

# Soluções Digitais: Oportunidades para a Melhoria dos Serviços Públicos Judicários

**Marco Antonio Cardoso Sena**  
**marco.a.c.sena@gmail.com**  
UFSC

**Viviane Schneider**  
**viviane.sch@gmail.com**  
UFSC

**Luciane Benetti**  
**luciane.benetti@gmail.com**  
ECT

**Lia Caetano Bastos**  
**ecv1lcb@ecv.ufsc.br**  
UFSC

**Resumo:** Os serviços digitais no Brasil têm apresentado rápidos avanços, em resposta aos crescentes anseios da população por desenvolvimento sustentável, preservação ambiental e justiça social. Este trabalho objetiva relatar a experiência de dois anos da Empresa Brasileira de Correios (ECT) com seu Projeto Correio Digital. Por meio deste projeto, a ECT desenvolveu, em parceria com o Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJ/SC), uma solução integrada de tecnologia da Informação e comunicação, denominada Postagem Eletrônica (V-POST), que está alinhada aos objetivos estratégicos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), quanto à informatização da Justiça Brasileira. Para construir essa solução, um grupo de pesquisadores da ECT empreendeu uma pesquisa aplicada, fundamentada nos seguintes procedimentos metodológicos: i) realização de entrevistas, por meio de questionário, com os principais órgãos que compõem o Poder Judiciário Brasileiro, ii) análise documental da legislação pertinente e iii) modelagem dos processos de negócio, com a participação de todos os agentes envolvidos. A eliminação de atividades que não geram valor aos processos de negócio postais, a redução do ciclo de vida dos processos judiciais, em função da solução V-POST ter contribuído para complementar o processo judicial eletrônico e o aumento da inclusão social judiciária são alguns dos resultados alcançados com essa solução.

**Palavras Chave:** Serviços Digitais - Processo Judicial - Postagem Eletrônica - Modelagem - Processos de Negócio

## 1 INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário Brasileiro tem empreendido diversas ações que objetivam a melhoria dos serviços públicos prestados pelos vários órgãos que o compõe. A Lei N°. 11.419, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, a Resolução 90 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que estabelece os requisitos de nivelamento de tecnologia da informação e comunicação – TIC para o Sistema Judiciário do País e a Resolução 99, do mesmo órgão, que institui o planejamento estratégico de TIC da Justiça Brasileira, são exemplos concretos dessas ações.

Antecipando-se à tendência de informatização da Justiça Brasileira e com a clara estratégia de ser o pioneiro, entre os órgãos do judiciário, em implantar esta nova sistemática, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina – TJ/SC desenvolveu, em parceria com a iniciativa privada, o Sistema de Automação Judicial – SAJ, que possibilita aos juízes a emissão eletrônica de despachos de processos judiciais, com a respectiva assinatura digital do magistrado.

Para que os despachos judiciais chegassem às partes citadas – os interessados – faltava, ainda, uma solução tecnológica que permitisse que tais peças dos processos judiciais eletrônicos, totalmente sigilosos, fossem materializados (impressos), entregues aos seus destinatários e a informação da entrega do documento devolvida, eletronicamente, aos juízes, no formato digital.

Em meados de 2007, no Congresso de Tecnologia de Informação das Justiças Estaduais, o TJ/SC solicitou à Empresa Brasileira de Correios – ECT, por intermédio da sua Diretoria Regional em Santa Catarina – DR/SC, uma solução de postagem que viabilizasse a captação eletrônica dos despachos digitais dos juízes, assim como a entrega totalmente sigilosa da citação à parte interessada, completando, assim, o processo judicial eletrônico.

A ECT surgiu como parceiro natural para desenvolver uma solução que respondesse à demanda do TJ/SC por possuir duas competências essenciais à natureza de um processo judicial: i) capilaridade, o que facilita e agiliza a entrega das citações em todos os municípios do estado de Santa Catarina, por meio de operador logístico único e ii) uma marca de credibilidade perante a sociedade, atributo que os Correios conquistaram ao longo da sua história. Essa é uma questão altamente crítica para qualquer tribunal, uma vez que os dados e informações que compõem um processo judicial requerem sigilo absoluto.

Do que precede, o artigo tem os seguintes objetivos:

- Evidenciar que as TIC podem contribuir, decisivamente, para a melhoria dos serviços públicos. Com destaque, neste estudo, para os serviços oferecidos pela Justiça Brasileira.
- Precipuamente, o trabalho apresenta os benefícios que a solução, desenvolvida em parceria com o TJ/SC, trouxe para a sociedade, para o tribunal e para a ECT, enfatizando o papel estratégico que a TIC exerce na missão do CNJ de criar um processo jurídico mais ágil, eletrônico, seguro e que chegue a uma parcela cada vez maior da população brasileira.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 NOVO CENÁRIO ECONÔMICO MUNDIAL

De acordo com o relatório do Banco Mundial, Global Development Horizons (World Bank, 2011), as economias emergentes provocarão uma reconfiguração do poder econômico internacional até 2025. Brasil, Rússia, Índia, Indonésia, China e Coreia – BRIICC responderão por, aproximadamente, metade do comércio global, do fluxo de capitais e do consumo mundial até o final do período 2011-2025.

Análises descritas no relatório do Banco Mundial apontam que: os países que compõem o bloco BRIICC serão os motores do crescimento econômico global nas próximas décadas. Tais países estão exercendo forte influência no contexto internacional. Eles representam, hoje, os referenciais de desenvolvimento econômico para nações menos desenvolvidas, o que levou o Banco Mundial a defini-los como Polos de Crescimento.

O cenário desenhado pelo Banco Mundial abre várias oportunidades de crescimento para o Brasil. Mas para que esse desenvolvimento seja sustentável e, principalmente, produza ganhos sociais para a sociedade brasileira, o país precisa investir na economia do conhecimento, que tem nesse atributo o principal recurso de produção de bens e serviços, geração de valor para o mercado e motor de inovação.

