documentos como outros arquivos criados por computador, imagens gráficas, fotos, vídeos, sons, entre outros.

3.4.2 A INFORMATIZAÇÃO DA ARRECADAÇÃO DO TJERJ

Em 1999 foi criado o Fundo Especial do TJERJ que tinha como objetivo ser o gestor de todos os recursos recebidos pelo Tribunal e de todas as despesas, com exceção das despesas de pessoal. Nesta época, o recolhimento das receitas era feito em um documento chamado GREC e as taxas através do DARJ.

Em meados de 1999, iniciou-se um trabalho de criação de um novo documento de arrecadação, que seria então usado para o recolhimento de todas as receitas e este foi chamado de GRERJ - Guia de Recolhimentos de Receitas Judiciárias. Paralelamente a este, começou-se a construir um sistema que pudesse então fazer o controle dos valores recebidos com este documento.

No início de 2000, o documento passou a ser utilizado e ao mesmo tempo o novo sistema também foi implantado, permitindo que as receitas pudessem ser controladas, de acordo com o tipo das mesmas. Este sistema consistia basicamente de

poucas telas de lançamento e inúmeros relatórios, uma vez a grande alimentação de dados no sistema era, e ainda é, feito através da importação de um arquivo de documentos recebidos no banco no dia anterior. Hoje, temos diariamente o recebimento de cerca de 4500 documentos, tendo cada um destes até 10 tipos de receitas ou contas correntes diferentes.

No início, os relatórios feitos dentro do próprio sistema atendiam perfeitamente as necessidades, haja vista a pequena quantidade de informações presentes na base, mas com o passar dos anos os volumes começaram a aumentar de forma que hoje as três principais tabelas do sistema, que armazenam as guias, as receitas presentes nestas e as contas correntes também presentes nestas possuem cerca de 5.000.000, 10.000.000 e 5.000.000 de registros, respectivamente.

Além disso, cada vez mais existe a necessidade de se comparar meses ou anos de recolhimento de diferentes Serventias, ou mesmo de se fazer relatórios antes não imaginados. Sendo assim, no ano de 2004 surgiu a idéia de se construir um *Data Warehouse* que pudesse armazenar estas informações de forma mais indicada para se fazer análises e relatórios gerenciais. Assim se fez, e hoje temos um repositório que diariamente é carregado com informações das bases dos sistemas transacionais e que através de uma ferramenta de relatórios, pode ser usada para extrair qualquer tipo de relatórios, desde o mais simples, até o mais complexo. Os relatórios são criados em minutos por qualquer usuário que tenha um mínimo de conhecimento da ferramenta.

Como exemplo do que uma ferramenta desta pode fornecer de informações, podemos citar um exemplo que cruza informações sobre arrecadação e a quantidade de processos distribuídos. Pelos gráficos abaixo, gerados pela ferramenta de inteligência de negócios (ferramenta de *BI-Business Intelligence*) adotada no TJERJ, é fácil perceber que a quantidade de processos distribuídos nas comarcas de Araruama, de Itaguaí, e do Fórum Regional da Barra da Tijuca são semelhantes. Por que então a arrecadação no Fórum da Barra é muitas vezes maior que em Araruama ou Itaguaí.

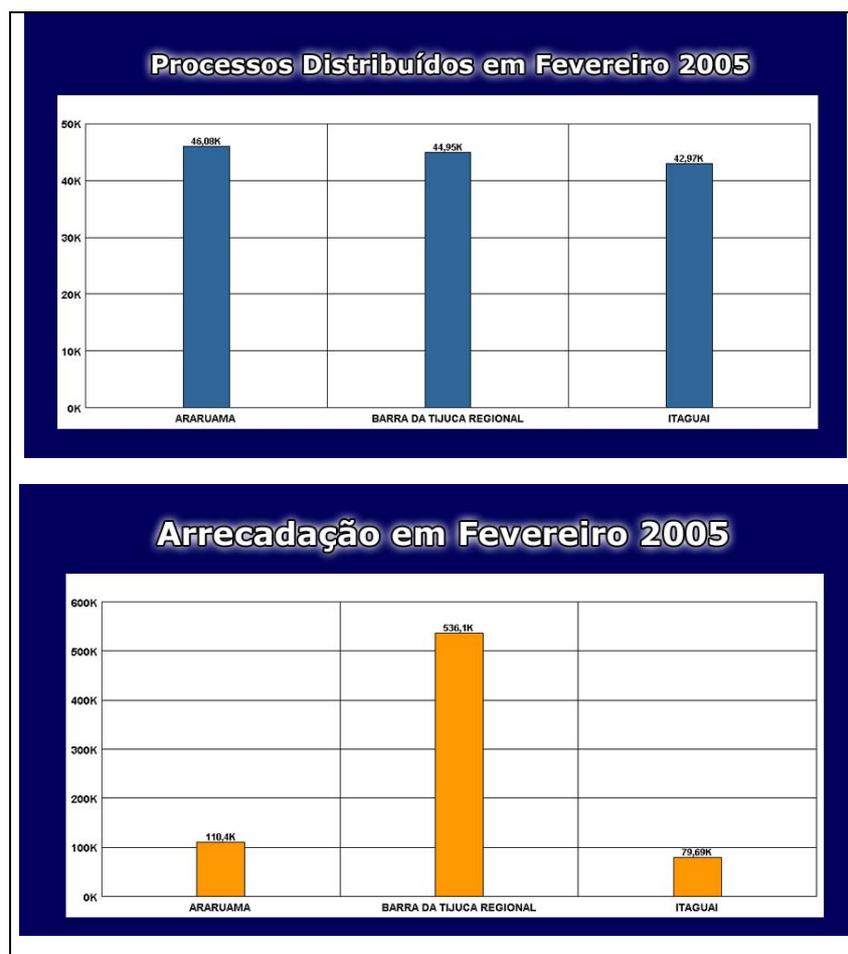


Figura 3.9 – Processos distribuídos e a arrecadação na Barra, em Araruama e em Itaguaí

Ainda utilizando a ferramenta, a resposta é encontrada na quantidade de processos onde é deferida a justiça gratuita. No Fórum Regional da Barra da Tijuca a incidência da justiça gratuita é quase três vezes menor que nas comarcas de Araruama e de Itaguaí, e, portanto, a sua arrecadação é muitas vezes maior. A explicação disto provavelmente está relacionada à questão da renda associada aos moradores da Barra, que provavelmente é bem maior que nas outras comarcas citadas.

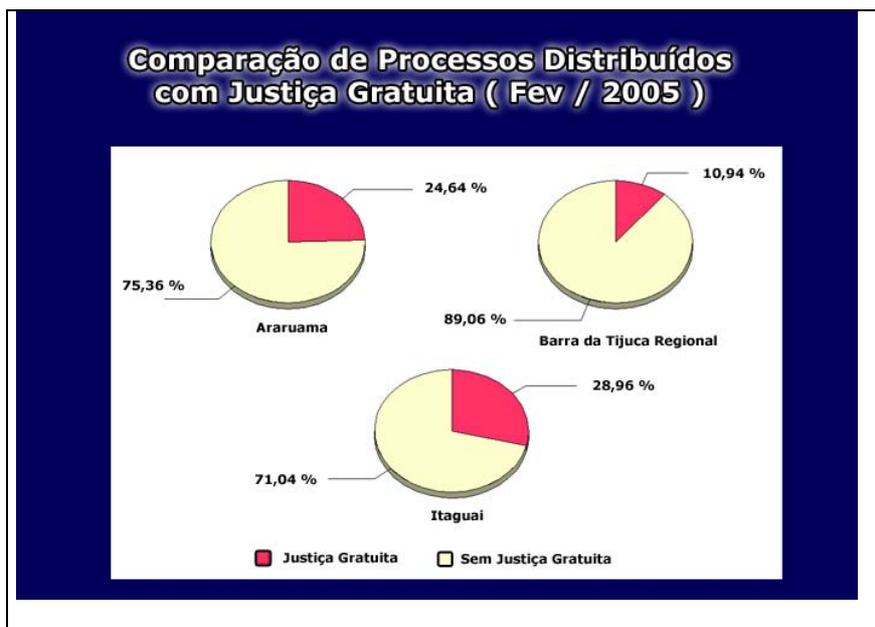


Figura 3.10 – comparação de processos com justiça gratuita na Barra, em Araruama e em Itaguaí

CAPÍTULO 4. PORTAIS DOS JUDICIÁRIOS ESTADUAIS

O conceito de Portal Corporativo vem de encontro com a necessidade da instituição de criação de novos canais de comunicação com os mais diversos atores da sociedade. O Portal pode ser entendido como uma tecnologia que se propõe a ser um veículo para a integração e gestão das informações e dos serviços da instituição, fornecendo um acesso único às informações corporativas em uma interface amigável e disponível na Internet.

Os avanços tecnológicos atuais levaram a administração pública, tal como ocorreu e ainda ocorre com as empresas privadas, a ter que lidar com excessivos volumes de informações armazenadas nos mais diversos sistemas de informações. Neste ambiente, as informações se encontram espalhadas pelas diversas bases de dados, o que dificulta o acesso às informações, tornando deficiente o serviço a ser prestado pela instituição tanto em relação à sua gestão interna, quanto em relação às suas relações externas. Assim, um Portal não mais é do que um *site*, ou conjunto de *sites*, disponível na Internet que agrega inúmeras informações institucionais e variados serviços, permitindo acesso em um único ponto para o público externo e para o público interno.

Os benefícios associados aos Portais são inúmeros e destaca-se a facilidade de acesso às informações distribuídas nos diversos sistemas, arquivos e bases institucionais, bem como a facilidade de interação com os parceiros de suas relações. Sua capacidade de facilitar estes acessos está relacionada com a facilidade de uso de sua interface, sua usabilidade (ver critérios no apêndice III), e como o Portal permite que os usuários acessem as informações de forma ágil e sem intervenção de terceiros, teoricamente, haverá aumento de produtividade e redução de custos (Dias, 2001).

Assim, o surgimento dos portais governamentais possibilitou a utilização da Internet como instrumento de interação entre o governo e os cidadãos, possibilitando que estes tenham acesso rápido às informações e aos serviços prestados, contribuindo para a diminuição da burocracia e aumento da democracia.

4.1. O PORTAL DO TJERJ

A tecnologia da informação como forma de modernização do judiciário compreende objetivos internos voltados para a melhoria de seus procedimentos administrativos e objetivos externos, para melhoria de seus relacionamentos com demais parceiros, em especial, o cidadão.

