

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

BÁRBARA CARVALHO DINIZ

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA DE PROCESSO JUDICIAL
ELETRÔNICO (PJe) DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO - TRT 13^a
REGIÃO**

JOÃO PESSOA
2020

BÁRBARA CARVALHO DINIZ

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA DE PROCESSO JUDICIAL
ELETRÔNICO (PJe) DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO - TRT 13ª
REGIÃO**

Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) para obtenção do grau de Mestra em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação

Orientação: Profa. Dra. Alzira Karla Araújo da Silva

JOÃO PESSOA

2020

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

D585g Diniz, Bárbara Carvalho.

Gestão da Informação no Sistema de Processo Judicial
Eletrônico do Tribunal Regional do Trabalho - TRT 13ª
Região / Bárbara Carvalho Diniz. - João Pessoa, 2020.
202f. : il.

Orientação: Alzira Karla Araújo da Silva.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Gestão da Informação. 2. Processo Judicial
Eletrônico. 3. Fluxo de informação. 4. Tribunal
Regional do Trabalho - 13ª Região. I. Silva, Alzira
Karla Araújo da. II. Título.

UFPB/BC

BÁRBARA CARVALHO DINIZ

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA DE PROCESSO JUDICIAL
ELETRÔNICO (PJe) DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – TRT 13ª
REGIÃO**

Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Data de aprovação: 31 / 03 / 2020

Banca Examinadora:



Profa. Dra. Alzira Karla Araújo da Silva
(Orientadora – PPGCI/UFPB)



Profa. Dra. Eliane Bezerra Paiva
(Membro Interno – PPGCI/UFPB)

Profa. Dra. Emeide Nóbrega Duarte
(Membro Interno Suplente – PPGCI/UFPB)

Profa. Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos
(Membro Externo – CCBSA/UEPB)

Profa. Dra. Claudialyne da Silva Araújo
(Membro Externo Suplente – CCBSA/UEPB)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, só posso agradecer a Deus por conceder-me o privilégio de ter entrado nesta jornada acadêmica, cheia de etapas, em que a cada fase era mais decisiva e desafiadora. Sem Ele, o primeiro a acreditar em mim, não estaria aqui.

A minha família, meus pais Sandra e Hilário por sempre me incentivarem a estudar, buscar melhorias em todos os aspectos e, principalmente, investirem na minha educação e nunca deixarem de acreditar em meu potencial. As minhas irmãs lindas Beatriz e Izabel que sempre torceram e me ajudaram. As minhas queridas avós, Iolanda e Mariza, e avôs Onildo (*in memorian*) e Severino (*in memorian*) por também serem incentivadores do meu crescimento pessoal. Não poderia deixar de lembrar dos meus queridos padrinhos: Mirabeau e Severina Diniz, obrigada por terem acreditado em mim e investirem em minha educação escolar, obrigada por terem proporcionado uma base essencial para minha trajetória acadêmica. A toda minha família que sempre torceu por mim.

Agradeço a todos (coordenação e professores) do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação que me acolheu e trouxe tanto conhecimento, expandiu meus horizontes como pessoa e como profissional da informação. A todos os professores do Programa, em especial aos que fui aluna: Guilherme Ataíde, Marckson Roberto, Elizabeth Baltar, Emeide Nóbrega, Joana Coeli, Henry Poncio, Alzira Karla e Edvaldo Alves.

Jamais posso esquecer de agradecer a minha orientadora maravilhosa e admirável, Alzira Karla. Faltam palavras para descrevê-la como pessoa e docente, sem dúvidas um privilégio de ter sido orientada por ela, sempre paciente, humilde e com muito a ensinar. Obrigada, professora!

Aos meus queridos colegas do PPGCI com quem tive oportunidade de estudar, trocar alegrias e angústias, dúvidas e soluções. A minha turma de mestrado 2018 por serem tão carinhosos e dispostos a ajudar. Agradeço em especial aos amigos mais próximos: Marília Vital, Anderson Victor, Jefferson Higino, José Padilha Neto, Arthur Campos, Pedro Augusto e Aurekelly Rodrigues.

A banca de qualificação e defesa de dissertação, professoras Dra. Eliane Paiva, Dra. Jacqueline Barrancos, Dra. Emeide Nóbrega e professora Dra. Claudialyne Araújo, grata pela colaboração e contribuições para este trabalho!

Ao Dr. Lindinaldo Marinho, juiz do Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo (TRT 13ª Região), por ter acreditado na minha proposta e facilitar a minha pesquisa no âmbito do Fórum Trabalhista, muito obrigada por sua ajuda e compreensão. Ao Dr. Paulo Henrique Tavares, diretor e juiz do Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo (TRT 13ª Região), pela atenção e autorização para entrevistar os servidores das varas trabalhistas, quanto no Arquivo do TRT, minha imensa gratidão!

Aos técnicos e analistas judiciários das varas trabalhistas por terem cedido seu tempo para participar da pesquisa, sem a ajuda de vocês não existiriam resultados. Ao senhor Normando Madeiro, membro da CPAD do TRT e técnico judiciário, obrigada por toda atenção e apoio a minha pesquisa, suas informações foram essenciais para as conclusões deste trabalho.

Ao grupo de pesquisa Gestão da Informação ao Conhecimento (GIACO) pelo aprendizado, troca de ideias e, principalmente, as chances de contribuir cientificamente por meio de capítulos de livros e artigos.

O presente trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001. Sem dúvidas, em tempos de crise, ter uma bolsa para ajudar nas despesas acadêmicas e ter o privilégio de me dedicar exclusivamente a este trabalho trouxe uma melhor qualidade ao meu desempenho como estudante. Por um Brasil com mais investimentos na Ciência!

A Universidade Federal da Paraíba por ser uma instituição de excelência, apesar de todas as dificuldades, sempre prestando serviços educacionais de qualidade a sociedade paraibana e brasileira.

A todos que, diretamente e indiretamente, me permitiram chegar onde estou, me sinto honrada e privilegiada por concluir uma etapa tão importante da vida.

RESUMO

Sabendo da importância estratégica e organizacional da gestão da informação nas instituições e nos sistemas de informação e, considerando que o poder judiciário deve tomar decisões de forma ágil, eficaz e responsável, objetiva-se analisar a gestão da informação no Sistema de Processo Judicial eletrônico (PJe) do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT), a fim de: identificar o processo da gestão da informação no Sistema PJe; verificar as barreiras e os fatores facilitadores que auxiliam o fluxo e a tramitação de informação no processo de gestão da informação; mapear as necessidades de informação dos técnicos e analistas judiciários e; propor diretrizes baseadas nas teorias da gestão da informação, gestão de documentos arquivísticos digitais e demais necessidades relatadas. Metodologicamente, caracteriza-se como estudo de natureza exploratória e descritiva, realizado por meio de pesquisa de campo e documental, com abordagem qualiquantitativa. Utilizou-se como técnicas de coleta de dados a entrevista semiestruturada focalizada e a observação sistemática com 16 usuários (12 técnicos, 3 analistas das 13 varas, do Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo (TRT 13ª Região), bem como um membro da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos do TRT 13ª Região. Os resultados foram analisados pelo método de análise do discurso do sujeito coletivo e apontaram que, para boa parte dos usuários, o sistema PJe oferece mais agilidade, acessibilidade às informações e melhoria no fluxo processual e fornece diversos recursos que facilitam a busca, recuperação, visualização e compartilhamento de informações. No entanto, nas etapas de inserção, armazenamento, uso, eliminação e/ou preservação apresenta deficiências, principalmente no que se refere ao gerenciamento dos processos judiciais, considerados como documentos arquivísticos digitais, não recebendo o tratamento adequado, podendo prejudicar num futuro próximo o processo de GI. Recomenda-se a adoção e/ou integração de um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD) e/ou Repositório Digital Confiável (RDC-Arq), bem como o uso do *software Acess To Memory* (ICA-AtoM), ao sistema PJe. Considerando-se as necessidades relatadas pelos usuários sobre o gerenciamento das informações, apela-se para o cumprimento do processo de gestão documental e das políticas informacionais e arquivísticas, ressaltando que as tecnologias da informação são um dos instrumentos necessários para a gestão da informação, mas não o suficiente para promover uma gestão eficaz, acessível e democrática. Conclui-se que os desenvolvedores e gestores do sistema desenvolvem um ambiente de Utopia Tecnocrática, em que o uso das tecnologias têm enorme valor, mas desprezam políticas informacionais e arquivísticas no tocante à gestão da informação. Sabendo disto é imprescindível o cumprimento das políticas arquivísticas que visem a gestão de documentos, com o uso dos *softwares* específicos, bem como avaliação de documentos por meio de comissão permanente, para que haja gerenciamento e preservação das informações ao longo do tempo.

Palavras-chave: Gestão da Informação. Processo Judicial eletrônico. Fluxo de informação. Tribunal Regional do Trabalho – 13ª Região. Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais.

ABSTRACT

Knowing the strategic and organizational importance of information management in institutions and information systems, and considering that the judiciary must make decisions in an agile, effective and responsible manner, the objective is to analyze information management in the electronic Judicial Process System (PJe) of the 13th Region Regional Labor Court (TRT), in order to: identify the information management process in the PJe System; verify the barriers and facilitating factors that help the flow and processing of information in the information management process; map the information needs of technical and judicial analysts and; propose guidelines based on theories of information management, management of digital archival documents and other reported needs. Methodologically, it is characterized as an exploratory and descriptive study, carried out through field and documentary research, with a qualitative and quantitative approach. Focused semi-structured interviews and systematic observation with 16 users (12 technicians, 3 analysts from the 13 courts, from the Maximiano Figueiredo Labor Forum (TRT 13^a Region), as well as a member of the Permanent Evaluation Commission, were used as data collection techniques. of TRT 13th Region Documents The results were analyzed by the collective subject discourse analysis method and pointed out that, for most users, the PJe system offers more agility, accessibility to information and improvement in the procedural flow and provides several resources that facilitate the search, retrieval, visualization and sharing of information, however, in the stages of insertion, storage, use, elimination and / or preservation, there are deficiencies, mainly with regard to the management of legal processes, considered as digital archival documents, not receiving proper treatment, which may harm in the near future. mo the GI process It is recommended to adopt and / or integrate a Computerized Archival Document Management System (SIGAD) and / or Trusted Digital Repository (RDC-Arq), as well as the use of the Access To Memory software (ICA -AtoM), to the PJe system. Considering the needs reported by users on information management, it is called for compliance with the document management process and information and archival policies, emphasizing that information technologies are one of the necessary instruments for information management, but not enough to promote effective, accessible and democratic management. It is concluded that the developers and managers of the system develop an environment of Technocratic Utopia, in which the use of technologies is of enormous value, but they despise informational and archival policies regarding information management. Knowing this, it is essential to comply with archival policies aimed at document management, with the use of specific software, as well as document evaluation through a permanent committee, so that there is management and preservation of information over time.