Acredita-se que uma parcela significativa do crescimento global do Brasil será alavancada por essa economia orientada à informação, ao conhecimento. Adaptado a partir de Davenport (2003), Evers (2001), Grant (2000), Schmid e Stanoevska-Slaveba (1998) e Wiig (1997), a economia do conhecimento pode ser caracterizada pelos seguintes fundamentos:

- Fator de Produção – diferentemente da era industrial, o conhecimento é o fator primário de produção.
- Ativos de conhecimento – em termos de produção, isso significa uma predominância de serviços sobre os bens. No que se refere aos insumos, significa que os principais ativos das empresas são intangíveis, tais como soluções tecnológicas, em vez de terra, máquinas, estoques e ativos financeiros.
- Conectividade total – que permite mobilidade total e computação em nuvem, colocando à disposição das empresas e das pessoas poder de processamento de informação, até então, não imaginados.
- Economia digital – é uma economia orientada à digitalização da informação, o que tem gerado impactos sem precedentes na capacidade de armazenamento, transferência, compartilhamento e processamento de informações.
- Virtualização – organizações virtuais são apenas um dos exemplos da atual transição do mundo real para o virtual, devido à conectividade (mobilidade), computação em nuvem e digitalização da economia.
- Rápidas mudanças – o ciclo de vida de um produto é infinitamente inferior daquele da era industrial. No atual mundo dos negócios, um produto chega a sua fase de maturação quase que instantaneamente, após a sua introdução no mercado.
- Alto desempenho – os processos produtivos podem ser totalmente controlados e efetivamente gerenciados, em função das novas metodologias de modelagem e ferramentas de gestão. É possível, assim, criar processos produtivos mais inteligentes, que consumam menos recursos, principalmente os de energia, gerando crescimento econômico sustentável.

## 2.2 SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

Parece que vivemos sobre uma grande rede mundial, em função do alto grau de desenvolvimento da TIC, que provoca a onipresença da rede mundial de computadores em todos os setores produtivos do Brasil. Internet, telefonia celular e TV digital têm desmaterializado a relação entre pessoas, entre governo e cidadãos e entre empresas e clientes. Essas são evidências que a sociedade brasileira está cada vez mais inserida no mundo digital.

Para Evers (2001), a sociedade do conhecimento é assim caracterizada:

- Seus membros têm um padrão educacional mais elevado, quando comparado com outras sociedades.
- Suas indústrias geram produtos com inteligência artificial integrada.
- É crescente a organização de conhecimento em meio digital, armazenado em bancos de dados, sistemas especialistas e outras mídias.
- Há múltiplos centros produtores de conhecimento.

No Brasil, desde o ano de 2003, é crescente o entendimento do governo federal que a TIC é um recurso fundamental para promover o desenvolvimento econômico, social e cultural do País (IBGE, 2009). Nesse sentido, a inclusão digital é uma questão de natureza prioritária para a nação, já que tem reais potencialidades para ampliar a inclusão social, devido ao maior acesso à informação e ao conhecimento (IPEA, 2004).

### 2.3 GOVERNO ELETRÔNICO

Para a Organização das Nações Unidas, governo eletrônico, ou e-governo, pode referir-se, virtualmente, a todas as plataformas de TIC e aplicações em uso pelo setor público (ONU, 2002). De forma mais específica, este órgão define e-governo como: a utilização da internet e das tecnologias padrão *World Wide Web* – WWW para entregar informações e serviços públicos aos cidadãos.

Neste estudo, adota-se o seguinte conceito de e-governo, definido no Portal de Governo Eletrônico do Estado Brasileiro:

O desenvolvimento de programas de governo eletrônico tem como princípio a utilização das modernas TICs, para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais.

As transformações econômicas, sociais e culturais impostas pela onipresença da internet são irreversíveis. Realizar negócios, trabalhar, estudar, enfim, viver requer novos requisitos. São, agora, orientados à informação, ao conteúdo. Vale dizer que, instituições públicas, empresas e escolas têm que se adaptar às novas formas de relacionamento da sociedade do conhecimento.

O quadro I ilustra o crescimento de usuários de internet no Brasil, no período 2007-2009. Esses dados refletem a presença crescente da internet no cotidiano do brasileiro.

Destaca-se, no Quadro II outra tendência, advinda do uso intensivo da *internet*: o relacionamento do cidadão com os órgãos públicos brasileiros está se tornando gradativamente digital.



Quadro 1 – Acesso à Internet no Brasil. Fonte: CGI no Brasil.

| Fonte          | Nº. de Usuários de Internet no Brasil<br>(Milhões) |       |       |
|----------------|--|-------|-------|
|                | 2007   | 2008  | 2009  |
| PNAD           | -  | 55,90 | 67,90 |
| TIC Domicílios | 44,90  | 53,90 | 63,00 |
| IBOPE          | 39,00  | 52,30 | 66,30 |

Quadro 2 – 4.104 entrevistados, residentes em áreas urbanas, que utilizaram e-Governo nos últimos doze meses. Fonte: CGI no Brasil.

| Regiões do País<br>(Áreas Urbanas) | Uso de Serviços Eletrônicos (%) |                           |                     |                                 |                                 |
|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------------------|
|                                    | Consulta<br>ao CPF              | Info. sobre<br>Documentos | Declaração<br>do IR | Info. sobre<br>Impostos e Taxas | Info. sobre Atos<br>Processuais |
| Sudeste                            | 46                              | 33                        | 27                  | 27                              | 12                              |
| Nordeste                           | 36                              | 20                        | 31                  | 11                              | 10                              |
| Sul                                | 41                              | 32                        | 26                  | 22                              | 18                              |
| Norte                              | 48                              | 30                        | 20                  | 17                              | 15                              |
| Cetro-oeste                        | 40                              | 31                        | 24                  | 28                              | 16                              |

## 2.4 MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

Empresas podem ser modeladas e gerenciadas sob diversas abordagens. Uma delas lança mão do conceito de metáforas para facilitar o entendimento e análise de uma organização (Morgan, 1980). Neste artigo, adota-se o conceito de processo de negócio como metáfora apropriada para modelar organizações, porque ele caracteriza a atuação de uma empresa (GONÇALVES, 2000b).