A ampliação dos canais de comunicação entre o Poder Judiciário e os cidadãos, permitindo um acesso mais simplificado, menos burocrático, assim como a criação de novos canais para o acesso dos demais parceiros das atividades desenvolvidas, tem como meta facilitar a expansão da informação para todos os segmentos da sociedade, dando mais agilidade à prestação jurisdicional e transparência de sua administração.

Com o advento da tecnologia associada à Internet, o primeiro *site* do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro foi concebido no ano de 1996 e ao longo dos anos o desenvolvimento do Portal do TJERJ sempre teve como objetivo suportar a real necessidade de expansão dos canais de comunicação, sendo um veículo perfeito para concretização de ações que aumentem o acesso à justiça.

O portal do TJERJ tem se mostrado um veículo muito eficiente para a desburocratização da divulgação das informações, em especial, as informações processuais. Outra vantagem da prestação de serviços públicos pela internet é a diminuição do volume de pessoas que procuram e congestionam o TJERJ. O tempo que os funcionários gastam no atendimento e no gerenciamento de filas pode ser usado na geração de novos serviços e de novos procedimentos que visem um constante aperfeiçoamento e eficiência dos mesmos.

Entretanto, quando se fala em Governo Eletrônico, os olhares se voltam para a internet e a análise dos portais governamentais é realmente uma boa ferramenta para avaliação do nível de evolução do programa de Governo Eletrônico. Entretanto, não é a única. Iniciativas denominadas “fora da internet” (“*out of internet*”) são relevantes para uma análise mais apurada do grau de evolução do e-governo da instituição.

Agregam-se aos empreendimentos via Internet, outras formas de aproximação do cidadão e o governo. No Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) podem ser destacadas as seguintes iniciativas: instalação de aproximadamente 600

“terminais de auto-atendimento”, onde os serviços de consultas processuais ficam disponíveis para todo e qualquer público em todas as comarcas; serviço de informações processuais via telefone; serviço de informações via salas para atendimento personalizado.

Para que os serviços possam ser viabilizados e venham a se concretizar através do *site* do TJERJ, além da necessidade da parte jurídica prover os meios legais, a parte tecnológica precisa adequar-se para tal empreendimento. A utilização de tecnologia significa uma constante evolução dos conceitos e das ferramentas de trabalho, desta forma, para a manutenção dos serviços existentes ou a publicação de novos serviços através do Portal, diversas tecnologias devem ser estudadas, testadas, aplicadas e atualizadas ao já existente parque tecnológico.

A infra-estrutura tecnológica adequada abrange desde a instalação de micros, passando pelo ambiente de rede e de canais de comunicação até a parte de integração dos sistemas de informação utilizados internamente e a atualização de todos estes aspectos devem ser sincronizados para que a prestação de informações e serviços não seja afetada.

Sem que exista uma infra-estrutura robusta de sistemas de informação para a gestão interna, o programa de e-governo voltado para os cidadãos e parceiros através da internet ou extranet seria inconcebível, pois primeiro devem existir bases de dados consistentes para que as informações e os serviços mais diversos possam ser oferecidos. Antes da publicação das informações e serviços na Internet, internamente a instituição deverá estar informatizada e preparada com uma base de dados consistente com suas mais diversas informações.

Foi este o caminho tomado pelo Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, a partir de um planejamento de informatização dos processos de trabalho internos, e somente, após desta concreta informatização e cadastramento de suas informações é que as mesmas são disponibilizadas através do Portal, bem como os demais serviços agregados podem ser criados.

Em 1996 o site continha basicamente conteúdo estático sobre informações institucionais, a primeira consulta processual foi implantada já no final do ano de 1998, e estes passos iniciais se tornaram mais largos e hoje em dia, as informações e serviços

do Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (www.tj.rj.gov.br), atendem à população em geral, aos advogados, aos parceiros (Defensoria Pública, Ministério Público, Secretaria de Segurança Pública, Empresas privadas, etc.), além de atender internamente aos magistrados e servidores.

De acordo com a política de constante evolução, diversos serviços ainda virão a ser incorporados ao portal do TJ, mediante regulamentação específica para cada caso e com o auxílio de infra-estrutura tecnológica adequada.

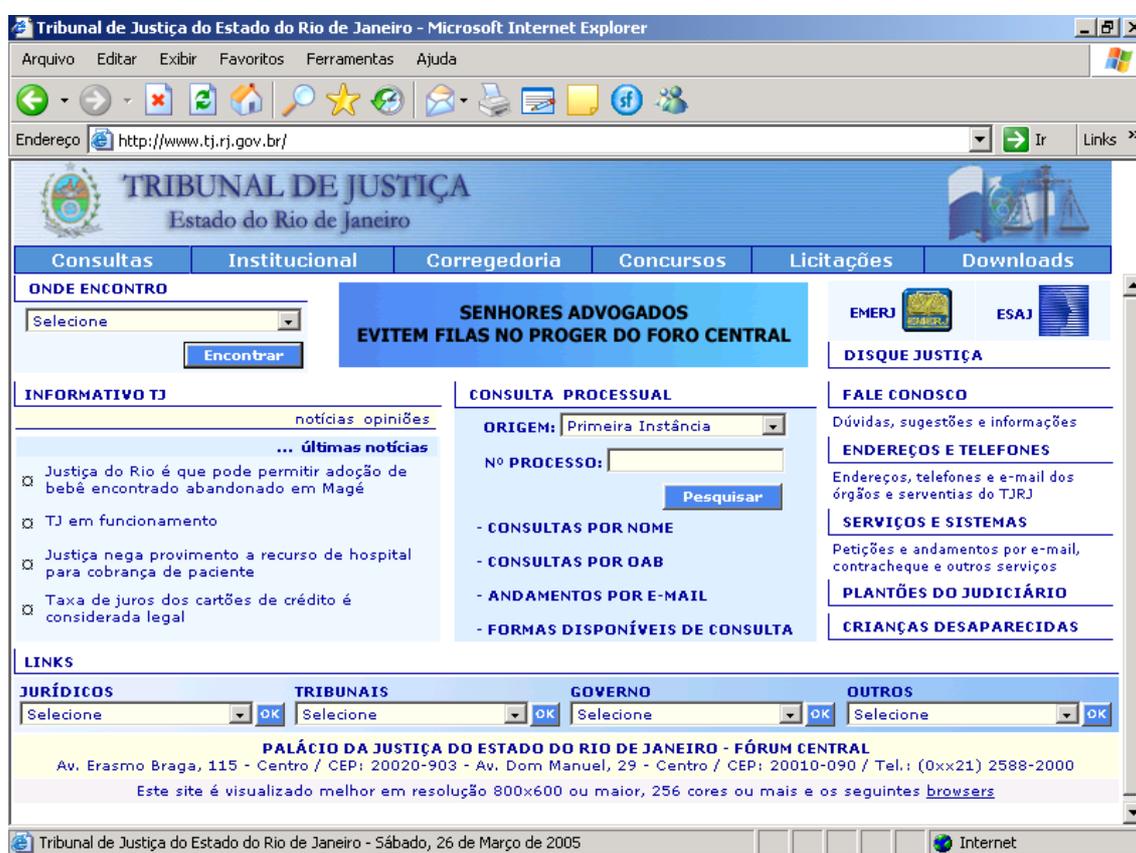


Figura 4.1 – Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

4.1.1 ESTÁGIO DE DESENVOLVIMENTO

Para aferição do estágio de desenvolvimento do Portal do TJERJ, optou-se por estudar as relações possíveis em um programa de Governo Eletrônico, a relação do governo com os cidadãos (G2C), com os parceiros (G2B), e sua gestão interna (G2G).

Constata-se que o Portal já se inicia no estágio transacional, possuindo algumas operações cujas transações já são vias de mão-dupla entre as duas partes da relação. Além disto, percebe-se a diminuição do volume de informações divulgadas por serviços do estágio informacional e a tendência de migração destas informações para o estágio interativo.

Existem, também, algumas iniciativas isoladas pertencentes ao estágio integrativo, mas isto não significa estar neste estágio, já que o que o distingue é completa integração de todos os serviços a serem disponibilizados para o cidadão, porém este estágio não foi atingido no Brasil e em nenhuma outra parte do mundo.

Listamos, a seguir, os principais serviços e as principais informações divulgadas no site para atendimento das relações do TJERJ com cidadãos e parceiros externos:

Estágio	Informações e serviços já disponíveis	Informações e serviços de projetos em andamento
Informacional	<ul style="list-style-type: none"> • Publicações estáticas abordando assuntos diversos (informações institucionais, notícias, licitações, tabela de custas, concursos, plantões, contas públicas, etc.); 	-
Interativo	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas aos andamentos processuais judiciais, incluindo íntegras de despachos e sentenças; datas de audiências, etc.; • Envio de e-mail com andamentos processuais, mediante prévio cadastramento do usuário (sistema <i>PUSH</i>); • Acesso aos dados de execuções penais, mediante prévia autorização e cadastramento de usuários de órgãos internos e externos; • Envio de petições para o Protocolo Geral (requer a entrega da original em até 3 dias); • Consultas à Jurisprudência; • Consulta aos processos administrativos; • Consulta de Selos Cartorários; • Consulta aos dados das serventias (juiz titular, juizes substitutos, escrivão, endereço, atribuição, etc.); • Consultas/download de legislações, livros, revistas, periódicos. • Publicação de endereços eletrônicos para 	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta ao Diário Oficial da parte do Judiciário Estadual,; • Envio de petições iniciais (projeto Justiça sem Papel); • Consulta aos dados de indisponibilidade de bens;

	receber reclamações ou sugestões; <ul style="list-style-type: none"> • Serviços diversos do site da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro; 	
Transacional	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços e informações disponíveis em regime de 24/7 (24 horas, 7 dias por semana); • Utilização de pregões eletrônicos para compra <i>online</i> do TJERJ, cujo acesso é feito através de integração do sistema SISLIC³ e o site de compras do Banco do Brasil; 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorização de viagens para menores; • Projeto “GRERJ⁴ Eletrônica”, possibilitando a emissão e o pagamento on-line da guia;
Integrativo	-	<ul style="list-style-type: none"> • Integração entre as bases de dados das Delegacias Legais e dos Juizados Criminais para agilizar marcação automática da audiência e a evitar redigitação de dados do RO⁵ no TJERJ.

Tabela 4-1 – Exemplos de serviços prestados pelo Portal do TJERJ (G2C e G2B).