Keywords: Information Management. Electronic Judicial Process. Flow of information. Regional Labor Court - 13th Region. Digital Archival Document Management.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARI	Administração de Recursos Informativos
BBTD	Biblioteca Brasileira de Teses e Dissertações
BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CI	Ciência da Informação
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
CPAD	Comissão Permanente de Avaliação
CSJT	Conselho Superior da Justiça do Trabalho
CTDE	Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos
DSC	Discurso do Sujeito Coletivo
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
GC	Gestão do Conhecimento
GI	Gestão da Informação
GIGS	Gestão Interna de Gabinete e Secretaria
GT	Grupo de Trabalho
IC	Ideia Central
ICA-AtoM	<i>Acess To Memory</i>
ISAAR (CPF)	Norma Internacional de Registro de Autoridade para Entidades Coletivas, Pessoas e Famílias
ISAD (G)	Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística
ISDF	Norma Internacional para Descrição de Funções
ISDIAH	Norma Internacional para Instituições com Acervo Arquivístico
ISO	Organização Internacional de Normalização
MEMOJUTRA	Fórum Nacional Permanente em Defesa da Memória da Justiça do Trabalho
MOREQ-JUS	Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário brasileiro

NOBRADE	Norma Brasileira de Descrição Arquivística
PIB	Produto Interno Bruto
PJ	Poder Judiciário
PJe	Processo Judicial Eletrônico
PPGCI	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
PRA	<i>Paper Reduction Act</i>
PRONAME	Programa Nacional de Gestão Documental e Memória do Poder Judiciário
RDC- Arq	Repositório Digital Confiável
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos
TI	Tecnologias da Informação
TDICs	Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação
TJ	Tribunal de Justiça
TJM	Tribunal de Justiça Militar
TRE	Tribunal Regional Eleitoral
TRF	Tribunal Regional Federal
TRT	Tribunal Regional do Trabalho
TSE	Tribunal Superior Eleitoral
TSF	Tribunal Superior Federal
TSJ	Tribunal Superior de Justiça
TST	Tribunal Superior do Trabalho
VT	Vara do Trabalho

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Características da era industrial e era da informação.....	29
Figura 2 -	Tecnologias da Informação e Comunicação utilizadas pelas organizações.....	33
Figura 3 -	Critérios da Gestão da Informação.....	34
Figura 4 -	Gestão da Informação.....	38
Figura 5 -	Modelo de gerenciamento da informação de McGee e Prusak (1994).....	40
Figura 6 -	Modelo de gerenciamento informacional de Davenport (1998).....	45
Figura 7 -	Modelo ecológico para gerenciamento de informação.....	47
Figura 8 -	Modelo de uso da informação de Choo (2003).....	50
Figura 9 -	Dimensões contempladas nos modelos teóricos de GI.....	53
Figura 10 -	Modelo de Souza e Duarte (2011).....	54
Figura 11 -	Modelo de Beal (2012).....	55
Figura 12 -	Atividades das fases corrente e intermediária.....	67
Figura 13 -	Principais etapas e atividades da gestão documental.....	68
Figura 14 -	Cadeia de Custódia de Documentos Arquivísticos.....	73
Figura 15 -	Programas de Gestão Arquivística Digital adequados para cada fase do ciclo documental.....	80
Figura 16 -	Rede de Governança do PJe.....	83
Figura 17 -	Usuários do PJe.....	87
Figura 18 -	Painel Global do PJe para servidores.....	90
Figura 19 -	Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo – TRT 13ª Região.....	98
Figura 20 -	Modelo para análise da GI no sistema PJe.....	100
Figura 21	Cadastro dos dados coletados na pesquisa pelo DSCsoft.....	105
Figura 22	Gráficos obtidos pelo DSCsoft após cadastro de respostas e categorias.....	106
Figura 23 -	Fluxo de informação no Sistema PJe.....	143
Figura 24 -	Criação de documentos no editor do PJe 1.0.....	145
Figura 25 -	Criação de caixa no sistema PJe.....	146
Figura 26 -	Filtros facilitadores na busca processual	147

Figura 27 -	Aba de pesquisa dentro do processo.....	148
Figura 28 -	Disposição de lembretes em processo judicial eletrônico.....	149
Figura 29 -	Painel do GIGS.....	150
Figura 30 -	Aviso sobre exclusão de documento no PJe.....	152
Figura 31 -	Documento excluído no sistema PJe.....	152
Figura 32 -	Quantidade de casos abertos no TRT 13 entre 2015 a 2019.....	163
Figura 33 -	Crescimento do banco de dados do TRT 13 entre os anos de 2009 a 2014.....	164
Figura 34 -	Selo Histórico atribuído a um processo.....	167
Figura 35 -	Desafios da informação digital.....	169

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Elementos essenciais para compor a gestão estratégica da informação.....	33
Quadro 2 - Barreiras que impedem o livre fluxo da informação.....	37
Quadro 3 - Estilos de gerência de informação.....	42
Quadro 4 - Características dos documentos de arquivo.....	63
Quadro 5 - Procedimentos e operações técnicas de um SIGAD.....	75
Quadro 6 - Principais pontos sobre o sistema PJe.....	82
Quadro 7 - Tribunais brasileiros que adotaram o Sistema PJe.....	84
Quadro 8 - Modelos de Gestão da Informação.....	99
Quadro 9 - Categoria da ideia central sobre o momento da necessidade de coletar informações	110
Quadro 10 - Categorias das ideias centrais sobre formas e barreiras para busca de informações no sistema PJe.....	112
Quadro 11 - Categorias das ideias centrais sobre fatores facilitadores para buscar informações no sistema PJe.....	114
Quadro 12 - Categoria da ideia central sobre tabela de classificação processual.....	116
Quadro 13 - Categorias das ideias centrais fontes de informação sobre o PJe.....	118
Quadro 14 - Categorias das ideias centrais sobre uso e utilidade da informação no sistema PJe.....	119
Quadro 15 - Categorias das ideias centrais sobre compartilhamento de informações no sistema PJe.....	121
Quadro 16 - Categorias das ideias centrais sobre eliminação de informações no sistema PJe.....	123
Quadro 17 - Categorias das ideias centrais-sobre fluxo de informação na tramitação dos processos judiciais.....	126
Quadro 18 - Categorias das ideias centrais sobre as qualidade do sistema na tramitação dos processos judiciais.....	128

Quadro 19 -	Categorias das ideias centrais sobre as barreiras do sistema na tramitação dos processos judiciais.....	130
Quadro 20 -	Categorias das ideias centrais sobre as etapas de GI para a tramitação e fluxo processual.....	133
Quadro 21 -	Categorias das ideias centrais para melhorias necessárias no processo de GI na tramitação dos processos judiciais.....	135
Quadro 22 -	Categorias das ideias centrais sobre a avaliação dos servidores acerca do processo de gestão da informação por meio do sistema PJe.....	137
Quadro 23 -	Categorias das ideias centrais sobre outras questões acerca da GI e o sistema PJe.....	139

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Função exercido pelo servidor (a).....	107
Gráfico 2 -	Tempo como servidor(a) no TRT 13ª Região.....	108
Gráfico 3 -	Tempo aproximado que utiliza o sistema PJe.....	109
Gráfico 4 -	Categoria da ideia central sobre o momento da necessidade de coletar informações.....	111
Gráfico 5 -	Categorias das ideias centrais sobre formas e barreiras para busca de informações no sistema PJe.....	112
Gráfico 6 -	Categorias das ideias centrais sobre fatores facilitadores para buscar informações no sistema PJe.....	115
Gráfico 7 -	Categoria da ideia central sobre tabela de classificação processual.....	117
Gráfico 8 -	Categoria das ideias centrais sobre fontes de informação sobre o PJe.....	118
Gráfico 9 -	Categorias das ideias centrais sobre uso e utilidade da informação no sistema PJe.....	120
Gráfico 10 -	Categorias das ideias centrais sobre compartilhamento de informações no sistema PJe.....	122
Gráfico 11 -	Categorias das ideias centrais sobre eliminação de informações no sistema PJe.....	124
Gráfico 12 -	Categorias das ideias centrais sobre fluxo de informação na tramitação dos processos judiciais.....	126
Gráfico 13 -	Categorias das ideias centrais sobre as qualidades do sistema na tramitação dos processos judiciais.....	128
Gráfico 14 -	Categorias das ideias centrais sobre as barreiras do sistema na tramitação dos processos judiciais.....	131
Gráfico 15 -	Categorias das ideias centrais sobre as etapas de GI para a tramitação e fluxo processual.....	133
Gráfico 16 -	Categorias das ideias centrais para melhorias necessárias no processo de GI na tramitação dos processos judiciais.....	136

Gráfico 17 -	Categorias das ideias centrais sobre a avaliação dos servidores acerca do processo de gestão da informação por meio do sistema PJe.....	138
Gráfico 18 -	Categorias das ideias centrais sobre outras questões acerca da GI e o sistema PJe.....	139

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	17
2	GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	29
2.1	FLUXO INFORMACIONAL.....	36
2.2	MODELO DE McGEE E PRUSAK (1994).....	40
2.3	MODELO DE DAVENPORT (1998).....	45
2.4	MODELO DE CHOO (2003).....	50
2.5	MODELO DE SOUZA E DUARTE (2011).....	52
2.6	MODELO DE BEAL (2012).....	55
3	A GESTÃO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS DIGITAIS NO APOIO A GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	60
3.1	DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO.....	62
3.2	GESTÃO ARQUIVÍSTICA DE DOCUMENTOS.....	67
3.3	O GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS DIGITAIS EM FASE CORRENTE, INTERMEDIÁRIA E PERMANENTE.....	71
4	PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO.....	81
4.1	ASPECTOS FUNDAMENTAIS DO SISTEMA PJe.....	86
4.2	FUNCIONALIDADES E CARACTERÍSTICAS DO PJE.....	89
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	94
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	94
5.2	CAMPO E SUJEITOS DA PESQUISA.....	97
5.3	TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS.....	99
5.3.1	Observação.....	101
5.3.2	Entrevista semiestruturada	102
5.4	TRATAMENTO DOS DADOS: ANÁLISE DO DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO.....	102
6	GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA PJe: RESULTADOS E ANÁLISES.....	107
6.1	PERFIL DO SERVIDOR DO PJe.....	107
6.2	GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SISTEMA PJe: discurso do sujeito coletivo.....	110
6.2.1	Gestão da Informação no Sistema PJe.....	110
6.2.2	Considerações sobre o sistema PJe.....	125
6.3	FLUXO INFORMAÇÃO NO SISTEMA PJe.....	142
6.3.1	Necessidade.....	143
6.3.2	Inserção/organização.....	144
6.3.3	Busca/recuperação.....	147
6.3.4	Uso.....	148
6.3.5	Compartilhamento.....	149
6.3.6	Eliminação.....	151

7	GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS DIGITAIS: DIRETRIZES RECOMENDADAS AO SISTEMA PJe.....	153
7.1	NECESSIDADE INFORMACIONAL.....	153
7.2	INSERÇÃO, ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DAS INFORMAÇÕES.....	155
7.3	BUSCA E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	157
7.4	USO DA INFORMAÇÃO.....	158
7.5	COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO.....	160
7.6	AVALIAÇÃO, DESTINAÇÃO E PRESERVAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DOS PROCESSOS JUDICIAIS.....	162
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	173
	REFERÊNCIAS.....	178
	APÊNDICE A - ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS SERVIDORES (TÉCNICOS E ANALISTAS JUDICIÁRIOS) DO TRT 13ª REGIÃO.....	195
	APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012, MS.....	198
	ANEXO A - APROVAÇÃO DA PESQUISA PELO COMITÊ DE ÉTICA DE PESQUISA – CCS/UFPB.....	202

1 INTRODUÇÃO

O século XX foi marcado por grandes transformações de cunho social, cultural, político, informacional e tecnológico. A “explosão” informacional e a produção de documentos decorrentes da Segunda Guerra Mundial, ocasionou problemas de espaço físico e dificuldades para recuperar as informações desejadas em meio a sua ampla produção.