O gerenciamento de processo de negócio – BPM, do acrônimo em inglês *Business Process Management*, é uma abordagem de gestão que entende as organizações como um conjunto de processos de negócio e que tem despertado a atenção dos gestores, sobretudo, a partir da virada do século (BALDAM et al., 2007).

É por meio dos processos de negócio que as empresas entregam produtos e serviços aos seus clientes. Acredita-se que, é para os processos de negócio que converge a maior parte do conhecimento organizacional. Assim, eles representam as fontes primárias dos conhecimentos necessários para a melhoria dos processos organizacionais que suportam os processos de negócio.

A modelagem e otimização de processos é a fase mais visível e importante do BPM. Baldam et al. (2007) sublinha que essa fase compreende, de uma maneira geral, a duas grandes etapas:

- Modelagem do estado atual do processo: AS-IS – descreve, em detalhes, como ocorre o processo atual, com o objetivo de identificar os pontos de melhorias. Assim, tem-se em mão métricas para cotejar, com clareza, os avanços obtidos com a modelagem TO-BE.
- Otimização e modelagem do estado desejado do processo: TO-BE – nessa etapa, pretende-se criar um ambiente de discussão entre as partes envolvidas, que pode

incluir clientes e fornecedores, de forma a melhorar o processo em questão, inová-lo ou mesmo chegar a conclusão que ele não gera valor para os negócios da organização.

Destaca-se que, para apoiar a fase de modelagem e otimização de processos do presente trabalho, utilizou-se a notação de modelagem de processos de negócio – BPMN, do acrônimo em inglês *Business Process Modeling Notation*. A BPMN é uma técnica de notação aplicada à modelagem e à análise de processos de negócio. O interesse por essa técnica tem crescido no ambiente de negócios em função de vários aspectos, os principais são:

- É de uso gratuito.
- Possui elementos gráficos que facilitam a comunicação entre os atores de um processo.
- Fornece uma abordagem orientada a processos para modelar sistemas que suportam negócios.
- Notadamente, permite a compreensão e gestão de processos de negócios complexos por não-especialistas (BALDAM et al., 2007 e OMG 2011).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Do ponto de vista da sua natureza, a pesquisa empreendida neste trabalho caracteriza-se como aplicada, com abordagem baseada em análises qualitativas. Quanto aos fins, é uma pesquisa descritiva que utilizou os seguintes meios de investigação: entrevista, questionário, consulta à legislação federal pertinente ao objeto de estudo, análise do planejamento estratégico do CNJ e estudo de campo (BOAVENTURA, 2004 e MORESI, 2004).

#### 3.1 COLETA DOS DADOS

Partindo-se da demanda apresentada pelo TJ/SC, que se refere à complementação do processo judicial digital, por meio de uma solução que viabilizasse: i) a captação eletrônica dos despachos dos juízes, ii) o tratamento eletrônico desses dados, iii) a entrega totalmente sigilosa da citação à parte interessada e iv) o retorno digital da informação da entrega, os pesquisadores da ECT adotaram os seguintes procedimentos, para a coleta de dados:

- a) Entrevista exploratória – em que participaram o desembargador e juízes responsáveis pelo processo de virtualização do TJ/SC, para se identificar, detalhar e documentar as reais necessidades desse órgão.
- b) Análise da legislação pertinente – as entrevistas exploratórias, que contaram com a participação de analistas de negócio da DR/SC, revelaram a necessidade de pesquisar a legislação pertinente ao processo de virtualização do Poder Judiciário Brasileiro. Especificamente, foi analisada a seguinte legislação: Lei Nº 11. 419 e as Resoluções 90 e 99 do CNJ.
- c) Análise inicial – com esses dois trabalhos prévios, o Departamento de Pesquisa da ECT – DEGEM e a DR/SC, identificaram que a demanda apresentada pelo TJ/SC refletia, em verdadeira grandeza, uma necessidade nacional. De acordo com a Resolução 99, o Poder Judiciário tem a seguinte missão: “Prover soluções tecnológicas efetivas para que o Judiciário cumpra sua missão constitucional”.
- d) Pesquisa em profundidade – a partir da análise inicial, o DEGEM desenvolveu um questionário composto por 34 questões, que foi aplicado aos principais órgãos que

compõem o Poder Judiciário Brasileiro. Participaram da pesquisa: o CNJ, o Tribunal Superior do Trabalho (TST), Tribunal Regional Federal do Distrito Federal (TRF/DF), TJ/DF, TJ/SP, TJ/BA, TJ/MG e TJ/RJ. O Anexo I detalha as treze questões mais pertinentes a este estudo.

### 3.2 ANÁLISE DOS DADOS

Das 13 questões apresentadas no Anexo I, as perguntas P7 e P8 resumem os principais requisitos de negócio da solução de TIC demandada pelo TJ/SC:

- Questão P7 – qual o atributo mais importante de um serviço digital? Cada entrevistado poderia selecionar mais de um item. O gráfico da Figura 1 esboça o resultado para essa questão.