Em relação à sua administração interna, que também é beneficiada com todas as informações e serviços descritos na tabela anterior, outros serviços e transações são disponibilizados. A seguir listamos as principais:

Estágio	Informações e serviços já disponíveis	Informações e serviços de projetos em andamento
Interativo	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas às listas de antiguidade, promoção, lotação dos, etc.; • Formulários diversos para download da área de pessoal; • Consulta ao contra-cheque; • Consulta ao comprovante de rendimento; • Lista de antiguidade do servidor; 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços relacionados ao Sistema de Gestão de Pessoas: Consulta de todo o histórico funcional do servidor (exceto andamento de inquérito administrativo; Consulta de tempo de serviço para aposentadoria; Cadastro de Frequência; Cadastro de previsão de férias e alteração/inclusão de férias (pelo titular); Inclusão e atualização de dependentes; Atualização de Endereço; Declaração de Bens; Cancelamento de benefício ; Agendamento de emissão de

³ Sistema de Licitações.

⁴ Guia de recolhimento de receitas judiciárias.

⁵ Registro de ocorrência.

		<p>carteira; Pedido de gozo da licença especial (pelo titular); Pedidos de remoção ou permuta do funcionário; Pedidos de funcionários pelo titular; Pedidos e consultas em geral; Sistema de Gestão por Competência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviços relacionados ao módulo Gestão por Competência: Avaliação do servidor (pelo gestor); Consulta da Matriz de Competências; Consulta das competências requeridas para o servidor; Consulta e atualização do plano de desenvolvimento do servidor; Avaliação da eficácia das ações do plano de desenvolvimento do servidor (auto-avaliação e pelo gestor).
Transacional	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de material; • Solicitação de transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de serviços de informática, obras e telefonia. • Publicador de conteúdo; • Inscrição on-line em cursos da ESAJ (Escola de Administração Judiciária); • Disponibilização de cursos de capacitação para ensino à distância.

Tabela 4-2 – Exemplos de serviços prestados pelo Portal do TJERJ (G2G).

Em relação à gestão interna, pode-se dizer que o estágio integrativo já se encontra consolidado visto que as bases de dados internas são efetivamente integradas.

Através da tecnologia provida pela Internet, outras instituições, através de seus portais também fornecem informações ao TJERJ, é o caso da parceria com a Companhia Estadual de Gás para divulgação de endereços das partes para os juízes e escrivães; da emissão da Folha de Antecedentes Criminais através do *site* do Governo do Estado do Rio de Janeiro; da penhora *on-line* disponibilizada pelo Banco Central do Brasil; do pregão eletrônico disponibilizado pelo *site* do Banco do Brasil, entre outros.

Muitos projetos futuros ainda deverão ser consolidados para tornar mais amplo o rol de serviços e para progredirmos sempre, tais como: solicitação e emissão de certidões; envio de notificações aos advogados e as partes; envio de provas processuais por e-mail; possibilitar que qualquer cidadão assista sessões e audiências públicas;

inscrição em concursos públicos; utilização de grupos de discussões e sessões de *chat*; videoconferências para audiências e interrogatórios; leilões judiciais.

Quando um serviço é oferecido através do Portal, há maior comodidade para os participantes por não ser necessário o deslocamento até o local físico, teoricamente, traz maior economia para a instituição, pois muitos dos gastos fixos para manter um atendimento presencial são descartados, e tornam a administração muito mais transparente.

4.1.2. CONSULTAS PROCESSUAIS PÚBLICAS

O serviço mais acessado no site do TJERJ é relativo à principal atividade do Poder Judiciário e está intimamente relacionada à tramitação dos processos judiciais estaduais. Este serviço é o das consultas processuais.

A oferta das consultas processuais é uma forma de interação entre o governo e os cidadãos e se harmoniza com a prestação jurisdicional mais célere, sendo um meio simplificado de acompanhar e fiscalizar o andamento dos processos judiciais.

Além da busca deste tipo de informação através da consulta direta ao site, existe disponível o serviço de envio de informações processuais por email, que é um mais cômodo de acompanhamento do trâmite processual. Através de aproximadamente 600 terminais de auto-atendimento também é possível realizar as consultas, estes terminais encontram-se espalhados por todas as comarcas do estado. Outro meio possível de recebimento das informações é através do telefone, serviço este disponível de qualquer lugar. Por fim, na comarca da Capital e em Niterói, também são oferecidas salas de atendimento, onde o usuário tem ajuda personalizada.

Todos os processos judiciais de 1ª e de 2ª instância estão disponíveis para consultas e as atuais formas de busca das consultas processuais são através do número do processo, do nome da parte ou da OAB do advogado.

Atualmente, a média de consultas gira em torno de 19.000.000 (dezenove milhões) por mês. O gráfico seguinte mostra a evolução da quantidade de consultas processuais desde o ano de 1999.

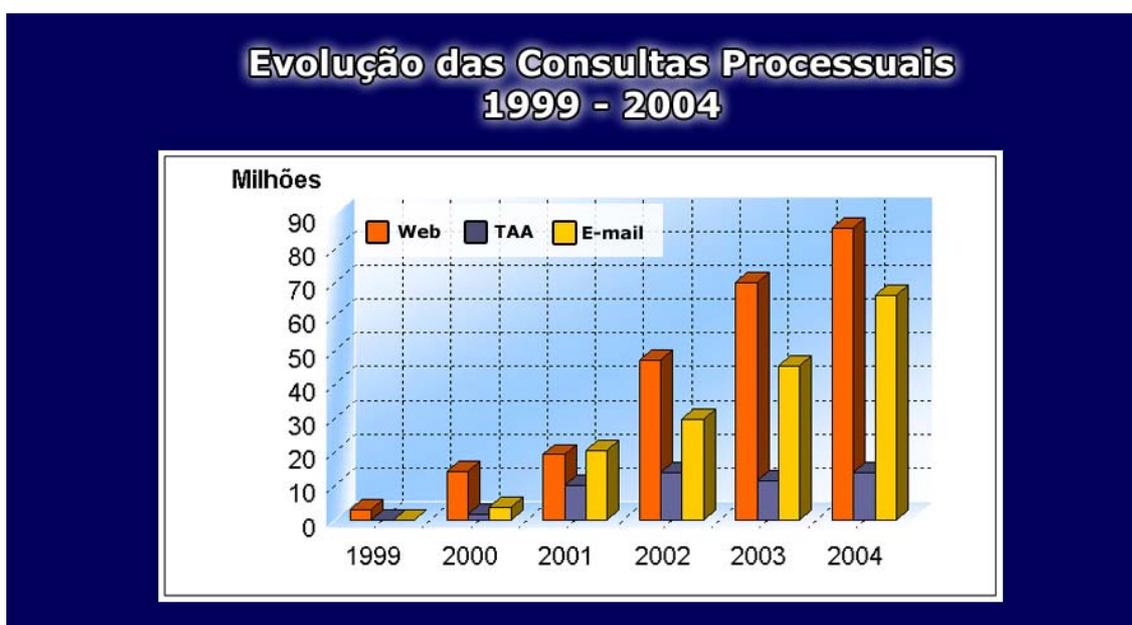


Figura 4.2 – evolução da quantidade de consultas processuais

Ainda na seara judicial, outro tipo de busca muito realizada no site do é a pesquisa à jurisprudência do TJERJ, serviço que cede gratuitamente as íntegras de acórdãos. Mensalmente são efetuadas cerca de 1.300.000 (um milhão e trezentos mil) consultas à base de dados da jurisprudência.

4.2 PORTAIS DAS JUSTIÇAS ESTADUAIS

Os portais do Poder Judiciário estaduais foram acessados em busca de informações sobre o estágio de desenvolvimento em e-governo em que se encontram. A pesquisa foi focada na interação do judiciário com o cidadão, tendo como base o trabalho intitulado “Desburocratização Eletrônica dos Estados Brasileiros” (Firjan, 2002), que utiliza uma metodologia própria para a análise da participação dos estados brasileiros no processo que chamam de desburocratização eletrônica.

No trabalho já referenciado foram definidos os seguintes critérios de avaliação dos *sites* dos governos estaduais: 1) estágio de desenvolvimento do site, onde identificam a quantidade de serviços *online* disponíveis e o número de transações possíveis; 2) abrangência de assuntos, onde identificam a quantidade de tópicos abordados pelos *sites*; e 3) critério técnico, onde avaliam a usabilidade e o design do

site. Ao final do estudo, são atribuídas notas aos *sites* estaduais com a finalidade de criar um ranking sobre a participação dos estados em iniciativas de Governo Eletrônico.

Seguindo parcialmente esta metodologia, o que se propões aqui não é efetuar um *bechmarking*, como é o caso do estudo da Firjan (Firjan, 2002), mas, apenas, visualizar os processos e iniciativas de e-governo das justiças estaduais. Apenas os critérios de estágio de desenvolvimento do site e de abrangência de assuntos foram utilizados neste presente trabalho. A pesquisa foi limitada à utilização da internet como veículo propulsor e disseminador das propostas. Acrescenta-se aqui que a metodologia utilizada foi a busca nos *sites* através da ótica do usuário, através da visita e observação direta dos *sites*.

Na verificação da abrangência de assuntos disponibilizados pelos *sites* das justiças estaduais, foram definidos e pesquisados os seguintes tópicos: Notícias, Histórico, Composição 2º grau, Composição 1º grau, Estrutura Organizacional, Endereços e Telefones, Serventias Extrajudiciais, emails, Projetos/Programas, Legislação, Publicações, Diário da Justiça, Links p/ outros Tribunais, Taxas e custas Judiciais, Licitações, Contratos/Compras/Convênios, Contas Públicas, Concursos, Orientações ao Cidadão, Estatísticas Processuais, Infância e Juventude/Adoção, Execuções Penais/penas Alternativas, Juizados Especiais, Plantão do Judiciário, Feriados/calendário/prazos, Escola da Magistratura. A tabela completa da pesquisa encontra-se no apêndice V e o gráfico a seguir resume graficamente a incidência dos assuntos nos sites pesquisados.

Conforme já informado, a pesquisa foi realizada através do acesso direto aos *sites*, desta forma, podem existir equívocos e erros relacionados com esta busca. Quando algum assunto não foi encontrado no *site*, ainda que por falha na pesquisa, considerou-se, no presente trabalho, que o assunto é inexistente no *site*.