No começo da década de 1980 o governo americano decretou a lei da redução da papelada (PRA)¹, que consistia em reduzir as burocracias dos órgãos públicos e, conseqüentemente, reduzir e usar somente o necessário em relação à documentação (ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA, 1980). Isso ocasionou uma maneira mais eficiente de produzir, armazenar e usar a informação. Além de gerenciar de forma mais eficiente e otimizada os recursos informacionais, as organizações perceberam que a informação poderia ser usada de forma estratégica para se diferenciar de seus concorrentes e estar em evidência no mercado. (DAVENPORT, 1998).

Em relação ao contexto brasileiro no que tange a gestão da informação e a transparência pública, a Constituição de 1988, conhecida como “constituição cidadã”, estabeleceu que o acesso à informação é um direito fundamental de todos os brasileiros. De acordo com o artigo 5º, inciso XXXIII: todos os cidadãos têm direito a receber informações dos órgãos públicos, seja de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, sendo estas informações prestadas em prazo estabelecido em lei, sob pena de responsabilidade, salvo aquelas que estão protegidas por grau de sigilo, o qual é imprescindível para a segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988).

Já a Lei 8.159 de 8 janeiro de 1991, conhecida como a Lei dos Arquivos, dispõe sobre a política nacional dos arquivos públicos e privados. Estabelece que o Poder público deve realizar a gestão de documentos e proteção especial aos documentos de arquivo, a fim de que estes sejam instrumentos de apoio à administração, cultura e desenvolvimento científico, servindo como elemento de prova e informação (BRASIL, 1991).

¹ Lei 96-511- *Paperwork Reduction Act* de 12 de novembro de 1980.

No ano de 2011, foi sancionada a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, um marco para a transparência pública no Brasil. Esta Lei regula o acesso às informações previstas no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216 da Constituição Federal. Esta lei institui aos órgãos públicos de todas as esferas (Executivo, Legislativo e Judiciário), as autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista, entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, bem como entidades privadas sem fins lucrativos, que recebam recursos públicos, a prestar informações sobre: atividades exercidas, sua política, organização e serviços; informações referentes à administração do patrimônio público, a utilização de seus recursos, licitação e contratos administrativos; informações tratando-se da implementação, acompanhamento e resultados de programas, projetos e ações, incluindo suas metas e indicadores; e por fim informações referentes ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de conta realizadas por órgãos de controle interno e externo, referente às contas atuais e dos anos anteriores. (BRASIL, 2011).

Em relação à gestão de informações, esta Lei estabelece que as informações devem receber tratamento, tratando-se de um “conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação”. (BRASIL, Lei 12.527, 2011). Torna-se perceptível que, para que o conjunto destas ações é necessário o gerenciamento de documentos, bem como o gerenciamento eficaz das informações, seja em meio físico ou eletrônico.

As tecnologias digitais da informação e comunicação (TDICs) até a década de 1990, com a popularização da Internet e dos computadores pessoais, nunca estiveram tão acessíveis às pessoas comuns, que antes viam os computadores como restrito aos governos e indústrias tecnológicas. As empresas e grandes organizações realizaram enormes investimentos nas TDICs – as quais prometiam resolver os problemas informacionais, como também garantir que a aplicação das tecnologias trouxessem grandes vantagens econômicas e operacionais.

No entanto, as TDICs não bastavam para gerenciar e trazer as informações desejadas para a administração e crescimento organizacional. McGee e Prusak (1994) e Davenport (1998) evidenciam que só a tecnologia não irá resolver os

problemas organizacionais e de vantagem competitiva. O uso de *softwares* gerenciadores de dados e documentos, serviços *online* de consultas e compras, sistemas de *intranets* que permitem a comunicação e o compartilhamento de informação entre funcionários da organização, plataformas de aprendizagem à distância, videoconferências, programas de extração e análise de dados, entre outros compõem uma parte do universo das tecnologias digitais (LAUDON; LAUDON, 2014; RESENDE; NASSIF, 2018).

É necessário que o gerenciamento da informação seja integrado, pensado e otimizado pelos membros da organização. Deve haver cooperação conjunta entre os profissionais da informação (bibliotecários, arquivistas, analistas de sistemas), executivos e funcionários em geral. Todos devem estar envolvidos com este processo, a fim de otimizar seu fluxo. Esses fatores, em consonância com as tecnologias digitais de informação e comunicação, podem levar as vantagens organizacionais.

Essas mudanças aliadas à massa documental acumulada em prédios públicos vêm impulsionando as organizações a buscarem estratégias eficientes e eficazes para criar, gerenciar, armazenar e recuperar informações com agilidade para tomadas de decisões.

A gestão da informação (GI) trata dos processos, técnicas, métodos e políticas que visam à otimização, eficiência, eficácia e potencialização dos recursos informacionais auxiliando nas melhores tomadas de decisão. Ressalta-se, contudo, que as organizações possuem particularidades em seu ciclo informacional, porém de forma genérica, a GI apresenta as seguintes etapas: necessidade, obtenção, tratamento, compartilhamento, uso e armazenamento de informações (DAVENPORT, 1998; VALENTIM *et al.*, 2008).

Conhecer o gerenciamento de informações é essencial para detectar problemas e barreiras existentes no ambiente. A GI vai além de investigar e administrar os processos do ciclo informacional envolve políticas e cultura organizacional, de modo que apenas a tecnologia não basta para o correto gerenciamento e compartilhamento das informações, tudo começa pela ação humana.

Passadas quase duas décadas do começo do século XXI, a sociedade é “bombardeada” de informações, pelos antigos meios de comunicação como televisão, rádio e telefonia e também pela popularização em massa da Internet e

smartphones. Quase tudo pode ser resolvido pela tela de um celular, a exemplo de transportes, alimentação, comunicação, serviços bancários, educação, entretenimento e etc.

Os dados têm se tornado valiosos para as organizações, não só em meio privado, mas nas organizações públicas. Na maioria das vezes são usados para diagnosticar fatos, prever acontecimentos, oferecer produtos e serviços ao mercado e sociedade. Porém, dados por dados não possuem valor. Afinal, para adquirirem o valor estimado, é necessário serem contextualizados, tratados e custodiados, assim transformam-se em informação que pode ser usada pelas pessoas ou organizações, a fim de tomarem conhecimento para as melhores decisões.

Marchiori (2002) relata a gestão da informação em três perspectivas: a da Administração, a das Tecnologias da Informação e Comunicação e a da Ciência da Informação. Em relação a esta última, a perspectiva da CI, tem em sua essência o estudo da informação, envolvendo a teoria e prática que correspondem à criação, identificação, coleta, representação, recuperação, validação e uso da informação. O profissional da informação nesta perspectiva está inserido em um contexto social, no qual existe a necessidade de gerenciar a informação e seus recursos, desde coleta até seu uso, bem como atender as demandas dos usuários e da organização. Os processos administrativos e as TDICs constituem ferramentas que facilitam o gerenciamento, o acesso e a comunicação com os usuários.

Diante a amplitude da temática, a Arquivologia também contribui para a gestão da informação por meio da gestão arquivística de documentos, uma vez que o documento arquivístico constitui uma unidade indivisível de informação registrada num suporte com sintaxe, forma fixa e conteúdo estável (DURANTI; PRESTON, 2008). Necessita, portanto, de gerenciamento adequado, visto que são acumulados por pessoas físicas, jurídicas e famílias ao longo do tempo, denominando tal conjunto de Arquivo.

Para Lopes (2009) a informação orgânica² presente nos documentos arquivísticos traz insumos para as instituições, sendo úteis, tal qual essenciais no planejamento e desenvolvimento de determinadas atividades, na tomada de decisões político-administrativas e/ou pessoais (baseado na acumulação de dados),

² Informação elaborada, enviada ou recebida no âmbito da missão da instituição, podendo ser verbal, registrada, em qualquer tipo de suporte (ROSSEAU; COUTORE, 1998).

racionalização de tarefas para evitar repetições de recursos humanos e materiais, recuperar a história e atender às necessidades técnicas e legais.

Para Paes (2008) a gestão de documentos consiste em atividades que envolvem o ciclo documental, envolvendo sua produção, tramitação, uso, avaliação e destinação final. Surge como mecanismo para promover a eficiência, eficácia e racionalidade administrativa, a exemplo de produzir e conservar, mediante avaliação, o que realmente será útil ao seu(s) produtor(es) (CALDERON *et al.*, 2004).

Os arquivos são considerados capital informacional, pois contém grande parte das informações registradas em uma organização (ROSSEAU; COUTORE, 1998). Seu tratamento é fundamental para almejar uma gestão da informação completa e eficaz. Sabendo que nos tempos atuais a produção dos documentos arquivísticos está sendo originada, gerenciada e armazenada em meios digitais, é preciso adequar os sistemas informatizados às particularidades dos documentos arquivísticos no que concerne aos seus princípios, gestão e preservação ao longo do tempo.

A preocupação com o gerenciamento, bem como a preservação dos documentos arquivísticos digitais levou a diversas entidades como a Organização Internacional de Normalização (ISO), o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) e o projeto Interpares, a desenvolverem projetos e requisitos necessários para a garantia da gestão de documentos arquivísticos no que tange a confiabilidade, autenticidade, acesso e preservação (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011; FLORES, 2016).