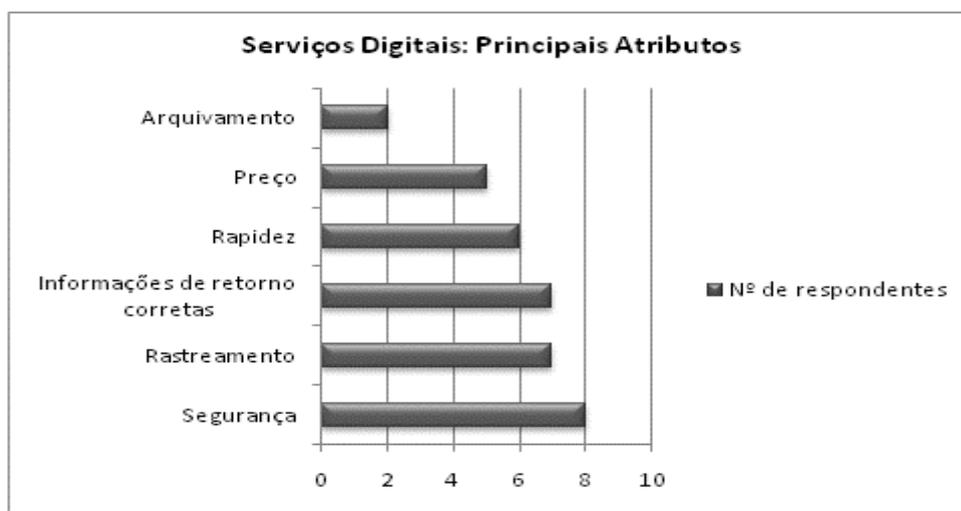


Figura 1 – Resultado da Pergunta P7. Fonte: Dados Primários.

Questão P8 – quais funcionalidades atenderiam às necessidades de serviços digitais do órgão. Cada entrevistado poderia selecionar mais de um item. O gráfico da Figura 2 esboça o resultado para essa a pergunta.

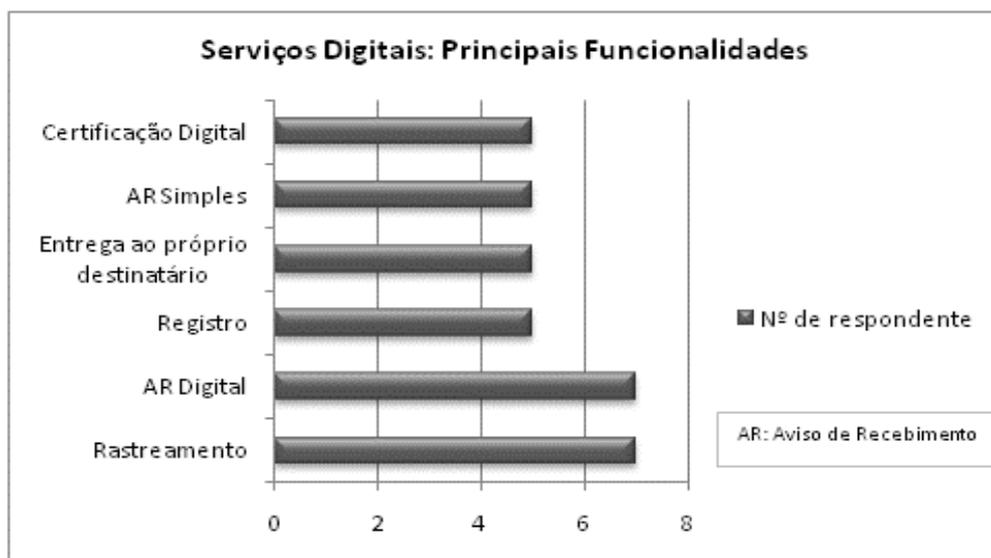


Figura 2 – Resultado da Pergunta P8. Fonte: Dados Primários.

### 3.3 PROCESSO DE POSTAGEM FÍSICA DE CITAÇÕES JUDICIAIS: SITUAÇÃO ATUAL

A Figura 3 traz a modelagem AS-IS do processo de postagem física das citações, resultantes dos despachos dos juízes. A principal informação a ser extraída desse diagrama é o tempo de 20 (vinte) dias, em média, decorridos entre o momento em que a citação é gerada (T1) e o retorno da informação de entrega desse documento ao TJ/SC (T2).

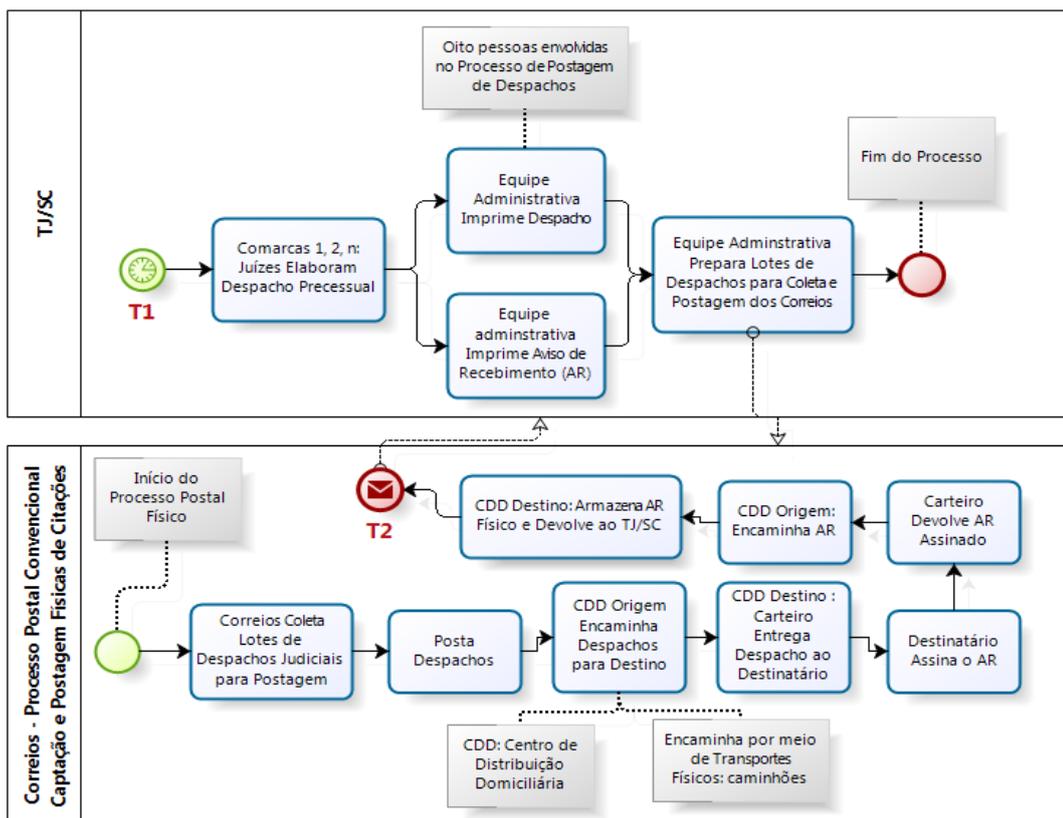


Figura 3 – Processo de Postagem Física de Citações. Fonte: Dados Primários.