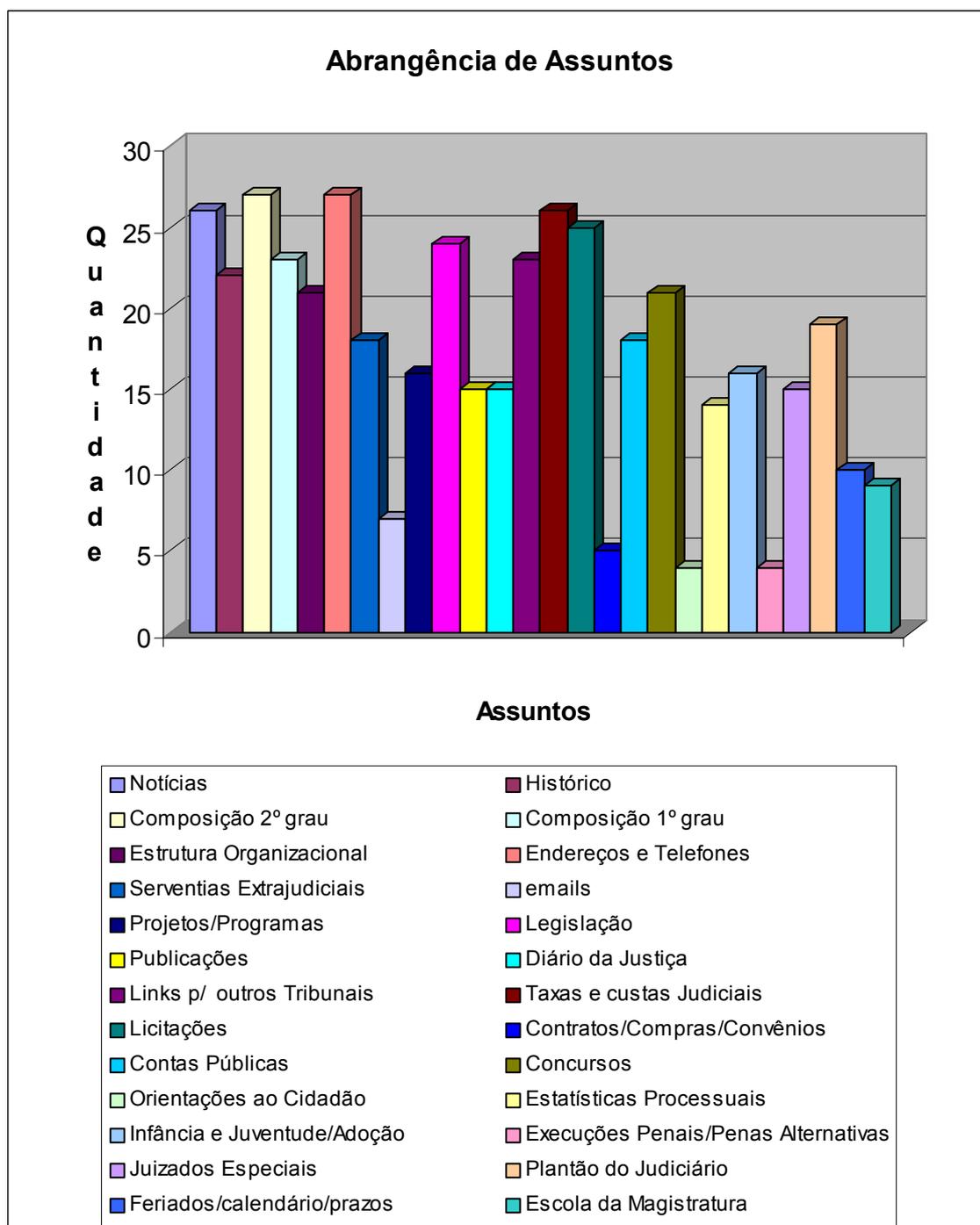


Figura 4.3 – Abrangência de assuntos nos portais

O primeiro apontamento a registrar é que todos os estados brasileiros, bem como o Distrito Federal, já contêm portais na Internet para propagação de informações e oferta de serviços, o que já é um importante passo rumo à utilização da tecnologia da informação em benefício dos cidadãos.

A abrangência e a diversidade de assuntos, como já pôde ser observado, é muito vasta. Alguns assuntos desfrutam de pouca complexidade e de pequena necessidade de atualizações e provavelmente facilitam a sua existência na grande maioria dos portais, é caso do histórico do Poder Judiciário, da estrutura organizacional e das legislações.

Outros assuntos pouco aparecerem, ainda que sejam de fácil manutenção, como é o caso de informações sobre as penas alternativas. Na seara da prestação de contas, os relatórios de gestão fiscal anual são muito comuns nos sites, embora as informações sobre os contratos e as compras apareçam com pouca frequência, e ainda que a publicação das licitações que antecedem os contratos seja muito divulgada. Informações sobre endereços de unidades judiciais e extrajudiciais também são constantes, embora a divulgação de emails das unidades e dos magistrados, por exemplo, sejam pouquíssimo frequentes. O comum é a utilização de emails únicos, como o “Fale conosco”. Um canal unificado de orientações para o cidadão, tais como a forma de distribuir um processo, quando dar entrada no Juizado ou nas Serventias comuns, quais são os direitos do consumidor, como tirar uma certidão de óbito, entre diversas outras dúvidas frequentes, embora de fácil manutenção são encontrados em poucos casos.

Cabe dizer que a maioria dos portais ainda reflete o organograma do governo, obrigando o cidadão a saber exatamente à qual órgão se dirigir para a satisfação de suas necessidades, percebe-se que a formatação ainda não é inteiramente dirigida ao cidadão. Desta forma, os portais não facilitam tanto a diminuição da burocracia. Ainda relativo a este fator, o que dificultou imensamente a pesquisa é o fracionamento do portal das justiças estaduais em sites do Tribunal e sites da Corregedoria. Como não existe uma via de acesso único, se torna desnecessariamente mais complicado achar informações dentro de sites distintos e na maioria das vezes com *layouts* e concepções totalmente distintos. Existem casos de serviços duplicados em ambos os sites, de serviços ora em um site, ora em outro, e o cidadão comum, definitivamente, não tem a obrigação de entender a estrutura administrativa do Judiciário para poder conseguir o que busca. Na visão do cidadão comum, se os sites são tão distintos, as informações dos mesmos também podem ser e a segurança nos dados é dissipada, mesmo que os sites sejam realmente muito bons e úteis.

Para a investigação relacionada com o estágio de desenvolvimento dos sites, o escopo de análise foi restringido aos portais das justiças estaduais da Região Sudeste.

Esta opção foi realizada exclusivamente em virtude do critério geográfico com a única intenção de redução do objeto de análise.

Os serviços interativos, conforme já descrito no capítulo 2, são compostos de serviços de consultas, cadastros on-line e outros. A tabela a seguir mostra a incidência de serviços interativos nos Portais do Poder Judiciário dos estados da Região Sudeste. A maioria se refere a consultas dinâmica às bases de dados corporativas através dos sites. A descrição dos serviços na tabela seguinte se refere ao assunto alvo das consultas dinâmicas. O serviço de emissão de certidões encontrado no site do Tribunal do Espírito Santo refere-se a uma certidão estática sobre a composição dos cartórios de Protesto de Títulos e Letras, e Falência e Concordata. E o serviço de verificação da certidão de distribuição refere-se a um número existentes na certidão e a respectiva possibilidade de conferência de seu teor através do site, este serviço é encontrado em São Paulo.

Quando algum serviço não foi encontrado no site, ainda que por falha na pesquisa, considerou-se, no presente trabalho, que o serviço é inexistente no site. O número “1” significa que o serviço foi encontrado e o número “0” que o serviço não foi encontrado ou é inexistente.

SERVIÇOS \ ESTADO	Espírito Santo	Minas Gerais	Rio de Janeiro	São Paulo	Total por Serviço
Lotação dos Magistrados	0	0	1	0	1
Endereços serventias e unidades administrativas	1	0	1	0	2
Processos 1º instância	1	1	1	1	4
Processos 2º instância	1	1	1	1	4
Cartas Precatórias	0	0	0	1	1
Precatórios Judiciais	0	1	1	0	2
Execuções Penais	0	0	1	0	1
Pedidos de Falência	0	0	1	0	1
Leilões	0	0	0	1	1
Envio de informações processuais por email	0	0	1	0	1
Processos do Museu da Justiça	0	0	1	0	1
Processos Administrativos	0	0	1	0	1
Jurisprudência – ementa	1	1	1	1	4
Jurisprudência - íntegra do acórdão	0	1	1	1	3
Biblioteca - legislação/livros/periódicos	0	0	1	1	2
Envio de Petições	0	0	1	0	1
Emissão de certidões	1	0	0	0	1
Verificação da Certidão da Distribuição	0	0	0	1	1
Selos	0	0	1	0	1
Recebimento de sugestões e reclamações/Ouvidoria	1	1	1	1	4
Total por Estado	6	6	16	9	

Tabela 4-3 – Serviços interativos

Outros serviços interativos, em sua maioria consultas, são encontrados em diversos outros sites das demais regiões do país. O serviço mais comum não encontrado no sudeste é a consulta às pautas de julgamento. Podemos citar, ainda, outros tipos de serviços: cadastramento de candidatos a jurados do Tribunal do Júri, comprovação de autenticidade de certidões, consultas à pauta de leilões, ao rol de foragidos da justiça,

cálculo jurídico e correção de valores monetários, cadastro de fornecedores para compras diretas, exibição de ver sessão ao vivo e geração de guias judiciais e extrajudiciais, porém sem o pagamento on-line. O Tribunal de Justiça do Distrito Feral oferece um inovador meio de consulta via telefone celular. Através de uma observação não aprofundada, o portal do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe parece ser o que possui maior quantidade de serviços interativos disponíveis.

Em virtude da importância das consultas processuais, o objeto de análise foi novamente estendido para todos os estados. O resultado da pesquisa é detalhado no apêndice VI.

Obviamente, os serviços de consultas processuais judiciais ficam limitados à quantidade de informações registradas nas bases de dados. Na região Sudeste há evidências de que nem todas as comarcas e processos das justiças estaduais do Espírito Santo, Minas Gérias e São Paulo se encontram informatizados. Este já não é o caso do estado do Rio de Janeiro, em que 100% das comarcas e processos estão efetivamente cadastrados.

A incidência de serviços transacionais ainda é muito pequena e foram encontrados na Região Sudeste apenas os serviços relacionados ao pregão eletrônico, no Rio de Janeiro e no Espírito Santo.

Em relação à utilização do pregão eletrônico, ambas as justiças estaduais do Rio de Janeiro e do Espírito Santo utilizam o portal de compras do Banco do Brasil (<https://www.licitacoes-e.com.br>). Através deste portal foi realizada uma pesquisa que constatou que existem os seguintes Tribunais de Justiça Estaduais utilizando o serviço: Bahia, Goiás, Mato Grosso, Pernambuco, Rondônia, Santa Catarina, Amazonas, Ceará, Espírito Santo, Maranhão, Paraná, Rio de Janeiro, Acre e Minas Gerais. Os três maiores utilizadores atuais, são o Ceará com 124 licitações registradas, Rondônia com 143, Pernambuco com 157.