Flores (2016) relata que os sistemas gerenciadores de documentos arquivísticos digitais devem cumprir uma cadeia de custódia do ciclo documental, assegurando a qualidade e a preservação dos documentos enquanto for necessária a sua guarda. O CONARQ estando ciente dessas questões, elaborou modelos para sistemas informatizados e repositórios, seguindo normas internacionais, como também estudos específicos sobre a área. Desenvolveu-se então o “Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivísticas de documentos”, chamado de e-Arq Brasil (2011) e as “Diretrizes para a implementação de repositórios arquivísticos digitais confiáveis” (RDC-Arq) (2015).

Diante do exposto, ressalta-se que o profissional da informação deve ter capacidades de gerenciar a informação na perspectiva e visão da CI, assim como ter

conhecimentos das técnicas e ferramentas da administração e das TDICs para o auxílio das atividades que lhe são atribuídas. A gestão da informação, o estudo dos fluxos informacionais, tal como o desenvolvimento adequado de suas etapas é essencial nas organizações que visam à eficiência e o desenvolvimento diante do mercado. No entanto, a GI deve ser aplicada também ao setor público, propiciando o melhor gerenciamento e fornecimento de informações aos cidadãos, direito garantido na Constituição Federal, na Lei de Acesso aos Arquivos (Lei 8.112/1991) e Lei da Transparência Pública (Lei 12.527/2011).

O Poder Judiciário (PJ) brasileiro lida com um grande número de processos judiciais, administrativos, entre outros documentos e informações relacionados às suas atividades. Por se tratar de uma atividade burocrática, a produção de dados, informações e documentos acontece de forma constante, necessitando de gerenciamento adequado. Corroborando com este pensamento, Ferreti e Alvares (2015) afirmam que a informação no Poder Judiciário sempre foi matéria prima, antes “presa” em páginas, encadernações e arquivos, hoje se encontra disponível nas páginas da *web*. O rito judicial então apresenta semelhanças com o fluxo informacional, característica da sociedade da informação, requerendo: melhor gestão, melhor comunicação, melhor cooperação, melhor compartilhamento de experiências. (JONES, 2010).

Partindo desta premissa, o estudo trata da gestão da informação no Poder Judiciário e se baseia nos modelos de GI de McGee e Prusak (1994), Davenport (1998), Choo (2003), Souza e Duarte (2011) e Beal (2012). Tem como base tais modelos, pois são conhecidos e amplamente divulgados em estudos sobre a GI.

Considerando o papel da gestão da informação de gerenciar as etapas e fluxos informacionais, bem como promover o acesso e promoção da informação, ressalta-se a sua relevância e necessária aplicabilidade na esfera jurídica, a exemplo do Poder Judiciário. Nesse intento, destacam-se as TDICs que permitem uma organização, recuperação, acesso e distribuição de forma mais ágil e eficiente.

Enfatizar a GI no Poder Judiciário é indispensável, pois de acordo com o Conselho Nacional de Justiça (2019) em seu relatório sobre o PJ brasileiro, o ano de 2018 encerrou com 78,7 milhões de processos em tramitação, ou seja, esperando uma solução definitiva. Esses processos não são apenas números, mas cada um trata de solucionar situações que envolvem pessoas, entidades, empresas, o poder público os quais buscam soluções diante do judiciário a fim de um julgamento justo e

efetivo. Ou seja, o gerenciamento e fluxo adequado, bem como eficiente facilitam a tramitação e tomada de decisões diante dos problemas vivenciados.

Analisar a GI a luz das TDICs também é importante, pois as duas estando aliadas potencializam os recursos informacionais, melhorando o fluxo, tramitação, acesso e recuperação das informações pelos usuários da organização.

As TDICs não se reduzem ao uso do mercado, mas também são usadas nas esferas do poder público. O poder judiciário brasileiro é grande e complexo, está dividido nas seguintes esferas: estadual, federal, militar, eleitoral, trabalhista e superiores. Usam-se então as TDICs na prestação de seus serviços e atividades operacionais a fim de realizar das tarefas mais básicas, até as mais complexas. De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (2014) a missão do poder judiciário brasileiro é realizar justiça, fortalecendo o estado democrático e fomentando a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, por meio de efetiva prestação jurisdicional. Seus atributos de valor a serem passados a sociedade, são a credibilidade, acessibilidade, ética, celeridade, imparcialidade, probidade, modernidade, transparência e controle social, e responsabilidade socioambiental.

Alguns destes valores a exemplo de acessibilidade, celeridade e modernidade estão relacionados ao gerenciamento de informações. Com esse foco, em 2006, foi aprovada a Lei 11.419 que trata sobre a informatização do processo judicial em meio eletrônico, visando à modernização, inovação e automação dos processos judiciais (BRASIL.CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, 2016).

Em 2009, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) junto a outros tribunais brasileiros criaram um *software* denominado sistema de Processo Judicial eletrônico (PJe) cujo principal objetivo foi elaborar e manter um sistema de processo eletrônico que tivesse a capacidade de permitir a prática dos atos processuais realizado pelos técnicos, analistas e magistrados, como os demais participantes do processo judicial, esteja o processo em âmbito estadual, federal, militar, eleitoral ou trabalhista (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

Já em 2014 o Poder Judiciário brasileiro instituiu a estratégia nacional, estabelecendo a missão, visão, valores e macro desafios do poder judiciário para os anos de 2015-2020. Alguns macro desafios que devem ser observados independente da esfera judiciária e que se destacam são: efetividade na prestação jurisdicional, garantia dos direitos de cidadania, celeridade e produtividade na prestação jurisdicional, da instituição da governança judiciária e melhorias da

infraestrutura e governança das Tecnologias da Informação e Comunicação (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2014).

A gestão da informação pode ter papel crucial e decisivo para o uso, armazenamento e compartilhamento das informações judiciais, colaborando para o melhor ciclo e fluxo de informações necessárias para o cumprimento e fortalecimento da justiça. As etapas da GI envolvem, basicamente, a necessidade, coleta, busca, tratamento, uso e compartilhamento da informação. Estas etapas e fluxo informacional acontecem na tramitação dos processos judiciais.

O desenvolvimento e aplicação dos meios digitais se faz presente nos tribunais, que por meio das TDICs virtualizaram o processo judicial, estando este já em meio eletrônico. O processo judicial eletrônico traz facilidades em relação ao acesso e disponibilidade, já que pode ser acessado a qualquer hora e em qualquer lugar. Porém, não dispensam cuidados em relação a sua curadoria, necessitando de gestão adequada para sua total eficiência e sucesso em meio eletrônico.

Para que os processos judiciais possam tramitar de maneira célere e ágil faz-se necessário o gerenciamento das informações em meio eletrônico. Analisar o processo da gestão da informação para propor um modelo adequado no sistema PJe é essencial para o andamento, qualidade e celeridade processual da justiça brasileira.

O sistema PJe é o mesmo utilizado em todos os Tribunais que o adotam, o que pode vir a diferenciar é a versão utilizada. De acordo com o CNJ (2018) a maior esfera do poder judiciário que utiliza o sistema PJe é a esfera trabalhista, portanto, pretende-se analisar a gestão da informação no sistema PJe do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, na visão de seus técnicos e analistas judiciais das 13 varas do Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo.

Por mais que o sistema PJe já venha sendo implantado desde 2011, e grande parte de todos os Tribunais brasileiros já tenham o adotado, não existem estudos tratando sobre a Gestão da Informação neste sistema. A pesquisadora buscou o assunto a fim de compreender teoricamente o processo e existência de problemas relacionados à GI do sistema PJe. Pesquisou-se nas principais bases de periódicos da área (CAPES, SCIELO, BRAPCI, Google Acadêmico), bem como na base de dados Biblioteca Brasileira de Teses e Dissertações (BBTD), porém não foram encontrados estudos que contemplassem esta área específica do sistema PJe, o

que leva a relevância em pesquisar como este sistema está contribuindo e se está sendo eficaz no gerenciamento da informação dos processos judiciais.

Diante do exposto, apresenta-se a seguinte questão problema: **Como acontece a gestão da informação no sistema PJe na visão dos técnicos e analistas do TRT 13ª Região?** Para responder essa questão, pretende-se também investigar: O fato dos processos judiciais estarem em meio eletrônico tem melhorado seu fluxo e tramitação ou existem barreiras e facilitadores neste processo? Existe uma adequada gestão da informação e gestão documental nos documentos arquivísticos digitais no sistema?

A motivação pessoal para o desenvolvimento desta pesquisa justifica-se pelo fato da pesquisadora ter estagiado por dois anos no arquivo judicial do maior fórum estadual da Paraíba, o Arquivo Judicial do Fórum Desembargador Mário Moacyr Porto, localizado na cidade de João Pessoa. Na ocasião, foi possível perceber a relevância de ter a informação certa no lugar certo e na hora certa para o cumprimento das melhores tomadas de decisões envolvendo os técnicos, analistas e magistrados. Percebeu-se, na prática, que tais decisões afetam diretamente a vida das pessoas e instituições que buscam ali a resolução de seus problemas por meio da justiça, de modo que foi fator decisivo para o interesse, como arquivista, de desenvolver pesquisa sobre a gestão da informação a luz do Poder Judiciário.

A justificativa de cunho social desta pesquisa fundamenta-se nos seguintes fatos: o poder judiciário brasileiro lida com os mais diversos, simples e complexos casos de resolução de problemas, sejam por motivos familiares, trabalhistas, políticos, financeiros, etc. As pessoas, empresas e o próprio estado utiliza a justiça para resolver conflitos e fazer valer a pena seus direitos. Não é novidade que a justiça brasileira é conhecida por ser morosa. As tramitações dos processos e decisões judiciais geralmente acontecem de forma lenta, seja pela burocracia do sistema, pela falta de recursos humanos e o número de vezes que se pode recorrer até a execução do veredito final. De acordo com os números do CNJ (2019), no ano de 2018 as despesas totais do poder judiciário somaram 93,7 bilhões de reais, despesas essas que correspondem a 1,4% do Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil. No entanto, nos últimos 7 anos (2011-2018) o volume de processos cresceu em proporção às despesas.

Como sociedade, as pessoas devem cobrar e usufruir dos serviços públicos de qualidade, em destaque o poder judiciário, que tem como finalidade específica:

fazer justiça por meio da efetiva prestação jurisdicional, junto a seus valores de celeridade, probidade e modernidade (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2014). Esta pesquisa tem como intenção contribuir para uma melhor gestão e fluxo informacional do sistema PJe, melhorando a gestão da informação, dos serviços informacionais e processuais da justiça brasileira.

É necessário não apenas observar as questões relacionadas às informações do fluxo processual, mas a gestão de documentos arquivísticos digitais. Como dito anteriormente o sistema PJe não se enquadra apenas como um sistema de informação, mas também de gerenciador de processos, no qual estão inseridos dados, informações e documentos relativos aos processos judiciais, inferindo tratamento e preservação.