Modeler

### 3.4 PROCESSO DE POSTAGEM ELETRÔNICA DE CITAÇÕES JUDICIAIS: SOLUÇÃO PROPOSTA

Todos os esforços dos Correios, em parceria com o TJ/SC, voltaram-se à redução do prazo de 20 dias que o tribunal aguardava para dar continuidade ao processo judicial. Como sublinhado na introdução deste trabalho, o TJ/SC fez a sua parte, criando o processo judicial eletrônico, com a implantação do sistema de automação SAJ. Aos Correios, cabia a tarefa de desenvolver uma solução de TIC que captasse os dados eletrônicos dos despachos dos juízes, disponibilizados pelo TJ/SC por meio de uma solução WEB Service desenvolvida pelo Tribunal.

O próximo trabalho empreendido pelos Correios, visando à construção da referida solução, pode ser acompanhado na Figura 4, que esboça a modelagem TO-BE. A partir da análise dos dados e da modelagem AS-IS, a equipe de analistas de negócio da DR/SC traduziu informações e conhecimentos em requisitos de negócio.

As simulações e sucessivos refinamentos proporcionados pela modelagem TO-BE levaram a ajustes entre T1 e T2, reduzindo para 10 (dez) dias o tempo entre a captação eletrônica e o retorno da informação de entrega dos despachos judiciais. Cabe ressaltar que, essa redução foi obtida, em grande parte, pelo fato das etapas 2, 3, 4 e 5 serem processos automatizados, sem intervenção humana.

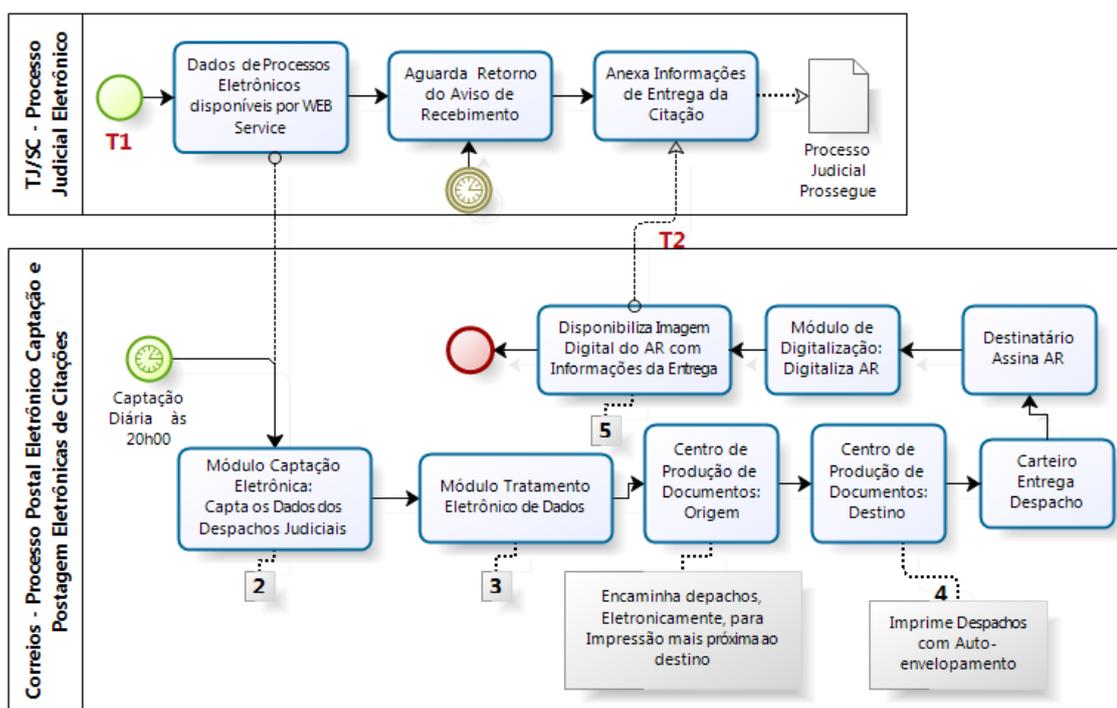


Figura 4 – Processo de Postagem Eletrônica de Despachos Judiciais. Fone: Dados Primários.

#### 4 RESULTADOS

Definida a solução que atendia aos requisitos e regras de negócio demandas pelo TJ/SC, a equipe de desenvolvimento começou o seu trabalho que, a rigor, representava um desafio, porque era a primeira vez que os Correios aplicariam a abordagem orientada por processos de negócio ao desenvolvimento de sistemas informação.

O primeiro trabalho da equipe de desenvolvimento concentrou-se na tradução de requerimentos de negócio em requisitos técnicos e funcionais, que levaram à arquitetura de informação ilustrada na Figura 5. Essa arquitetura originou o que os Correios denominaram de solução completa de postagem eletrônica – V-POST, porque contempla todas as etapas necessárias para complementar a celeridade de um processo judicial eletrônico.

O detalhamento da construção do sistema de informação para atender às necessidades do TJ/SC não faz parte do escopo deste trabalho. Não obstante, as Figuras 6 e 7 apresentam duas telas do sistema V-POST, que representa o artefato mais visível da solução completa que os Correios construíram para complementar o processo judicial eletrônico.