Segundo informações extraídas da monografia *Governo Eletrônico: O Caso do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro* (Santos, 2005), através de um estudo comparativo do site do TJERJ com demais de sites do poder executivo estaduais brasileiros, ele se apresentaria em quinto lugar no ranking elaborado pela Firjan (Firjan, 2002), ficando abaixo, apenas, para os sites do Poder Executivo dos estados do Paraná,

Rio de Janeiro, Bahia e Rio Grande do Sul. Este indicador é muito bom, visto que o Poder Executivo por lidar por assuntos muito diversos, como educação, saúde, tributos, entre outros, teoricamente pode fornecer uma gama muito maior de serviços que o Poder Judiciário.

Consideramos que muitos portais de justiças estaduais oferecem realmente serviços muito bons, porém a maioria necessita de reestruturações para um fornecimento agrupado por assunto e não de acordo com organização judiciária ou administrativa. Seria interessante que todos os Portais ofertassem maior número de serviços, e, principalmente, que os procedimentos internos, administrativos e judiciais, fossem efetivamente informatizados e preparados para fornecer subsídios para a oferta de serviços mais consistentes através dos portais.

CAPÍTULO 5. CONCLUSÃO

O Governo Eletrônico é uma forma de ampliar discussões, democratizar o acesso à informação, possibilitar a realização de transações e economizar dinheiro dos recursos públicos.

Como pôde ser observado no presente trabalho, indiscutivelmente, a principal via de acesso do e-governo é a Internet, através da elaboração de portais de serviços fundamentais para o cidadão, democratizando o acesso e, acima de tudo, democratizando o diálogo entre o cidadão e o governo.

A comunidade de redes pode trazer benefícios para todos, mas pode também aumentar a distância entre os indivíduos. Cabe ao governo e à sociedade inverter as regras do jogo e tomar as decisões certas para que a utilização da tecnologia da informação não tenha tantas distorções como a sociedade brasileira.

Os sites dos Tribunais de Justiça de todos os estados brasileiros foram visitados, em busca de evidências e informações sobre o desenvolvimento da utilização da tecnologia da informação e comunicação pela Justiça. Todos os Tribunais, sem exceção, possuem portais na Internet e caminham para a oferta de informações e serviços que sejam atraentes para as pessoas e relevantes para diminuir a burocracia.

Nesta monografia, mostramos o estágio de informatização do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. De forma especial, destacamos as modernizações ocorridas nos últimos 10 anos, que permitiram que 100% das comarcas estejam conectadas e 100% dos processos se encontrem hoje cadastrados nas bases de dados. Atualmente, o serviço de consulta processual disponível no site do TJERJ possui em torno de 18.000.000 (dezoito milhões) de acessos por mês, o que demonstra o fortalecimento do uso dos serviços por parte da população.

Já se fez muito, mas ainda há bastante o que fazer. O objetivo, agora, é ampliar a abrangência dos serviços prestados, implantar sistemas em áreas não priorizadas de início, interligar informações dispersas e substituir recursos e sistemas em processo de obsolescência.

A utilização da tecnologia da informação e comunicação no Judiciário, como instrumento de apoio, é capaz de promover mudanças e transformar relacionamentos.

Servirá, cada vez mais, para fomentar a celeridade da Justiça e o atendimento eficiente aos cidadãos.

APÊNDICE II – SUBDISTRITOS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

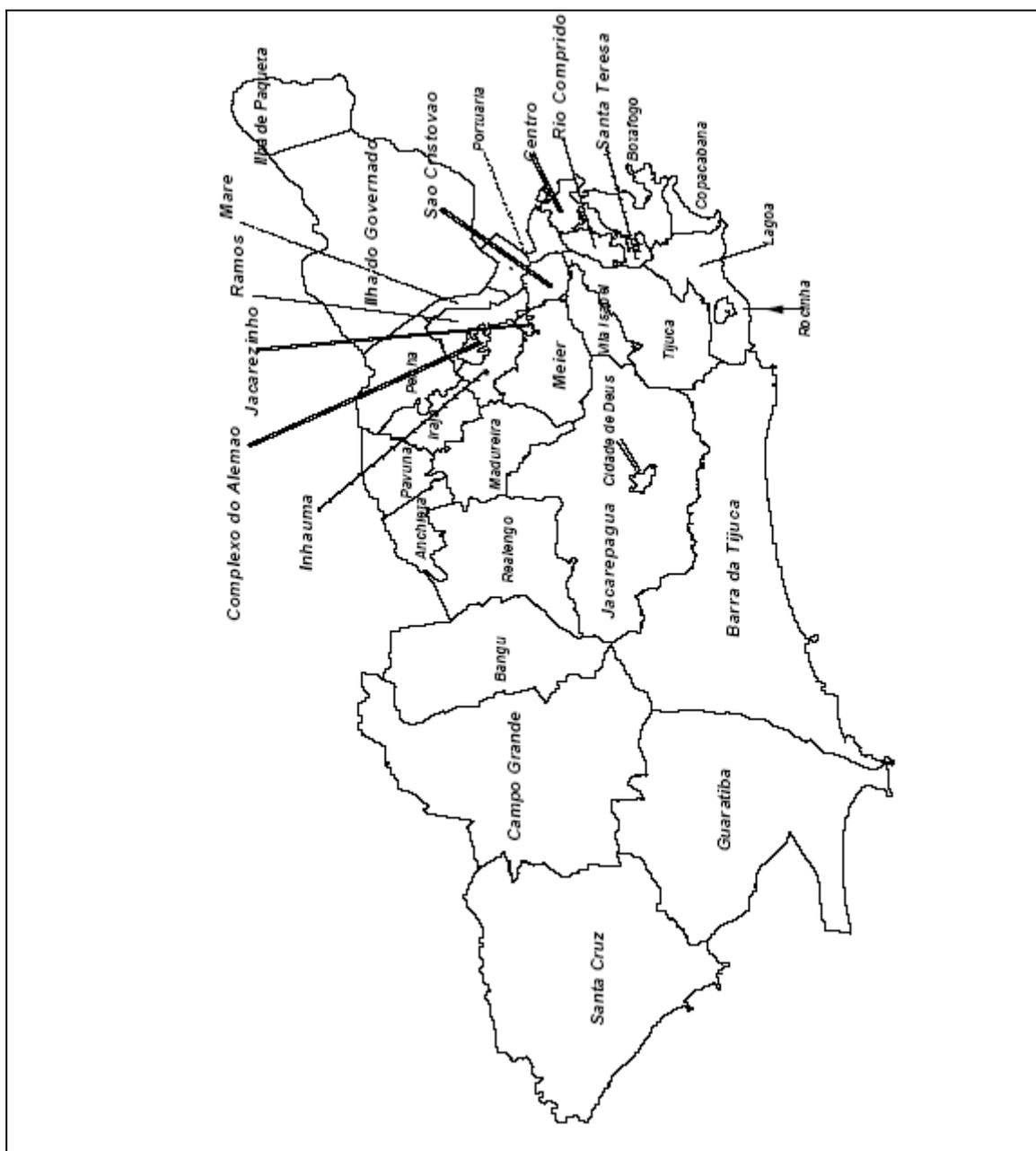


Figura 0.2 – Mapa com nomes dos subdistritos do município do Rio de Janeiro (Fonte: Néri, 2003)

APÊNDICE III – DIRETRIZES DE USABILIDADE DOS SITES

Alguns estudos para análise técnica de sites têm utilizado um conceito chamado usabilidade, que pode ser definido, segundo a Firjan (Firjan, 2002), como a medida da facilidade que os usuários encontram ao visitar um site. Isto significa que se um site é intuitivo e eficiente, o usuário sabe naturalmente navegar nele.

A tabela seguinte mostra 86 diretrizes de usabilidade do livro “Homepage Usabilidade – 50 Websites Densconstruídos” selecionadas pela Firjan (Firjan, 2002) para a análise técnica de sites do segmento de Governo Eletrônico. Nesta tabela, para cada diretriz foi associado um peso de acordo com a relevância e aplicabilidade em sites governamentais.

Vale dizer que o design ineficiente e a utilização inadequada de termos e recursos no site podem confundir os usuários, forçando os mesmos a abandonarem o site sem que tenham obtido sucesso em sua busca.

Diretrizes	Peso
Exibir o nome do estado e/ou o logotipo/brasão, em tamanho razoável e em um local de destaque, facilitando a identificação imediata do <i>site</i> .	3
Posição do logotipo – recomendável no canto superior esquerdo.	2
Iniciar o título da janela com a palavra que resume a informação (geralmente o nome do estado e/ou do órgão).	1

Diretrizes	Peso
Não incluir o nome de domínio de nível superior, como “gov”, no título da janela.	1
Não incluir a palavra “ <i>homepage</i> ” ou “portal” no título. É uma verbosidade sem importância.	1
Limitar os títulos das janelas a não mais do que sete ou oito palavras e a menos de 64 caracteres.	1
As <i>homepages</i> devem ter a URL o mais simples possível, ex. www.sigladoorgão.gov.br.	1
Enfatizar as tarefas de mais alta prioridade, para que os usuários tenham um ponto de partida definindo na <i>homepage</i> .	3
Agrupar itens na área de navegação, de modo que os itens semelhantes fiquem próximos entre si.	3
Não incluir um <i>link</i> ativo para uma <i>homepage</i> na <i>homepage</i> .	1
Usar raramente menus suspensos, principalmente se os itens neles contidos não forem auto-explicativos.	2
Evitar janelas auto executáveis (<i>pop-up</i>).	3

Diretrizes	Peso
Nunca posicionar um anúncio ao lado de itens de alta prioridade. Eles farão com que esses itens sejam ignorados.	3
Evitar convenções para anúncios para acomodar recursos regulares do <i>site</i> .	3
Navegação – Um dos quatro tipos principais: trilha à esquerda, tabs, links na parte superior ou categorias no meio da página.	3
Links de navegação de rodapé – Usar em links “ ao estilo nota de rodapé”, com as informações de <i>copyright</i> ou de contato. No máximo, <i>7 links</i> na parte inferior da página. Uma linha individual, quando exibida no tamanho comum da janela.	1
Inserir um link par a categoria mais abrangente, ao lado do exemplo específico.	2
Indicar claramente quais links conduzem a informações de acompanhamento sobre cada exemplo e quais links direcionam para informações gerais sobre a categoria como um todo, utilizando palavras e posicionamento dos links.	2
Para cada exemplo, disponibilizar um link para acessar diretamente a página detalhada desse exemplo, em vez de saltar um página de categoria geral a que o item pertence.	3