Ao longo da pesquisa no Tribunal Regional do Trabalho (TRT 13ª Região) foi constatado que o sistema PJe não possui um SIGAD, nem um RDC-Arq, sistemas necessários para garantir a gestão arquivística adequada, o qual primam pela confiabilidade, autenticidade e preservação de documentos. A falta de um SIGAD compromete a qualidade dos processos, seu fluxo e gerenciamento, por isso é indispensável propor mudanças e implantação deste sistema dentro do PJe a fim de contribuir de forma efetiva e primordial à gestão da informação. Conseqüentemente, a falta de um RDC-Arq traz problemas em relação a custódia ininterrupta dos documentos, já que os processos não migram para uma plataforma de preservação e acesso adequados (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, 2015).

Ferretti e Alvares (2015) constatam que as mudanças externas, cada vez mais rápidas e complexas, têm afetado o poder judiciário, exigindo conhecimentos tácitos e explícitos, assim como inteligência organizacional capaz de transformar seus processos de trabalho, principalmente em relação às de cunho judicial decisório. Ressaltam que estudar em conjunto a Ciência da Informação, a Gestão Pública e Gestão da informação é necessário para a sociedade, visto que estas três áreas conjuntas colaboram para a resolução das necessidades das informações e celeridade processual. Somam-se a essas áreas a Gestão de Documentos, basilar para uma boa GI.

Sousa *et al.* (2017) afirmam que por mais que o processo, sua tramitação e fluxo em meio eletrônico trouxeram melhor acesso, transparência e redução de custos, deve-se considerar que as transições exigem aperfeiçoamentos. Castro

Júnior, Franco e Calixto (2014) declaram em seu estudo sobre gestão da informação em grandes volumes de dados do poder judiciário, que não basta à informação estar disponível na Internet ou no sistema, mas as informações dos processos judiciais necessitam ser representadas e classificadas para sua melhor recuperação. A construção de sistemas inteligentes também é crucial para as melhores tomadas de decisão.

Considerando o exposto anteriormente sobre a problematização e as justificativas para a realização da pesquisa, o **objetivo geral** consiste em: **analisar a gestão da informação no Sistema de Processo Judicial eletrônico (PJe) do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.**

Já os **objetivos específicos** se pautam em:

- caracterizar o perfil dos usuários (técnicos e analistas judiciários) que são usuários do sistema PJe no TRT 13ª Região;
- identificar o processo da gestão da informação no Sistema PJe do TRT 13ª Região;
- verificar as barreiras e os fatores facilitadores que auxiliam o fluxo e a tramitação de informação no processo de gestão da informação no TRT 13ª Região;
- mapear as necessidades de informação dos técnicos e analistas judiciários, das 13 varas do Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo TRT 13ª Região;
- propor diretrizes baseadas nas teorias da gestão da informação, gestão de documentos arquivísticos digitais e demais necessidades relatadas.

Em relação às contribuições para a linha de pesquisa Ética, Gestão e Políticas de informação, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB), bem como a Ciência da Informação, a gestão da informação no poder judiciário apresenta ser um tema relevante, visto que a integração entre a gestão da informação, tecnologias e sistemas de informação está sendo cada vez mais estudada, pois a inserção e o acesso as informações em meio digital são cada vez mais comuns, além de que estudos e análises de tais situações facilitam a melhor compreensão e elaboração de sistemas que atendam ao fluxo e necessidades informacionais dos usuários. Essas temáticas estudadas à luz da CI podem colaborar para um melhor acesso, recuperação e preservação das informações no sistema.

As contribuições do estudo para o TRT 13ª Região baseiam-se em que, a partir da análise do sistema PJe, no que tange ao gerenciamento, compartilhamento e uso das informações, pode contribuir para compreender como os técnicos e analistas jurídicos utilizam as ferramentas disponibilizadas, quais estão sendo melhor avaliadas e quais precisam de melhorias, com base no processo de GI e na gestão de documentos arquivísticos digitais. Ressalta-se que mudanças das funcionalidades são realizadas pela Comissão Permanente do Sistema PJe, pertencente ao CNJ, ou seja, as contribuições alcançariam uma abrangência nacional, visto que tal sistema é usado em Tribunais em todo Brasil.

Para alcançar o proposto, este trabalho está organizado em oito seções, sendo a primeira a Introdução que contextualiza, problematiza, justifica e elenca os objetivos e contribuições do estudo.

A seção 2, 3 e 4, respectivamente, fundamentam e tratam sobre os aspectos históricos da gestão da informação, a gestão de documentos digitais como apoio à gestão da informação e, a seção dedicada ao objeto de estudo: o Sistema de Processo Judicial Eletrônico.

A seção 5 trata sobre os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, a sua caracterização, o campo, os sujeitos, as técnicas de coleta e de tratamento dos dados, ressaltando o discurso do sujeito coletivo.

A seção 6 apresenta os resultados obtidos por meio das entrevistas e observações, fazendo uso de quadros e gráficos para melhor visualização, seguidos das devidas descrições e análises.

A seção 7 reúne diretrizes e recomendações realizadas a partir dos resultados, bem como dos estudos da GI e Gestão de Documentos Arquivísticos, e, por fim, a seção 8 tece as considerações finais acerca do estudo. Apresentam-se, ainda, as Referências e Apêndices.

2 ASPECTOS HISTÓRICOS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

De maneira geral, este capítulo aborda, cronologicamente, a construção teórica da Gestão da Informação, bem como as definições e teorias dos fluxos informacionais e alguns dos modelos mais relevantes da GI estudados e aplicados na Ciência da Informação (CI).

À guisa de uma contextualização, ressalta-se que antes de vivenciarmos a chamada “Era da Informação”, predominou a “Era Industrial”. Chiavenato (2011) relata que uma era não desaparece quando surge outra, o que acontece é que a mais nova ganha maior evidência, e se passa a conviver com dois mundos organizacionais em constante disputa.

A Era Industrial foi marcada pelo trabalho especializado, o trabalho contínuo, único, presencial, braçal e solitário, uma gerência ferrenha e exigente, e o predomínio do capital financeiro (CHIAVENATO, 2011). Já a Era da Informação é caracterizada por reunir, reformatar, redistribuir, revisar e modificar os fatores científicos, práticas sociais, discursos políticos, demandas institucionais, políticas econômicas, culturas e o desenvolvimento tecnológico (SILVA, 2017). A Figura 1 apresenta as características da Era Industrial e da Era da Informação.

Figura 1- Características da era industrial e era da informação

Era Industrial	Era da Informação
- Fábrica – empresa física e tangível	- Empresa virtual e em rede
- Empresa de cimento e concreto	- Empresa de <i>bites</i> e <i>bytes</i>
- Máquinas e equipamentos	- Computadores e terminais
- Estabilidade e permanência	- Instabilidade e mudança
- Necessidade de manter o <i>status quo</i>	- Necessidade de mudar e inovar
- Mão de obra braçal – trabalho muscular	- Conhecimento – trabalho cerebral
- Emprego único, tradicional e presencial	- Atividade compartilhada, virtual e engajada
- Trabalho individual, isolado e solitário	- Trabalho em equipe, participativo e solidário
- Gerência tradicional e autocrática	- Liderança, <i>coaching</i> e <i>mentoring</i>
- Impor ordens e comandos	- Conquistar a colaboração
- Impor obediência cega a regras e regulamentos	- Conduzir o empreendedorismo e o intraempreendimento
- Especialização e foco em uma única atividade	- Flexibilidade, multifuncionalidade e polivalência
- Ênfase no capital financeiro	

Fonte: Chiavenato (2006 *apud* CHIAVENATO, 2011, p. 23)

Por meio da Figura 1 é possível notar as diferenças marcantes entre as Eras Industrial e da Informação. A Era Industrial se caracterizava por ser impositiva, rígida, difícil de realizar mudanças, controladora, com ênfase na força braçal, trabalho altamente especializado e empresa em endereço fixo. Como contraponto, a Era da Informação caracteriza-se pelo trabalho colaborativo e participativo, flexibilidade de horários e locais de trabalho, dá-se ênfase ao trabalho intelectual e analítico, apresenta constante mudança e instabilidade, bem como a necessidade de mudar e inovar. Deduz-se que são Eras opostas, uma marcada pela materialização e imposição, já a outra apresenta liquidez e flexibilidade.

Alguns dos aspectos marcantes da Era da Informação são: 1) o aumento do volume de dados disponíveis; 2) a comunicação não é apenas linear, mas interativa; 3) conceito mais amplo de alfabetização; 4) fusão do processo de informação e tecnologia de transporte (referente à informação a qualquer hora e lugar); 5) novos regulamentos para o uso da tecnologia; 6) liberdade e privacidade; 7) relação entre tecnologia, acessibilidade e uso da informação e; 8) variedade e restrição, diversidade e controle, divergência e convergência da informação. Deve ser analisada mediante estudos interdisciplinares em informação, comunicação, informática, psicologia, medicina, economia, zoologia, inteligência artificial, biblioteconomia, documentação, marketing e gestão (RÚBEN, 1990; SILVA, 2017).

Ponjuán Dante (1998, p. 6, tradução nossa) apresenta as seguintes considerações sobre a Era da Informação:

[...] Esta denominação responde à crescente e determinante importância que a informação representa para os indivíduos da sociedade, em qualquer país, em qualquer latitude, com qualquer cultura, com qualquer nível de desenvolvimento. Claro, aqueles que contam com maior nível educacional e cultural, que se encontram em ambientes de maiores perspectivas de desenvolvimento, estarão impulsionados a consumir mais e melhor informação.

Nos anos 1980 a informação começa a dominar a economia. Isso deu ênfase na organização da produção corporativa como vantagem competitiva na tomada de decisões. O aumento na produção e distribuição, o crescimento das organizações, o surgimento de novas indústrias da informação, além do crescimento de profissões ligadas à informação, são exemplos das mudanças ocasionadas pela indústria/era da informação. Já nos anos 1990, diversos projetos para gerir informações organizacionais têm sua base na exploração das tecnologias da informação e comunicação (PONJUÁN DANTE, 2008). Todavia, só a exploração e o uso das

TDIC's para gerenciar as informações não bastaram para o uso eficiente deste recurso organizacional. Davenport (1998) faz críticas ao uso exacerbado e unicamente das tecnologias para gerenciar informações. O autor faz as seguintes considerações:

Nosso fascínio pela tecnologia nos fez esquecer o objetivo principal da informação: informar. Todos os computadores do mundo de nada servirão se seus usuários não estiverem interessados na informação que esses computadores podem gerar [...] Informação e conhecimento são, essencialmente, criações humanas, e nunca seremos capazes de administrá-los se não levarmos em consideração que as pessoas desempenham, nesse cenário, um papel fundamental. A abordagem comumente aceita para o gerenciamento de informações — investimento em novas tecnologias, e só — simplesmente não funciona. Os administradores precisam, na verdade, de uma perspectiva holística, que possa assimilar alterações repentinas no mundo dos negócios e adaptar-se às sempre mutantes realidades sociais [...] (DAVENPORT, 1998, p. 11-12).