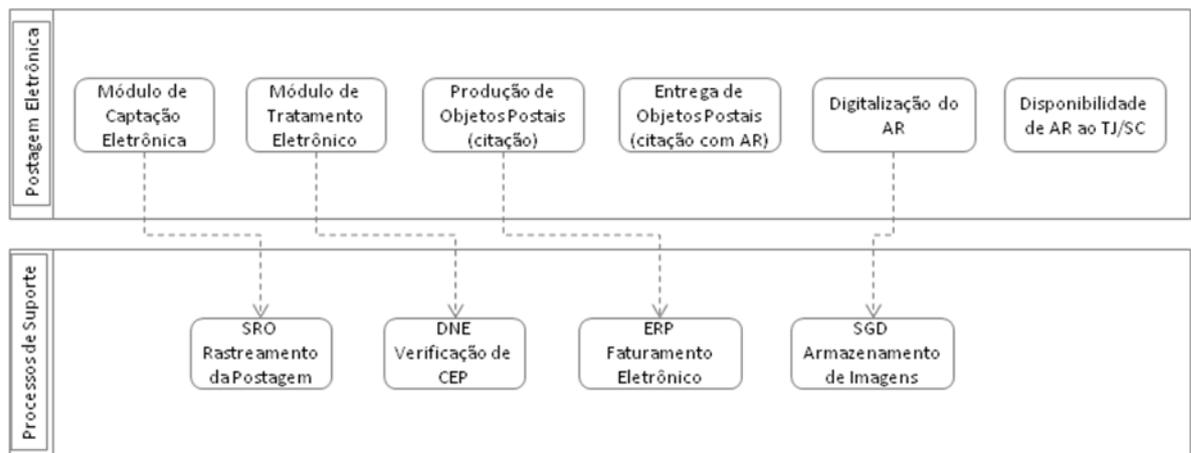


Figura 5 – Visão da Arquitetura de Informação da Solução Completa de Postagem Eletrônica. Fonte: Dados Primários

A aplicação V-POST foi desenvolvida com linguagem padrão WEB *Cold Fusion* e Sistema Gerenciador de Banco de Dados SQL Server. O software passou por teste-piloto durante seis meses, etapa em que o TJ/SC teve papel essencial. Após esse período foi homologado pelos Correios e já está em operação há dois anos.

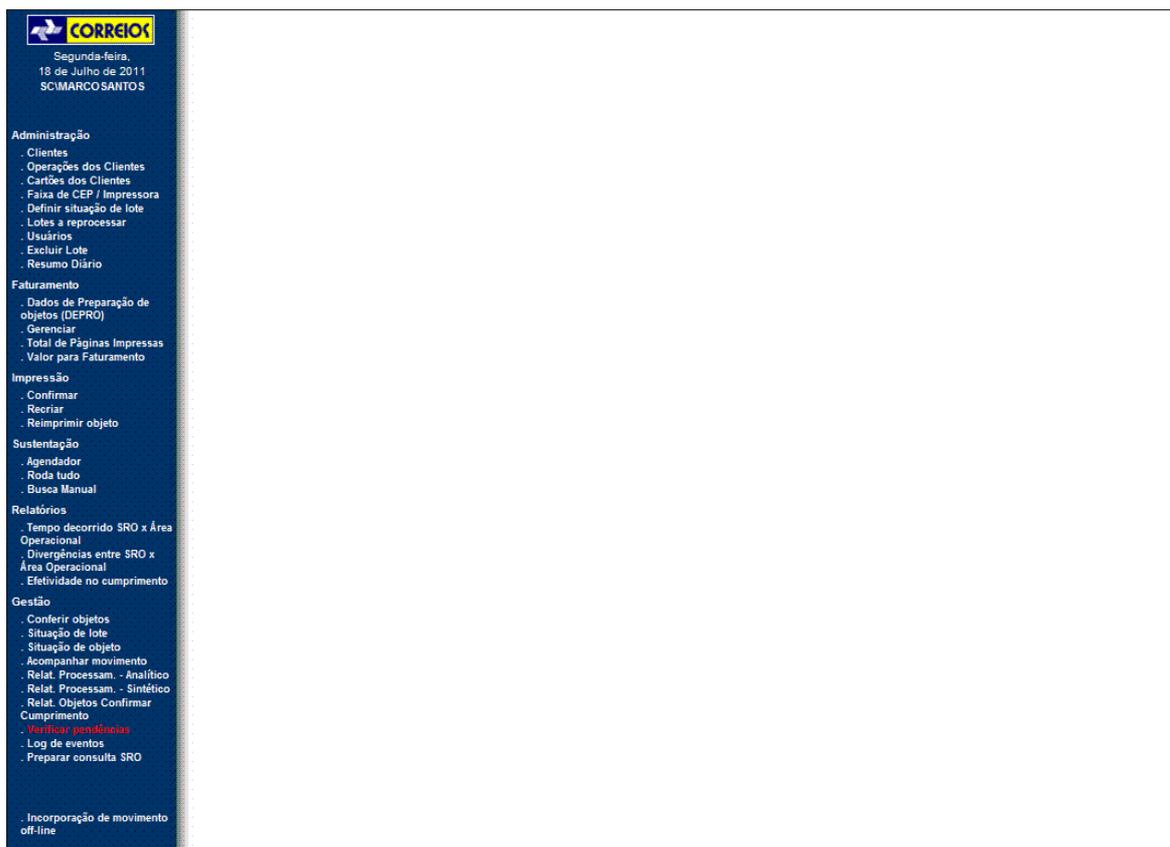


Figura 6 – Tela Inicial do V-POST. Fonte: Dados Primários.

O Processo de desenvolvimento da solução V-POST proporcionou um aprendizado significativo: a participação efetiva do cliente, que demandou a solução, foi fator crítico para se chegar as customizações que atendessem aos requisitos técnicos, incluindo os de segurança, que estão descritos na Lei 11.419 e Resoluções 90 e 99 do CNJ.