Diretrizes	Peso
Diferenciar os links e torná-los fáceis de visualizar.	3
Se um link fizer algo diferente do que levar a outra página da Web, como vincular a um arquivo PDF ou acionar um equipamento de áudio e vídeo, aplicativo de mensagens de e-mail ou outro aplicativo, certificar-se de que o link indique explicitamente o que acontecerá.	2
Não disponibilizar diversas áreas de navegação para o mesmo tipo de link.	2
Sublinhado de link – Sim, exceto, talvez, em listas em barras de navegação.	2
Cores diferentes de links para os visitados e não visitados – Sim, os links não-visitados devem ter a cor mais saturada. Os links visitados devem ter uma cor não saturada e menos destacada, mas não cinza claro.	3
Cor de links visitados – Púrpura.	1
Cor de links não visitados – Azul.	2
Página de direcionamento – Nenhuma.	2
Página de abertura – Nenhuma.	3
Reprodução automática de música e sons – Nenhuma.	3

Diretrizes	Peso
Disponibilizar para os usuários uma caixa de entrada na homepage para inserir consultas de pesquisas no <i>site</i> .	3
Não oferecer apenas um link para uma página de pesquisa.	1
A menos que as pesquisas avançadas sejam regra em geral no <i>site</i> , forneça pesquisa simples na homepage, com um link para acessar a pesquisa avançada ou dicas de pesquisa, se existirem.	2
Não oferecer um recurso para “Pesquisar na Web” na função de pesquisa do <i>site</i> .	3
Evitar utilizar diversas caixas de entrada de texto na <i>homepage</i> , principalmente na parte superior da página em que as pessoas geralmente procuram o recurso de pesquisa.	1
Posição do recursos de pesquisa – Parte superior da página, de referência no canto direito ou esquerdo.	1
Cor da caixa de pesquisa – Branca.	1
Botão de pesquisa – Atribua o nome: “Pesquisa” ou “ Busca”.	2
Os títulos das notícias devem ser sucintos mas descritivos, para transmitir o máximo de informações com um mínimo de palavras possível.	2

Diretrizes	Peso
Escrever e editar sinopses específicas de comunicados à imprensa e das novas histórias apresentadas na <i>homepage</i> .	1
Vincular o título, e não a sinopse, à história completa da notícia.	1
Empregar letras maiúsculas e outros padrões de estilo com consistência.	3
Evitar textos com todas as letras maiúsculas e não como um estilo de formatação.	3
Evitar pontos de exclamação.	1
Evitar usar inadequadamente espaços e pontuação para dar ênfase.	3
Limitar os estilos de fonte e outros atributos de formatação de texto, como tamanhos, cores etc. na página, porque o texto com a aparência muito “pesada” pode desviar do significado das palavras.	3
Evitar as categorias e as listas de marcadores de um único item.	1
Nunca utilizar componentes da interface como parte da tela em que as pessoas não deverão clicar. Esses componentes deverão ser clicáveis.	1

Diretrizes	Peso
Evitar gráficos de marca d'água (imagens de plano de fundo com texto sobreposto).	3
Evitar usar texturas como plano de fundo, dificultando a leitura do texto.	2
Cor do texto e plano de fundo – alto contraste, preferencialmente texto preto em fundo branco.	3
Tamanho do texto: 2 (conforme formatação html).	2
Tamanho fixo de texto – Nenhum. Use sempre tamanhos relativos que permitem que os usuários aumentem ou diminuam o texto, conforme a necessidade.	3
Fonte do texto: sem serifas.	1
Evitar a rolagem horizontal com resolução 800x600.	3
Não forçar o recarregamento automático da <i>homepage</i> para acionar atualização para os usuários.	2
Não disponibilizar para os usuários recursos para personalizar a aparência básica da interface com o usuário da <i>homepage</i> .	1

Diretrizes	Peso
Não oferecer ferramentas que reproduzem funções de navegador, como definir uma página como página padrão do navegador ou marcar um <i>site</i> .	1
Usar quadros (<i>frames</i>) com cuidado.	2
Tempo de download - Pelo menos 10 segundos, na velocidade predominante de conexão para clientes. Para os usuários de modem, isso significa um tamanho de arquivo inferior a 50 Kb. Quanto mais rápido melhor.	3
Largura da página – Otimizada para 770 pixels, mas com um layout fluido que funciona entre 620 e 1024 pixels.	2
Layout fluido <i>versus</i> fixo – Fluido.	2
Comprimento da página – É melhor uma ou duas telas inteiras. Não mais do que três telas inteiras (atualmente 1000 a 1600 pixels).	2
Não incluir informações internas (destinadas aos funcionários e que devem permanecer na intranet) no <i>site</i> público.	3
Usar seções e categorias de rótulo, com idioma centrado no cliente, de acordo com a importância dessas seções e categorias para o cidadão e não para o governo.	2

Diretrizes	Peso
<p>Não inventar termos para as opções de navegação de categorias. As categorias devem ser diferenciáveis entre si. Se os usuários não entenderem a terminologia inventada, não conseguirão distinguir as categorias.</p>	3
<p>Não utilizar frases eruditas nem dialeto de marketing que fazem com que as pessoas tenham trabalho para descobrir o que está sendo definido.</p>	3
<p>Evitar conteúdo redundante.</p>	3
<p>Usar somente o discurso imperativo, como em: "Insira uma cidade ou CEP" nas tarefas obrigatórias, ou qualificar a declaração adequadamente.</p>	2
<p>Explicar o significado de abreviações, iniciais maiúsculas e acrônimos, e segui-los imediatamente com as abreviações, na primeira ocorrência.</p>	1
<p>Não usar instruções genéricas, como: "Clique aqui", como um nome de um link.</p>	1
<p>Não usar links genéricos, como: "Mais...", no final de uma lista de itens.</p>	1
<p>Não incluir ferramentas que não estejam relacionadas com as tarefas que os usuários costumam fazer no <i>site</i>.</p>	3
<p>Em datas, usar o nome do mês por extenso ou abreviações, mas não números.</p>	1

Diretrizes	Peso
Explicar para os usuários os benefícios e a frequência de uma <i>newsletter</i> antes de solicitar seus endereços de <i>e-mail</i> .	1
Estruturar a <i>homepage</i> de modo ligeiramente diferente de todas as outras páginas existentes no <i>site</i> .	2
Rotular gráficos e fotos se os respectivos significados não estiverem claros no contexto da história que complementam.	1
Editar fotos e diagramas adequadamente, segundo o tamanho e a qualidade de exibição.	3
Não usar a animação para o único propósito de chamar a atenção para um item na <i>homepage</i> . Raramente, a animação tem um local na página porque distrai a atenção voltada para outros elementos.	3
Jamais animar elementos críticos da página, como logotipos, slogan ou título principal.	3
Usar logotipos criteriosamente.	2
Não desperdiçar espaço com crédito relacionados ao mecanismo da pesquisa, empresa de desenvolvimento (<i>design</i>) de <i>sites</i> , empresa do navegador favorito ou com a tecnologia utilizada por trás dos bastidores.	2

Diretrizes	Peso
Gráficos/ilustrações não devem ser grandes – no máximo 15% do espaço da <i>homepage</i> .	2