Sabendo que a Era da Informação possui as características do uso primordial das TICs na maioria das atividades profissionais e pessoais, e que a informação é a base do desenvolvimento do mercado capitalista, gerenciar informações faz-se necessário para uso eficiente de tal recurso nas organizações.

A GI é uma ferramenta e modelo de negócios que tem como principal objetivo organizar e gerenciar as informações das instituições. Já a Gestão do Conhecimento (GC), caracterizada como um conjunto de processos que gerenciam desde a aquisição, criação, compartilhamento, armazenamento e utilização do conhecimento no meio organizacional, é uma área maior que abrange a GI, ou seja, o gerenciamento adequado das informações é uma das bases para examinar o uso do conhecimento nas organizações. (ANGELONI, 2008; GONÇALVES, 2011).

Barbosa (2008) argumenta que as origens modernas da GI podem ser encontradas nos trabalhos de Paul Otlet, em seu livro *Traité de documentation*, sua obra exerceu demasiada importância para a gestão da informação, pois muito do que se conhece hoje por gerenciamento dos recursos informacionais têm seus fundamentos nos trabalhos de Otlet, na época conhecida como Documentação.

Barreto (2002) dissertou que Vannevar Bush, considerado um dos percussores da Ciência da Informação, afirmava que, para o gerenciamento eficaz das informações, eram necessários profissionais, instrumentos de trabalho para armazenagem e recuperação da informação, como também argumentou sobre o não

uso das condições teóricas para a representação, processamento e armazenamento da informação. Inventou uma máquina, intitulada Memex, a qual armazenava e recuperava documentos por meio da associação de palavras.

O conhecimento sobre o gerenciamento moderno das informações tem início há mais ou menos um século, surgindo da revolução do controle dos negócios. As origens das corporações como conhecemos hoje, com a organização de diversas funções e divisões fez surgir necessidade de coordenação e controle. Desde seu surgimento, a GI apresenta quatro tipos diferentes de abordagens, também conhecida como fluxos, são elas: 1) a informação não-estruturada; 2) capital intelectual ou conhecimento; 3) informação estruturada em papel e; 4) informação estruturada em computadores (DAVENPORT, 1998).

Davenport (1998) relata que a administração de arquivos dominou a corrente da informação estruturada em papel até a década de 1970. Foi então que os profissionais começaram a incorporar um entendimento e noção mais ampla do que seria administração de recursos informacionais (ARI). O movimento ARI teve grande expressão quando o governo dos EUA criou a *Commission on Federal Paperwork* no qual desenvolveu e articulou muito de seus princípios, estes foram incorporados na lei *Paperwork Reduction Act*. Mesa (2006) enfatiza que esta lei respondeu a necessidade da redução dos trâmites burocráticos e a grande quantidade de documentos existentes na administração pública americana. Monteiro (2015, p. 26) considera que:

Passado a consolidação da PRA enquanto prática formalizada da gestão da informação surgida na década de 80, é que a evolução histórica da gestão da informação vai para outro estágio que compreende o período moderno a partir dos anos 90 até a contemporaneidade. Desponta a partir do período histórico uma nova linha de estudos que aprofunda-se na gestão da informação como uma ferramenta estratégica que envolve a tecnologia e processos cada vez mais holísticos capazes de abranger toda a diversidade e tipicidade organizacional em que a gestão foi implantada.

Os primeiros anos do século XXI trouxeram inovação, velocidade e capacidade de armazenamento de dados e informações. A popularização em massa dos computadores e celulares que dispõem de diversos serviços aos usuários fez com que a quantidade e fluxo de informação aumentassem, dificultando seu gerenciamento adequado. A Figura 2 ilustra algumas TICs utilizadas pelas organizações, a fim de obterem informações sobre as tendências, acontecimentos e opiniões sociais, auxiliando na gestão e estratégia organizacional.

Figura 2 – Tecnologias da Informação e Comunicação utilizadas pelas organizações



Fonte: Baseado em Laudon e Laudon (2014)

O *E-bussiness*, *Bussiness Intelligence*, Sistemas de Informação Gerenciais, *Big Data* e as Redes Sociais são ferramentas das TICs que proporcionam volumosa quantidade de dados e informações para extração e análise gerencial. São dados, transformados em informações, que precisam do tratamento adequado para se tornarem conhecimento e serem utilizados como estratégia organizacional.

Considerando a contextualização acerca da Era da Informação e da temática Gestão da Informação, é importante compreender o seu conceito com base em autores da ciência da informação.

Assim, Valentim *et al.* (2008) entendem a gestão da informação como um conjunto integrado de ações que procuram identificar desde as necessidades informacionais, o movimento dos fluxos de informação (conhecimento explícito) em diferentes locais da organização, até outros procedimentos como a coleta, filtragem, análise, organização, armazenamento e compartilhamento.

O objetivo da GI é apoiar o desenvolvimento das atividades habituais e nas tomadas de decisões do ambiente organizacional. A organização que deseja implantar um modelo estratégico de GI deve considerar, portanto, os aspectos apresentados no Quadro 1.

Quadro 1- Elementos essenciais para compor a gestão estratégica da informação

ELEMENTO	DESCRIÇÃO
Operativo	<i>Hardware, software</i> , base de dados, procedimentos e operadores.
Apoio à decisão	Rotinas de decisão programadas e não programadas.
Atividades gerenciais	Planejamento estratégico, tático e operacional e seus acompanhamentos avaliativos.
Funções organizacionais	Produção, mercado, serviços, pessoal, contabilidade e finanças, administração, processamento da informação.

Fonte: Valentim *et al.* (2008, p. 188)

Para alcançar os resultados propostos pela GI, é necessário um modelo sistêmico que abranja toda a organização. Para o gerenciamento estratégico deve-se estar consciente que todos os departamentos, processos, atividades e pessoas fazem parte e podem vir a contribuir no uso estratégico da informação.

A GI apresenta, inicialmente, enfoque no indivíduo, inserido em grupo ou organizações, e suas “situações-problemas” no que envolve os diferentes fluxos de informação, que precisam de soluções criativas com custo/benefício efetivo. Após o diagnóstico das demandas e suas alternativas, propõem-se uma metodologia, ou estratégia, que podem vir a envolver a identificação e avaliação de fontes informacionais, a aplicação das tecnologias adequadas, profissionais e fornecedores apropriados para trabalharem em parceria, como também ferramentas de avaliação do desenvolvimento das atividades, dos resultados parciais e totais. O gestor da informação tem como principal função prover serviços e/ou produtos que sejam direcionados, funcionais e atrativos aos usuários (MARCHIORI, 2002).

De acordo com Taraponoff (2001) a GI tem como principal objetivo identificar e potencializar os recursos informacionais de uma instituição, como também sua capacidade de informação. A GI deve ensinar a organização como aprender e adaptar-se às mudanças ambientais do mundo corporativo. Fazem parte deste processo a criação, aquisição, armazenamento, análise e uso da informação, que, conseqüentemente, promovem estrutura e suporte para o desenvolvimento e crescimento da organização inteligente. Barbosa (2008) apresenta algumas características da GI nas organizações, conforme reúne a Figura 3.

Figura 3 – Critérios da Gestão da Informação

Critério	Gestão da Informação
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Fenômenos centrais	<input type="checkbox"/> Informação ou conhecimento explícito
<input type="checkbox"/> Visibilidade dos fenômenos	<input type="checkbox"/> Baixa
<input type="checkbox"/> Processos críticos	<input type="checkbox"/> Organização e tratamento da informação
<input type="checkbox"/> Nível de centralidade para a gestão estratégica	<input type="checkbox"/> Mediana
<input type="checkbox"/> Influência da cultura organizacional sobre os processos e resultados	<input type="checkbox"/> Mediana
<input type="checkbox"/> Possibilidade de gerenciamento	<input type="checkbox"/> Baixa ou mediana
<input type="checkbox"/> Outros conceitos relacionados	<input type="checkbox"/> Sistema de informação e gestão eletrônica de documentos
<input type="checkbox"/> Principais campos disciplinares envolvidos	<input type="checkbox"/> Ciência da Computação, Ciência da Informação, Biblioteconomia e Arquivologia

Fonte: Adaptado de Barbosa (2008, p. 14)

Depreendem-se as seguintes considerações a partir de Barbosa (2008): os fenômenos centrais da GI são a informação e o conhecimento explícito (aquele que está escrito, esquematizado); a visibilidade dos seus fenômenos é baixa; seus processos críticos, ou seja, aqueles que demandam maior atenção são as etapas de organização e tratamento da informação; pode ser gerenciada de forma baixa ou mediana; está relacionada a outros conceitos, meios e atividades relacionados aos Sistemas de informação e a gestão eletrônica de documentos; a GI está relacionada à Ciência da Informação, à Ciência da Computação, à Arquivologia e à Biblioteconomia. Dessa forma, Grácio (2012, p. 29) ressalta que:

[...] a gestão da informação busca, a partir da coleta, do tratamento e do armazenamento da informação, desenvolver produtos e serviços que possibilitem o uso da informação [...] A gestão da informação deve gerir as informações registradas que são produzidas e recebidas, independentemente de serem digitais ou não e do tipo de suporte utilizado para seu armazenamento, e que por motivos legais ou institucionais, serão utilizados por pessoas ligadas à instituição ou de fora.

Na visão de Grácio (2012) as organizações que apenas focam no investimento em novas tecnologias e na capacitação de seus colaboradores, mas esquecem de investir na gestão da informação organizacional, não obtém avanços relevantes na recuperação e uso da informação. O autor ressalta que é necessário investir na gestão apropriada dos processos envolvidos para que os recursos da TI e humanos possam atender de forma efetiva e funcional as carências informacionais da pessoas e da organização.

Entende-se que gerenciar informações resulta em fazer seu tratamento completo, a fim de que seja disseminada e convertida em conhecimento. A equipe que é responsável por tratar a informação deve estar motivada para esta tarefa, será responsável por selecionar, filtrar, analisar e manter as informações atualizadas para que estas sejam bem difundidas e compartilhadas. Este trabalho não acontece de forma isolada, pois precisa de uma tecnologia e um modelo estruturado inserido em um processo estratégico, requer cuidados para que a informação necessária não seja perdida e dispersada (SILVA; MOREIRA; MONTEIRO, 2014).