**Postagem Virtual - V-POST v1.0**  
 GEST - DR/SC  
 Relatório de efetividade de cumprimento de entrega

[Voltar](#) [Avançar](#)

Este relatório permite consultar o índice de efetividade no cumprimento dos objetos cadastrados no sistema. Para prosseguir, favor fornecer as informações abaixo:

Selecione a(s) DR(s)

DR - AMAZONAS  
 DR - BRASÍLIA  
 DR - CEARÁ  
 DR - PARANÁ  
 DR - RIO GRANDE DO NORTE  
 DR - RIO GRANDE DO SUL  
 DR - SANTA CATARINA

[Avançar](#)

Selecione o(s) cliente(s)

Tribunal de Justiça de Santa Catarina(9113592)  
 Tribunal de Justiça de SC(98015575)

[Avançar](#)

Selecione o período da consulta(máximo um ano entre as datas)

Data inicial(dd/mm/aaaa)

Data final(dd/mm/aaaa)

[Consultar](#)

Resultados

| Total de objetos | Cumpridos     | Devolvidos ao remetente |              |
|------------------|---------------|-------------------------|--------------|
| 5038             | 2582 (51,25%) | 2456 (48,75%)           |              |
|                  |               | Mudou-se                | 891 (17,69%) |
|                  |               | Não existe o número     | 850 (16,87%) |
|                  |               | Desconhecido            | 456 (9,05%)  |
|                  |               | Endereço insuficiente   | 175 (3,47%)  |
|                  |               | Recusado                | 34 (0,67%)   |
|                  |               | Falecido                | 33 (0,66%)   |
|                  |               | Não procurado           | 17 (0,34%)   |

Figura 7 – Tela de Relatório de Desempenho. Fonte: Dados Primários.

O interesse e contratação da solução V-POST por outros tribunais, demonstra o quanto essa aplicação é aderente aos objetivos estratégicos do CNJ quanto à informatização do Poder Judiciário Brasileiro. Especificamente, a solução gera os seguintes benefícios:

I. Para o cidadão brasileiro:

- A citação de um despacho judicial chega mais rápido ao interessado.
- Para citações de única página, a segurança e sigilo dos dados e informações aumentaram, pois as etapas de captação, tratamento, impressão e auto-envelopamento, são eletrônicos.
- Contribuiu para reduzir o ciclo de vida de um processo judicial, pois houve redução do prazo de retorno da informação de entrega da citação. Dessa forma, o juiz antecipa a continuidade do processo jurídico.
- Contribuiu para aumentar a inclusão social judiciária.

II. Para o TJ/SC:

- A integração entre TJ/SC e Correios resultou em uma solução de postagem eletrônica que complementa o processo judicial eletrônico, o que imprime ainda mais celeridade a um processo jurídico.

- Gerou redução de custos para o TJ/SC. A equipe do tribunal responsável pela preparação dos lotes de despachos para serem postados nos Correios foi reduzida. E as pessoas, conseqüentemente, foram alocadas nos processos fins do órgão.
- A Parceria TJ/SC e Correios contribui para o Brasil alcançar uma estratégia de Estado, relacionada ao e-governo: melhorar a qualidade dos serviços públicos brasileiros e democratizar o acesso a eles. Isso tem impactos positivos na imagem do tribunal.

### III. Para os Correios

- Melhorou o atendimento a um de seus clientes estratégicos.
- A qualidade do processo postal, que atende à carteira de clientes do Poder Judiciário, teve um incremento significativo, porque melhorou os insumos para as etapas de construção de leiaute, impressão e digitalização de Avisos de Recebimento.
- Aumentou a segurança da informação dos despachos judiciais, pela aplicação de recursos da TIC.
- Eliminação de atividades que não adicionam valor ao negócio da empresa.
- Contribui para aumentar e sustentar a credibilidade e confiança que a sociedade brasileira tem na marca Correios.

## 5 TRABALHOS FUTUROS

A solução V-POST foi desenvolvida orientando-se pela legislação que versa sobre as características que definem um processo judicial eletrônico. Nesse sentido, apresenta alto grau de aderência às necessidades de informatização do Poder Judiciário. Isso fica, claramente, demonstrado no interesse de outros tribunais pela solução e no aumento do número de contratos celebrados.

Essa experiência exitosa levou os Correios a aplicar todo esse aprendizado ao desenvolvimento de um projeto que tem o objetivo de criar uma solução, denominada e-Carta, para atender a todos os órgãos que constituem o Poder Judiciário Brasileiro.

Outros órgãos públicos têm mostrado interesse pela solução e-Carta, pois ela reflete um projeto que tem reais potenciais de contribuir com a missão do Programa Federal de Governo Eletrônico, que é a de ofertar aos cidadãos brasileiros serviços públicos de qualidade. Essa empreitada será objeto de pesquisas futuras.

## 6 REFERÊNCIAS

**BOAVENTURA**, E. M. Metodologia da Pesquisa: monografia, dissertação e tese. São Paulo: Atlas, 2004.

**BALDAM**, R L. et al. Gerenciamento de Processos de Negócio. BPM – Business Process Management. 1ª Edição. São Paulo: Érica, 2007.

**BRASIL**. Lei Nº 11.419, de 19 de Dezembro de 2006. Dispõe sobre a Informatização do Processo Judicial. Presidência da República: Casa Civil. Brasília-DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/11419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11419.htm) . Acesso em: 15 de fev. de 2010.

**BRASIL**. Resolução Nº 90, de 29 de Setembro de 2009. Dispõe sobre os Requisitos de Nivelamento de Tecnologia da Informação no Âmbito do Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. Brasília-DF. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/resolucoespresidencia>>. Acesso em: 15 de fev. de 2010.

**BRASIL.** Resolução Nº 99, de 24 de Novembro de 2009. Institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no Âmbito do Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. Brasília-DF. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/resolucoespresidencia>>. Acesso em: 15 de fev. de 2010.