Tabela 0-1 – Diretrizes de usabilidade

APÊNDICE IV – LINHAS DE COMUNICAÇÃO DO TJERJ

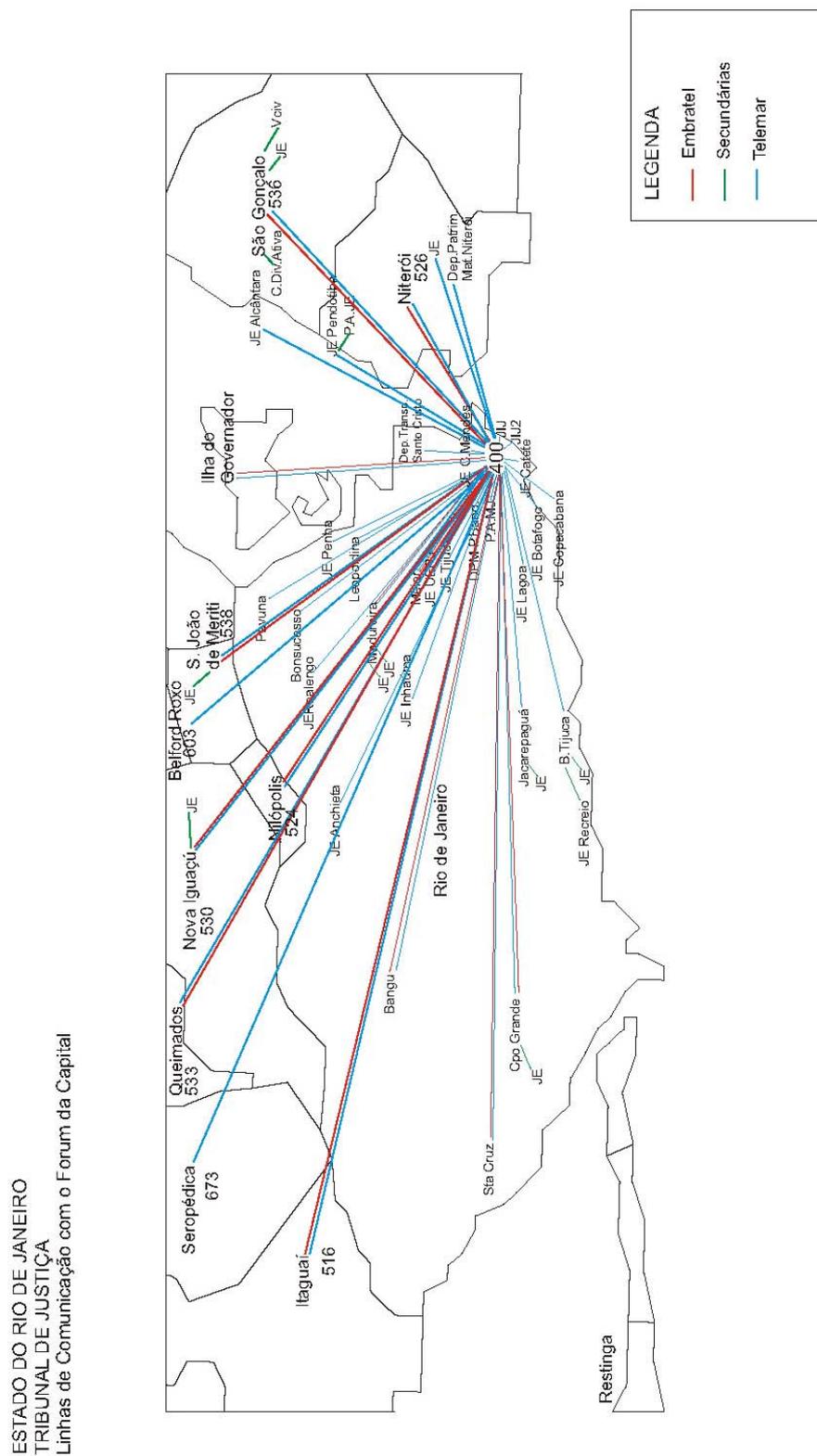


Figura 0.3 – Esquema das linhas de comunicação – Comarca da Capital

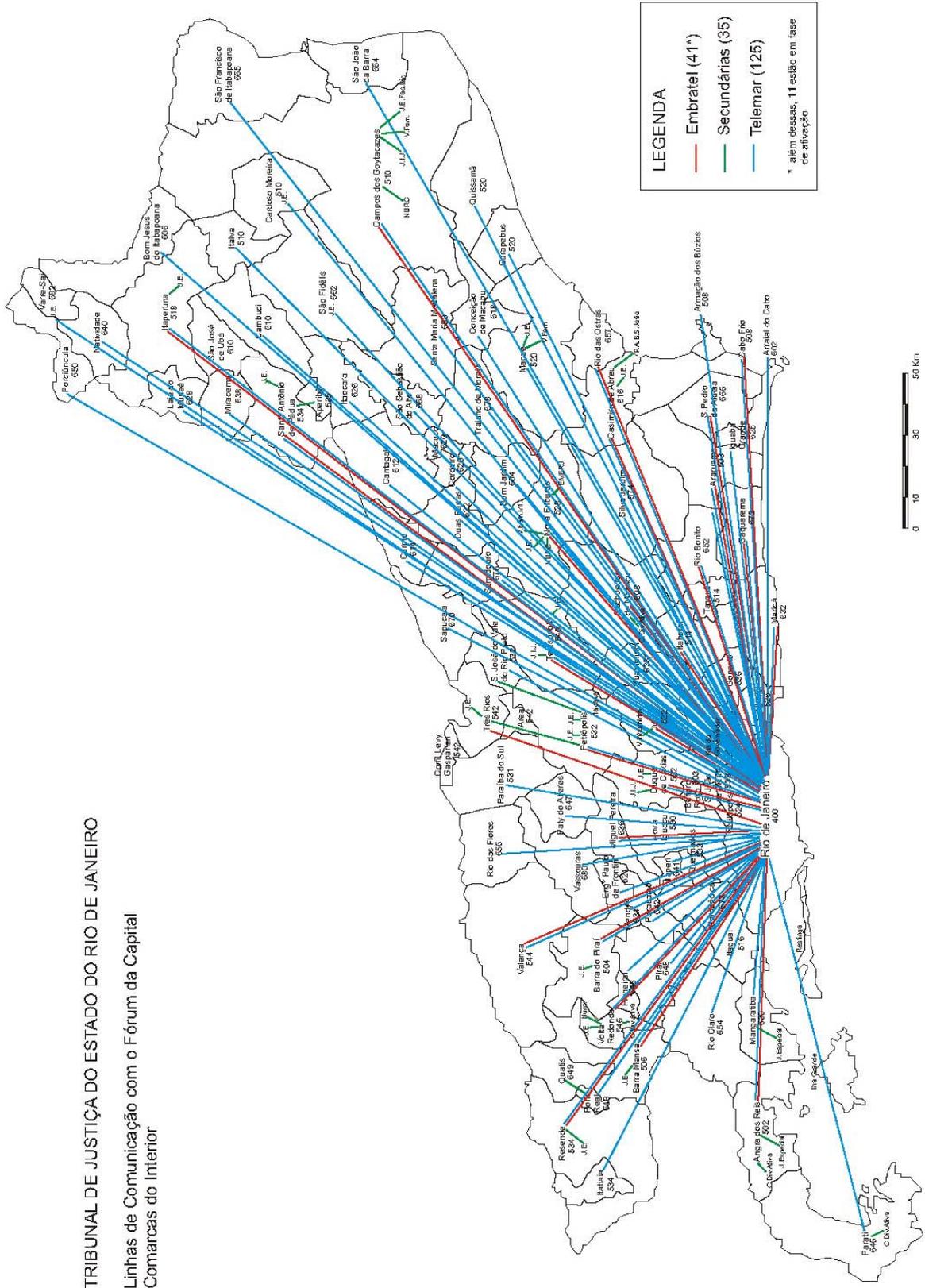


Figura 0.4 – Esquema das linhas de comunicação – Comarcas do interior

APÊNDICE V – TABELA DE ABRANGÊNCIA DE ASSUNTOS NOS PORTAIS DAS JUSTIÇAS ESTADUAIS

REGIÃO	ESTADO	Assuntos																										
		Noticias	Histórico	Composição 2º grau	Composição 1º grau	Estrutura Organizacional	Endereços e Telefones	Serventias Extrajudiciais	emails	Projetos/Programas	Legislação	Publicações	Diário da Justiça	Links p/ outros Tribunais	Taxas e custas Judiciais	Licitações	Contratos/Compras/Convênios	Contas Públicas	Concursos	Orientações ao Cidadão	Estatísticas Processuais	Infância e Juventude/Adoção	Execuções Penais/Penas Alternativas	Juizados Especiais	Plantão do Judiciário	Feriados/calendário/prazos		Escola da Magistratura
Norte	Acre	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	20	
	Amapá	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	16
	Amazonas	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	16
	Pará	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	14
	Rondônia	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	17
	Roraima	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	15
	Tocantins	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	15
Nordeste	Alagoas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	19

	Bahia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	18	
	Ceará	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	16	
	Maranhão	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	17	
	Paraíba	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	23	
	Pernambuco	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	16	
	Piauí	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	10	
	Rio Grande do Norte	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	11	
	Sergipe	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	19	
Centro-Oeste	Distrito Federal	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	21	
	Goiás	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	13
	Mato Grosso	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	15
	Mato Grosso do Sul	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	16
Sudeste	Espírito Santo	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	14
	Minas Gerais	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	18
	Rio de Janeiro	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	21
	São Paulo	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	12
Sul	Paraná	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	16
	Rio Grande do Sul	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	18

	Santa Catarina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	24
Total		26	22	27	23	21	27	18	7	16	24	15	15	23	26	25	5	18	21	4	14	16	4	15	19	10	9	-

Tabela 0-2 – Tabela de abrangência de assuntos nos portais das Justiças Estaduais

Quando algum assunto não foi encontrado no site, ainda que por falha na pesquisa, considerou-se, no presente trabalho, que o assunto é inexistente no site. O número “1” significa que o assunto foi encontrado e o número “0” que o assunto não foi encontrado ou é inexistente.

Na tabela anterior, quando alguma consulta processual não foi encontrada no *site*, ainda que por falha na observação, considerou-se, no presente trabalho, que a consulta é inexistente no *site*. O número “1” significa que a consulta foi encontrada e o número “0” que a consulta não foi encontrada ou é inexistente. O “x” significa que a consulta foi encontrada, porém não foi possível realizar a consulta.

Seguem alguns breves comentários relativos às buscas realizadas, são apenas comentários pontuais e não se pretende aqui descrever à exaustão todas as buscas realizadas. Frise-se, aqui, que os comentários seguintes seguem a ótica do usuário que acessa o *site* para consultas, e que em muitos casos, a real situação pode ser distinta daquela encontrada no dia e horário da pesquisa efetuada. E que, ainda, a busca pode ter sido equivocada.

O maior problema encontrado foi a falta de informações como retorno das consultas, em muitos casos, embora a consulta esteja disponível, a qualidade das informações retornadas é pequena ou as informações não estão cadastradas nas bases de dados.

Em São Paulo, muitas serventias não estão informatizadas, logo a pesquisa processual fica comprometida (*"As demais movimentações deste processo não estão disponíveis na internet pois as varas deste fórum não estão informatizadas"*; *"Limitada a processos ativos da área Cível, exceto Família e Infância e Juventude"*). Na consulta aos processos de 1ª instância nas comarcas do interior e em alguns casos da Comarca da Capital (Ex.: 053.97.401920-9) aparece apenas a informação sobre a distribuição, não aparece o andamento processual. Em alguns processos da Capital a consulta ao processo retorna informações do andamento (Ex.: 000.01.311310-4/005 ou 000.04.085776-0). Nos processos de 2ª instância, os andamentos aparecem mais detalhados (Ex.: 181.753.1/1-00).

O site do TJ do ES exibe a seguinte mensagem para a consulta por nome da parte: *"Atenção: O Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo encontra-se em fase de informatização de todas as suas Comarcas. Portanto, nem todas as Comarcas estão com seus processos cadastrados por completo e algumas ainda não foram informatizadas. Agradecemos a compreensão de todos e comunicaremos assim que o processo estiver concluído."* A pesquisa por nome precisa conter um nome de, no mínimo, cinco letras. Como a consulta pelo nome não tem filtro de competência, ela é

muito demorada. Nas consultas processuais não aparece a íntegra de sentença ou do despacho (Ex.: 024.00.101183-1).

O site do TJ de Minas Gerais fica indisponível de 23:00 às 03:00. Na consulta aos precatórios judiciais, é necessário digitar pelo menos o nome e um sobrenome da parte. Na consulta processual de 1ª instância é necessário digitar o nome exato da parte (Ex.: 001601017781-0 – *Alfenas*). Já a consulta por nome na 2ª instância retornava uma mensagem informando que não estava com conexão (12:11 pm).

No Acre, a consulta exibe todo o detalhamento da consulta processual. Na consulta pelo nome do advogado, foi pesquisado o nome “*Manuel*”, e foram encontradas algumas ocorrências com o nome “*Manoel*”, o que sugere que a busca deve ser fonética. A consulta pelo nome não tem filtro de competência, fazendo a pesquisa retornar muitos registros. São oferecidas consulta apenas para processos da comarca Rio Branco / Epitaciolândia.

Em Alagoas o detalhamento da consulta processual também é exibido. Existem apenas quatro comarcas para consultas.

A consulta processual no site do Amapá apresenta apenas os três últimos movimentos sem a íntegra das movimentações. Na consulta à 1ª instância por número (Ex.: 002600/2003) aparecem vários processos com o mesmo número, de várias serventias diferentes, dificultando saber qual o processo da parte. Como não existe nenhum tipo de ajuda para efetuar a consulta, torna-se difícil a consulta aos processos. Por exemplo, não foi possível realizar a consulta aos processos de 2ª instância por número (Ex.: 001804-2/2004).

O TJ do Ceará informa que disponibiliza consulta aos processos distribuídos a partir de 30/12/2004, do TJ, das comarcas do interior, das Turmas Recursais e das Varas Cíveis da Capital. Algumas mensagens são exibidas, tal como, “*Atenção! Desde o dia 22/06/2004, os dados das consultas processuais/SPROC encontram-se com 1 (um) dia de defasagem*”. Os processos do TJ vêm com andamento detalhados (Ex.: 2000.0015.6321-2/0). É difícil o retorno da consulta por nome, pois a todo o momento o site apresenta a mensagem: “[ERRO DE SISTEMA] FAVOR CONTATARCPD-TJCE!!!ERRODETECTADO: DISKHARD]TJCHTML+6^TJCHTML UCI: /prod/mumps/jud/”.