2.1 FLUXO INFORMACIONAL

Um importante fator que diz respeito do gerenciamento de informações é o fluxo informacional. A palavra 'fluxo' pode ser entendida como algo que escoar, movimento contínuo seguindo uma corrente, é o ato ou efeito de fluir. No contexto da Ciência da Informação, o termo fluxo informacional ou fluxo de informação representa um segmento, ou sucessão de eventos produzidos de uma forma dinâmica que acaba determinando o encadeamento, construção ou inconstância de acontecimentos relacionados às práticas informacionais (BARRETO, 2005).

O gerenciamento da informação está interligado ao fluxo e ao movimento contínuo das informações no ambiente organizacional. Para que a informação se torne um insumo estratégico deverá ser gerenciada, entretanto, Inomata *et al.* (2017) argumentam que fluxos de informação são um processo complexo e contínuo, que vai além da gestão da informação.

Santarém e Vitoriano (2016, p. 165) consideram que os fluxos informacionais:

[...] ocorrem em todos os momentos em que há a comunicação e o compartilhamento de informação, e são essenciais para qualquer ambiente informacional. No contexto organizacional além de estarem presentes, se faz indispensável mapeá-los e compreendê-los, pois o que possibilita à organização a obtenção de vantagem competitiva frente à concorrência consiste no diferencial dado ao tratamento e uso das informações e do conhecimento.

Nas organizações existem diversos recursos tangíveis, a exemplo de máquinas, materiais e o capital. No entanto, existem recursos intangíveis como a informação e o conhecimento. Uma das formas da organização se tornar mais competitiva é aproveitar e utilizar os recursos tangíveis e intangíveis. Os fluxos informacionais sendo identificados e gerenciados, podem vir auxiliar o profissional da informação no contexto organizacional, no que abrange ao mapeamento do caminho que as informações percorrem, como também na análise de falhas ou erros durante o percurso (SANTARÉM; VITORIANO, 2016).

Os fluxos informacionais abrangem o estabelecimento de etapas, tais como: obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação no ambiente e contexto organizacional. Uma das principais funções do fluxo informacional é conceber aos gestores subsídios necessários aos processos de tomada de decisão. As organizações que administram eficientemente suas

informações dispõem de um recurso estratégico essencial para maximizar a qualidade de seus processos decisórios. (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010).

Investigar os fluxos informacionais permite a verificação e subsídio dos processos de tomada de decisão. Mapeando os fluxos é possível reconhecer as etapas pelas quais a informação circula e identificar quais aspectos são falhos no processo. É então necessário conhecer as necessidades de uso e usuários da informação para se mapear as fontes de informação adequadas ao contexto (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010).

Sabendo que o fluxo informacional está relacionado a informação que percorre o espaço e sistema organizacional nas etapas de coleta, recuperação, disseminação e uso para então chegar aos seus receptores (usuários), e que a gestão do fluxo informacional é de fundamental importância para que a organização use a informação como recurso estratégico, Starec (2002) descreve as barreiras que impedem o livre fluxo da informação, conforme demonstradas no Quadro 2.

Quadro 2 – Barreiras que impedem o livre fluxo da informação

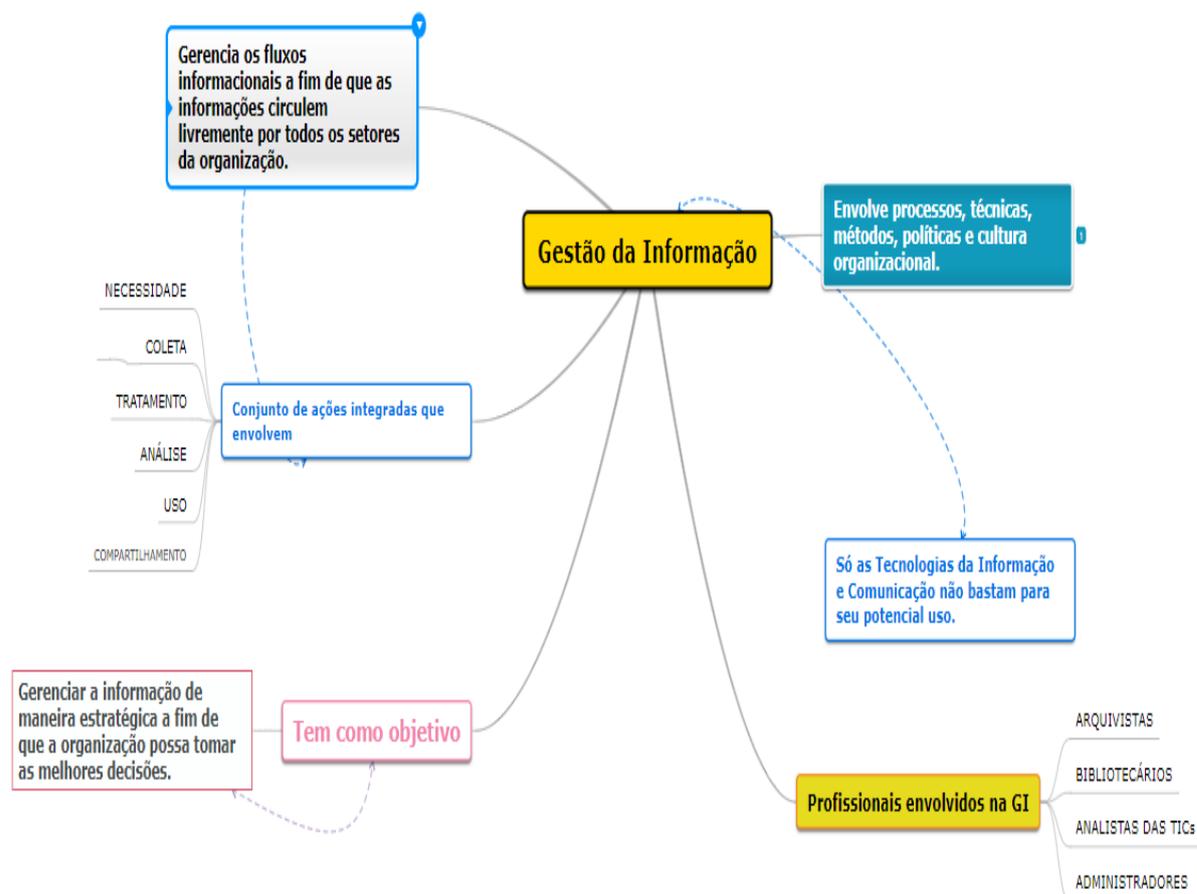
BARREIRA	DESCRIÇÃO
Má comunicação	Segundo pesquisas, a má comunicação é o segundo item que mais impede a qualidade das empresas. Neste caso a comunicação seria um processo que tem começo, meio, mas não tem fim. Ou seja, a informação não chega aos seus destinatários.
Cultura organizacional	O conhecimento estratégico leva ao comportamento estratégico que passa a integrar a cultura organizacional da instituição, levando então ao comportamento competitivo. Se a cultura da organização não der acesso, nem estimular o diálogo, as informações relevantes e estratégicas não serão recuperadas pela organização.
Falta de Competência	A mais delicada e requer cuidado pessoal. As pessoas são matéria-prima de qualquer instituição, não existe empresas, instituições, organizações sem pessoas. Se não houver comprometimento das pessoas envolvidas, existem poucas chances de atingir os objetivos do gerenciamento estratégico da informação. Não existe fluxo informacional sem redes interpessoais, interdepartamentais, interinstitucionais e interdisciplinares. Esta barreira também existe por falhas nos processos de comunicação e se a cultura organizacional deixa de valorizar o seu pessoal essa situação poderá ser agravada.
Tecnológica	As tecnologias da informação e comunicação possuem a função de facilitar a vida dos seres humanos e das organizações, mas por vezes, ela acaba dificultando o dia a dia das organizações. O valor da tecnologia da informação depende acima de tudo da informação e do papel desempenhada por ela na organização. Só investir nas TIC's não basta, é preciso primeiramente uma administração informacional centrada no ser humano.

Fonte: Adaptado de Starec (2002)

As barreiras de má comunicação, cultura organizacional, falta de competência e tecnológica podem então vir a prejudicar o fluxo informacional. Por esta razão, gerenciar informação e seu fluxo é necessário para as organizações que desejam usar a informação e conhecimento como estratégia. Se existem barreiras, cabe aos gestores diagnosticarem os problemas para que o fluxo informacional aconteça sem entraves e ruídos, promovendo a circulação da informação.

Em síntese, a GI está associada aos fluxos de informação, por isso, os gestores devem administrar os processos de necessidade, coleta, tratamento, uso e compartilhamento. A Figura 4 apresenta uma síntese do processo de GI.

Figura 4 - Gestão da Informação



Fonte: Baseado em Davenport (1998), Souza e Duarte (2011) e Beal (2012).

A partir dos conceitos estudados, compreende-se por meio desse fluxo que a GI é um alinhamento de processos, métodos, etapas, fluxos e políticas organizacionais que têm como principal objetivo gerenciar a informação de maneira

estratégica, a fim de que as organizações possam tomar as melhores decisões. Os profissionais que estão envolvidos diretamente a GI são os arquivistas, bibliotecários, analistas das TDICs e administradores. Ressalta-se que as tecnologias da informação, aliadas aos usuários, à política organizacional e à comunicação, são meios para o efetivo gerenciamento e sucesso da Gestão da Informação.

Na concepção de Ribeiro (2016) na GI modelar processos é uma parte imprescindível de uma sequência de etapas fundamentais para análise, organização e uso da informação. É necessário estudar essas etapas no intuito de conhecer as práticas informacionais desenvolvidas pelas pessoas e que podem ser otimizadas no ambiente institucional. Na maioria das vezes, o estudo e análise das etapas que perpassam a informação institucional são concebidos a partir de modelos.

Modelos apresentam analogias, sempre que possível, da realidade. As analogias podem ser construídas por meio de formalismos matemáticos, conceituais e fenomenológicos. Os modelos são simplificados, podem testar hipóteses e tirar conclusões, estes são criados para explicar e tornar compreensíveis certos aspectos da realidade. Os modelos podem variar dependendo da realidade, cada um deles apresenta características dentro de suas limitações, outros podem complementar explicações e até contradizer o que demonstraram anteriormente (SAYÃO, 2001).