**CGI.** Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em: < <http://www.cgi.br>>. Acesso em: 13 de jul. de 2011.

**DAVENPORT, T. H e PRUSAK, L.** Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 9ª edição, 2003.

**EVERS, D. H.** Towards a Malaysian Knowledge Society. Third International Malaysian Studies Conference. Bangi, 2001.

**GONÇALVES, J. E. L.** Processo, que Processo? Revista de Administração de Empresas – RAE, v. 40, n. 4, pp. 8-19, out./mar. São Paulo, 2000b.

**GRANT, R. M.** Shifts in the World Economy: The Drives of Knowledge Management. In: DESPRES, C. & CHAUVEL, D. Knowledge Horizons: The Present and the Promise of Knowledge Management, pp. 27-53. London: Butterworth-Heinemann, 2000.

**IBGE.** O Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação no Brasil: 2003-2006. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Rio de Janeiro, 2009.

**IPEA.** Objetivos de Desenvolvimento do Milênio: Relatório Nacional de Acompanhamento. Instituto de Pesquisa Aplicada. Brasília, 2004

**MORESI, E. A.** Metodologia da Pesquisa. In: Programa de Pós-graduação Stricto Sensu. Universidade Católica de Brasília – UCB, Brasília, 2004.

**MORGAN, Gareth.** Paradigms, Metaphors and Puzzle Solving in Organization Theory. Administrative Science Quarterly, v.25, n.4, p.606-622, 1980.

**OMG.** Object Management Group, Inc. Frequently Asked Questions. Disponível em: < <http://www.bpmn.org/Documents/FAQ.htm>>. Acessado em: 28 de jul. de 2011.

**ONU.** Benchmarking e-Government: a Global Perspective. United Nations, American Society for Public Administration. New York, 2002.

Resolução

**SCHMID, B. & STANOEVSKA-SLABEVA, K.** Knowledge Media: An Innovative Concept and Technology for Knowledge Management in the Information Age. 12<sup>th</sup> Biennial International Telecommunications Society Conference. Beyond Convergence, 1998.

**WIIG, K. M.** Knowledge Management: an introduction and perspective. In: journal of knowledge Management, v. 3 n. 2, pp 6-13, 1997.

**WORLD BANK.** Global Development Horizons 2011. Multipolarity: The New Global Economy. Washington DC 20433, 2011.

## ANEXO I

Algumas das Questões Apresentadas ao Público-alvo da Pesquisa.

| Perguntas                                   | Aspectos Gerais Acerca de Processos Eletrônicos  | Opções de Respostas   |                                       |   |   |
|---|--|---|---------------------------------------|---|---|
| P1  | Quais são os processos mais usuais do órgão?   | Resposta aberta   |                                       |   |   |
| P2  | Há recomendação corporativa para a substituição de processos físicos por eletrônicos?  | <input type="checkbox"/> Sim  |                                       | <input type="checkbox"/> Não  |   |
| P3  | Há prazo para esta substituição?   | <input type="checkbox"/> Sim  |                                       | <input type="checkbox"/> Não  |   |
| P4  | Em relação à digitalização de documentos/processos, há recomendação/prazo para a implantação dessa sistemática no órgão?   | <input type="checkbox"/> Sim  | <input type="checkbox"/> Não          |   | Qual?                                   |
| P5  | Qual a expectativa de crescimento do processo de virtualização de documentos nos próximos três anos?   | <input type="checkbox"/> Reduzirá   | <input type="checkbox"/> Estabilizará | <input type="checkbox"/> Crescerá pouco   | <input type="checkbox"/> Crescerá muito |
| P6  | Qual o nível de integração informatizada entre a instituição e as demais instâncias federais, estaduais e municipais. Exemplo: comarcas e órgãos de trânsito municipais? | Resposta aberta   |                                       |   |   |
| <b>Serviço Digital: Postagem Eletrônica</b> |  |   |                                       |   |   |
| P7  | Qual o atributo mais importante de um serviço digital (eletrônico)?  | <input type="checkbox"/> Segurança<br><input type="checkbox"/> Rapidez<br><input type="checkbox"/> Rastreamento   |                                       | <input type="checkbox"/> Preço<br><input type="checkbox"/> Arquivamento<br><input type="checkbox"/> Informações de retorno  |   |
| P8  | Quais funcionalidades atenderiam às necessidades de serviços digitais do órgão?  | <input type="checkbox"/> Registro<br><input type="checkbox"/> Rastreamento<br><input type="checkbox"/> Entrega ao próprio destinatário<br><input type="checkbox"/> AR Simples<br>AR: aviso de recebimento |                                       | <input type="checkbox"/> AR Digital<br><input type="checkbox"/> Certificação Digital<br><input type="checkbox"/> Microfilmagem<br><input type="checkbox"/> Arquivamento |   |
| P9  | Qual prazo de entrega atenderia às necessidades de serviços digitais do órgão?   | <input type="checkbox"/> Dia + 0  | <input type="checkbox"/> Dia + 3      | <input type="checkbox"/> Dia + 5  | <input type="checkbox"/> Outro          |
| <b>Rastreamento da Postagem Eletrônica</b>  |  |   |                                       |   |   |
| P10   | Há necessidade de rastreamento da cadeia produtiva desse serviço digital?  | <input type="checkbox"/> Sim  |                                       | <input type="checkbox"/> Não  |   |
| P11   | Será necessária alguma integração de sistemas entre o órgão e os Correios para a implantação da postagem eletrônica?   | <input type="checkbox"/> Sim  |                                       | <input type="checkbox"/> Não  |   |
| P12   | Qual a tecnologia utilizada pelo órgão para o trânsito externo de informações/documentos digitais?   | <input type="checkbox"/> WEB Service<br><input type="checkbox"/> FTP<br><input type="checkbox"/> FTP seguro<br><input type="checkbox"/> Certificação Digital  |                                       | <input type="checkbox"/> e-mail com certificação<br><input type="checkbox"/> CD<br><input type="checkbox"/> DVD<br><input type="checkbox"/> Pen Drive                   |   |
| P13   | Utiliza assinatura eletrônica em e-mails, troca de documentos?   | <input type="checkbox"/> Sim  |                                       | <input type="checkbox"/> Não  |   |