O TJ da Bahia possui um site muito bom, entretanto o detalhamento do processo quando existe, aparecem informações confusas e não precisas. Aparecem nas consultas aos editais de leilão apenas leilões realizados até 2003.

Em Goiás, a consulta de processos está disponível de segunda à sexta das 8:00 às 22:00. A íntegra de alguns despachos é exibida.

No Mato Grosso, o sistema Push destina-se apenas a processos do Tribunal de Justiça. É possível a consulta à íntegra dos despachos em alguns processos de 1ª instância (Ex.: 001.04.059414-0 – *Aripuanã*), já outros não possuem detalhamento dos andamentos (Ex.: 9574/1999). Nos processos de 2ª instância os andamentos não vêm com a íntegra (Ex.: 5690/2003). Os dados processuais estão atualizados somente até o mês de dezembro/04, por motivo de reestruturação física no Tribunal, estava prevista a regularização em 18/02/05.

Verifica-se que os andamentos são detalhados no TJ do Mato Grosso do Sul, entretanto não é exibido um campo específico para os detalhes, apenas um campo de “OBS” é exibido, o que leva a crer que cabe ao cartório informar o que achar necessário no campo de observação. Muitos processos não informam o que deveriam sobre o andamento (Ex.: 001.01.000442-3). Estão disponíveis consultas aos Juizados Especiais somente da comarca de Campo Grande.

Para efetuar a consulta por nome no TJ do Pará, é necessário um nome e um sobrenome. O detalhe do andamento do 2º grau existe apenas em alguns processos. Existe apenas um tipo de consulta aos juizados, que diz respeito ao direito do consumidor.

O Paraná possui consulta por nome apenas da parte autora. Consultas aos processos de 1º grau criminal estão disponíveis somente para a Comarca de Curitiba, e apenas através do número. Para os processos de 2ª instância, aparecem detalhes do andamento e íntegras de sentenças e despachos (Ex.: 0168667-7). Para processos de 1ª instância não aparecem os detalhamentos dos andamentos (Ex.: 1344/1997) e aparece em alguns cartórios a informação “*não atualizado*”.

Na consulta por nome em Pernambuco devem ser informadas pelo menos 3 palavras. Não existe consulta por nome aos processos dos Juizados. Na 1ª instância, são exibidos os despachos da conclusão e a íntegra das sentenças. Entretanto, os demais

andamentos não são detalhados (*Ex.: 001.2002.029596-1; 001.2004.030233-5; 001.1994.036072-2*).

O Piauí disponibiliza para consulta apenas os processos de 1ª Instância, e somente de Teresina e Piripiri.

Na consulta aos processos de 2ª instância do Rio Grande do Sul não é fornecido o detalhamento de todos os andamentos, o detalhe ocorre somente em fases de decisões e sentenças. São exigidos dois nomes para pesquisa processual.

Em Rondônia é necessário informar pelo menos duas palavras na consulta por nome. Foram necessárias várias tentativas para que fosse possível consultar os processos.

Não foi possível realizar a pesquisa por nome para processos de 2ª instância em Roraima. Portanto, não foi possível, também, realizar a consulta por OAB e por número.

Em Santa Catarina todas as decisões e sentenças são detalhadas, o que não ocorre com despachos comuns.

A consulta em Sergipe fornece detalhes do andamento processual (*Ex.: 200288300550*), embora existam alguns que não têm a informação clara para o usuário. Alguns andamentos de processo de 2ª instância não são detalhados (*Ex.: 2003301284*).

Aparentemente o TJ do Amazonas, em sua consulta pelo nome exige o nome exato da parte (*Ex.: 011.00.043984-3*).

Por fim, Tocantins fornece consulta somente de processos de 1ª instância e somente da comarca de Palmas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARBOSA FILHO, Dagles Fernandes. *Governo Eletrônico-Uma nova forma de gestão da administração pública para o século XX*. Dissertação de Mestrado, Engenharia de Produção, COPPE, UFRJ. Rio de Janeiro, 2000.
- CHAHIN, Ali; Cunha, Maria Alexandra; Knight, Peter T.; Pinto, Solon Lemos. *e-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- CRUZ, Renato. *O que as empresas podem fazer pela inclusão digital*. Instituto Ethos. São Paulo, 2004 (www.ethos.org.br).
- DIAS, Cláudia. *Portal corporativo: conceitos e características*. Brasília: Ci. Inf., v. 30, n. 1, p. 50-60, jan. /abr. 2001.
- E-GOV FÓRUM. *Governo eletrônico debate inclusão digital*. E-Gov Fórum. São Paulo, 2001 (www.novomilenio.inf.br/ano01/0107a002.htm).
- ENDLER, Antônio Marcos. *Governo Eletrônico: A Internet como ferramenta de gestão dos serviços públicos*. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul: 2001.
- FIRJAN E INSTITUTO EUVALDO LODI. *Desburocratização Eletrônica dos Estados Brasileiros*. Firjan, Assessoria de infra-estrutura e novos investimentos. Rio de Janeiro, 2002 (www.firjan.gov.br).
- HOLDEN, Stephen, H. *The evolution of Information Technology management at the federal level: implications for public administration*. In: GARSON, David G. *Information Technology and computer applications in public administration : issues and trends*. USA: Idea Group Publishing 1999. Extraído de Oliveira (Oliveira, 2004).
- IBGE, 2005. Página Principal. (www.ibge.gov.br)
- LAVOR, Renata Meireles de Paula. *Portais e Governo Eletrônico*. Trabalho da disciplina Tópicos especiais em Banco de Dados, Mestrado em Informática. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Núcleo de Computação Eletrônica. Rio de Janeiro, 2001.

MACHADO, Pedro Paulo Lemos; BEZERRA, Ernandes Lopes; LIMA, José Ney de Oliveira. *A Segurança das Informações e a Internet*. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Brasília, 2000.

(www.governoeletronico.gov.br/arquivos/seguranca_das_informacoes_e_a_internet.pdf)

MACHADO, Pedro Paulo Lemos; BEZERRA, Ernandes Lopes; LIMA, José Ney de Oliveira. *Fundamentos do Modelo de Segurança da Informação*. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Brasília, 2000.

(www.redegoverno.gov.br/eventos/arquivos/Mod_Seg_Inf.pdf.)

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. *A Política de Governo Eletrônico no Brasil*. Brasília, 2001.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. Comitê Executivo de Governo Eletrônico, Casa Civil da Presidência da República, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria Executiva. *2 Anos de Governo Eletrônico: Balanços e Realizações e Desafios Futuros*. Brasília, 2002.

(www.governoeletronico.redegoverno.gov.br/arquivos/Balanco_2_anos_egov.pdf)

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Gestão. *Gestão Pública para um Brasil de Todos: um Plano de Gestão para o Governo Lula*. Brasília. (www.gestaopublica.gov.br).

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. Comitê Executivo de Governo Eletrônico, Casa Civil da Presidência da República, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria Executiva. *Oficinas de Planejamento Estratégico- RELATÓRIO CONSOLIDADO*. Brasília, 2002.

([www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/governoeletronico/ Diretrizes de Governo Eletrônico.doc](http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/governoeletronico/Diretrizes%20de%20Governo%20Eletronico.doc)).

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. *Perguntas Frequentes - Gov.br*. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/index.html). Acessado em: 26/02/2005.

NERI, Marcelo Cortes (coord.). *Mapa da Exclusão Digital*. Fundação Getúlio Vargas, Instituto Brasileiro de Economia, Centro de Políticas Sociais. Rio de Janeiro, 2003.

(www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao/apresentacao.htm;
www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao/Texto_Principal_Parte1.pdf;
www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao/Texto_Principal_Parte2.pdf)

OLIVEIRA, Luiz Carlos de Almeida. *A Tecnologia da Informação na relação entre o Estado e o cidadão - a prática do Estado e a expectativa do cidadão: estudo de caso no Estado do Paraná*. Dissertação de Mestrado, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba, 2003.

([http://celepar7cta.pr.gov.br/portfolio.nsf/0/33ee95f317f7e50603256d8d00414538/\\$FILE/_4chkn6sr5e9q631u6dsg6otb9f8g66obidhnn683m68_.doc](http://celepar7cta.pr.gov.br/portfolio.nsf/0/33ee95f317f7e50603256d8d00414538/$FILE/_4chkn6sr5e9q631u6dsg6otb9f8g66obidhnn683m68_.doc))

DGTEC. *Plano Diretor de Informática-Biênio 2005/2006-DGTEC/TJERJ*. Rio de Janeiro, 2004.

PINHEIRO, José Mauricio Santos. *Redes de Perímetro*. 2004.
(http://www.projeteredes.com.br/artigos/artigo_redes_de_perimetro.php).

POMAR, Cláudia. *O Governo Eletrônico respondendo às propensões da presença da administração pública no ciberespaço*. II CIBERÉTICA, Florianópolis, 2003.

RUEDIGER, Marco Aurélio. *Governança Democrática na Era da Informação*. Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2003 (www.fgv.br).

SADAO, Edson. *A Exclusão Digital e as Organizações Sem Fins Lucrativos da cidade de São Paulo: Um Estudo Exploratório*

(www.integracao.fgvsp.br/ano5/20/administrando.htm)

SANTOS, Ângelo Acúrcio de Araújo Góes. *Governo Eletrônico: O Caso do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*. Dissertação de Mestrado, Engenharia de Produção, Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2005.

UN/ASPA. United Nations, Division for Public Economics and Public Administration / American Society for Public Administration. *Benchmarking E-Governemnt: A Global Perspective*. New York, 2002.

- VALLE, Antônia Márcia. *Ministério da Ciência e Tecnologia apresenta o Livro Verde*. JB Online – Internet. Rio de Janeiro: 24 de outubro de 2001 (www.jb.com.br/inter/internet/l-verde.html).
- VIANA, Eduardo. *Administração Pública e Sociedade da Informação: como anda o governo eletrônico*. NewsGeneration: Boletim bimestral sobre tecnologia de redes produzido e publicado pela Rede Nacional de Pesquisa, volume 5, número 1, 2001 (www.rnp.br/newsgen/0101/e-gov.shtml).
- XAVIER, Luiza. *Todos os serviços do governo estarão disponíveis na internet*. Rio de Janeiro: JB Online, 10 de novembro de 2000.