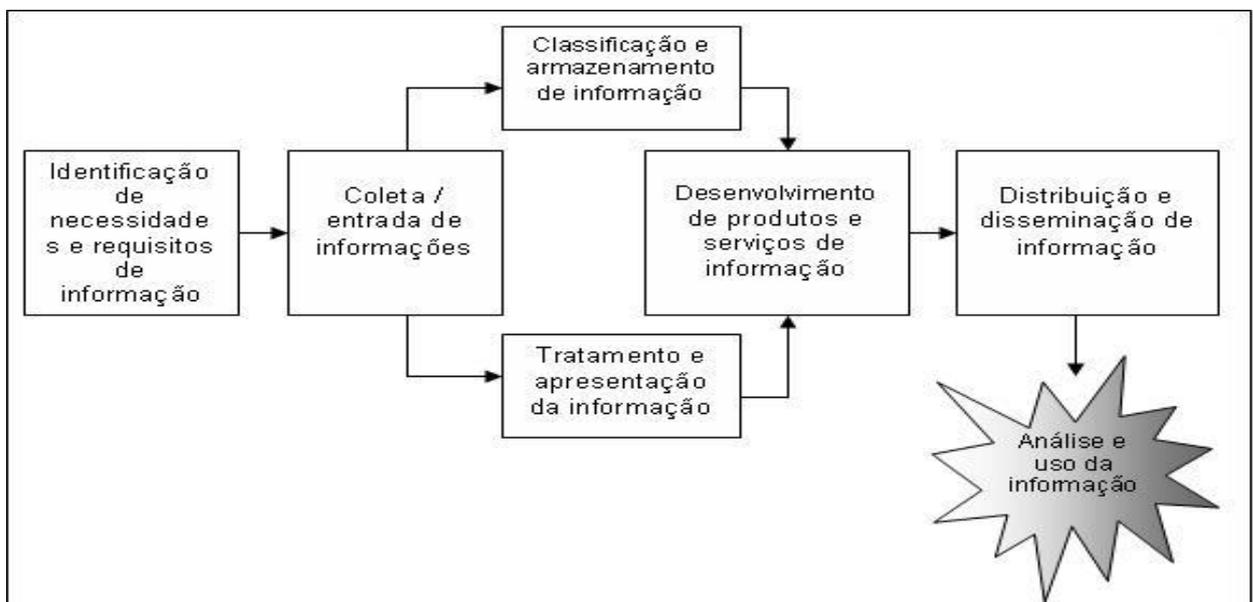
Existem diversos modelos de etapas da GI, os quais buscam compreender o ciclo e os processos e as etapas das informações que percorrem o meio organizacional. Serão apresentados nesta pesquisa para efeito de embasamento teórico cinco modelos elaborados por McGee e Prusak (1994), Davenport (1998), Choo (2003), Souza e Duarte (2011) e, Beal (2012). Os três primeiros modelos foram escolhidos por serem bastante relevantes nos estudos de gestão da informação e na própria CI, trata-se de clássicos da área, a base para os estudos sobre GI, adotado por pesquisas desenvolvidos na CI. Já os dois últimos são trabalhos bastante relevantes, mais contemporâneos e que complementam os modelos mais antigos.

2.2 MODELO DE McGEE E PRUSAK (1994)

Para McGee e Prusak (1994) ocorreram muitas transformações nas últimas décadas do século XX, passando de uma economia industrial para uma economia da informação. De acordo com os autores a informação será o principal recurso para a criação de riquezas e prosperidade, mais do que o capital e a terra. Nessa economia da informação a concorrência entre as organizações é baseada em sua capacidade de obter, tratar, interpretar e usar a informação de maneira eficaz. E as organizações que gerenciarem estrategicamente suas informações estarão à frente dos concorrentes.

Os autores propõem um modelo de processo genérico de gerenciamento de informação, ilustrado na Figura 5.

Figura 5 - Modelo de gerenciamento da informação de McGee e Prusak (1994)



Fonte: McGee e Prusak (1994, p.108)

McGee e Prusak (1994) descrevem cada tarefa do processo de gerenciamento da informação da seguinte forma:

- a) **Identificação de necessidade e requisitos de informação:** é a mais importante tarefa dentro do processo. Geralmente, os profissionais que projetam frequentemente os sistemas, acreditam que é garantida a identificação de informações. Até os sistemas transacionais mais simples, o profissional da informação criativo deve elaborar mais opções para que o

sistema se torne mais estratégico, e possibilite mais utilidade. Existem alguns fatores importantes que devem ser levados em conta nesta tarefa:

- variedade necessária: quanto mais fontes de informação que alimentam o sistema, melhor para o ambiente que se busca interpretar;
- as pessoas não sabem o que querem: os profissionais da informação devem e precisam ter conhecimento das fontes de informação disponíveis que podem ser valiosas para seus usuários.

b) **Coleta/entrada de informações:** deve existir um plano sistemático para obtenção de informações de sua fonte de origem. Pode ser coletada de forma eletrônica ou manual dos que as desenvolvem internamente. Tal tarefa é feita de maneira mais eficiente quando os especialistas de conteúdo, junto aos profissionais de sistemas de informação trabalham juntos.

c) **Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação:** essas tarefas ocorrem a partir da coleta e entrada de informações. Devem ser planejadas como uma tarefa, mesmo que possam ser compreendidas e analisadas como um trabalho autônomo. A classificação e o armazenamento são determinantes para os usuários, pois por meio destas tarefas poderão ter acesso de maneira mais ágil e eficiente as suas necessidades informacionais. Alguns pontos a serem levados em conta nesta tarefa são:

- certificar-se de que o sistema está adaptado ao modo como os usuários trabalham com a informação: obter a cooperação do usuário no projeto das interfaces do sistema. Saber como estes trabalham com a informação é essencial para projetar o sistema em todas as suas tarefas necessárias;
- encarar a classificação por vários ângulos: o esquema de classificação deve ser tão variado quanto à natureza do material que é representado, a exemplo de índices *online* ou material impresso;
- não ignorar a dimensão do projeto: deve haver preocupação em indicar atalhos e instruções que facilitem a busca e recuperação das informações. Não adiantará oferecer aos usuários diversos tipos de documentos, sejam eles impressos ou eletrônicos, se invés de ajudá-los, a quantidade de informação disponível será um obstáculo.

- d) **Desenvolvimento de produtos e serviços de informação:** é nesta tarefa que os usuários finais do sistema podem e devem aproveitar seus conhecimentos e experiências para trazer novas observações, perspectivas e complementos ao processo. Os funcionários das áreas usuárias podem contribuir para os projetos e desenvolvimentos de produtos de informação que eles mesmos irão utilizar. Um grande fator a ser considerado nesta tarefa é que não existe sistema sem o elemento humano – para que um sistema de informações seja mais estratégico, são necessários mais esforços humanos.
- e) **Distribuição e disseminação da informação:** os profissionais que se dedicam e integram esta tarefa vivenciam um processo de rico e profundo de entendimento das necessidades de informação dos indivíduos-chave, dos setores, como também da organização como um todo. Esta tarefa tem um valor substancial. Por mais que aparentemente seja simples criar um sistema de informação com necessidades predeterminadas, tal complexidade aumenta quando se tenta antecipar necessidades informacionais. Algumas lições importantes a serem levadas em conta são: ser proativo, saber negociar com os usuários-chaves para serviços especiais e preenchimento de lacuna intelectual.

McGee e Prusak (1994) ainda abordam sobre a gerência da informação vivenciada nas organizações. Os autores identificaram 5 (cinco) estilos de gerência da informação. O Quadro 3 traz esses estilos, suas características, como também as características dos gestores de cada estilo. Faz-se alusão a diversos estilos de governança, são eles: a utopia tecnocrática, anarquia, feudalismo, monarquia e federalismo.

Quadro 3 – Estilos de gerência de informação

ESTILO	CARACTERÍSTICAS	CARACTERÍSTICAS DOS GESTORES
Utopia tecnocrática	Forte perspectiva tecnológica no gerenciamento de informações; tratam a política informacional como uma aberração de comportamento; tem o objetivo de planejar uma infraestrutura tecnológica que possa fornecer informação em cada terminal, elaborar bancos de dados com estrutura correta	Apresentam três características em comum: 1) evidenciam a modelagem e classificação da informação; 2) valorizam demasiadamente as mais novas tecnologias de <i>hardware</i> e <i>software</i> e; 3) tentam lidar com todas as informações presentes

	para se evitar redundância de informação; seus esforços tecnológicos na maioria das vezes concentra-se no planejamento detalhado, focando na arquitetura e uso eficiente dos dados organizacionais.	na organização; creditam que os dados são parte do ativo da empresa; acreditam que o valor da informação é muito importante para a tomada de decisões, como também muito evidente; creem que os funcionários que possuem informações valiosas irão partilhar esse recurso de boa vontade. Para os utópicos tecnocráticos a informação possui nenhum valor, ou o mesmo valor para todos os funcionários.
Anarquia	A organização não possui um modelo dominante para gerir informações; por causa do computador pessoal, a anarquia informacional se tornou comum, pois acredita-se que cada um pode gerenciar suas informações (relatórios, banco de dados, documentos); as informações muitas vezes podem divergir; na maioria das vezes ela acontece, porque existia uma abordagem de informação centralizada, e esta não funcionou mais.	Em geral, os executivos de alto nível não compreendem a importância da informação para a eficiência organizacional; os responsáveis por cada departamento acreditam que cada um pode gerenciar suas próprias informações.
Feudalismo	O modelo mais comum encontrado no estudo; a aquisição, armazenamento, distribuição e análise da informação normalmente são controlados por cada executivo/gestor dos seus respectivos departamentos; cada feudo (departamento) tem sua própria linguagem, causando fragmentação da autoridade da informação, reduzindo o poder da empresa; geralmente, cada departamento possui diferentes necessidades de informação, fazendo com que os mesmos não se comuniquem; pode acontecer um determinado grau de operação, já que os executivos/gestores de outros departamentos podem trocar informações para benefícios mútuos.	Os executivos/gestores dos departamentos controlam o ambiente informacional; determinam qual informação deve ser coletada, como será interpretada e como será relatada ao presidente/diretor da empresa; possuem força para decidir que medidas serão utilizadas para a compreensão do desempenho e vocabulário que serão utilizados em seu domínio.
Monarquia	Esse modelo depende muito do gestor/executivo do mais alto escalão da instituição; pode ocorrer a monarquia constitucional, ou seja, fica estabelecido um modelo para gerenciamento de informações, havendo controle sobre as informações que são coletadas, sob que forma, por quem e com que finalidade.	O presidente/executivo/gestor geral da empresa é quem decide sobre as políticas de informação; a saída do monarca (presidente/executor/gestor) pode ocasionar em um regime diferente já que outro ocupará seu lugar.
Federalismo	Tem como principal característica o uso	Possuem uma liderança central

	da negociação entre potenciais concorrentes e partes não-cooperativas se reúnem; é um modelo que reconhece de forma mais transparente e explícita a importância das políticas informacionais; trata as políticas de informação como atividade legítima e necessária, fazendo com que pessoas que possuam diferentes interesses, consigam em conjunto, elaborar uma definição coletiva e meios de alcançá-lo.	forte e uma mentalidade que estimula a cooperação e aprendizado; para que o modelo do federalismo funcione, é necessário um gerente de informação politicamente astuto e negociador árduo; o executivo/gestor pode planejar fazer o uso de recursos cooperativos de informação para a criação de uma visão compartilhada da informação.
--	--	---

Fonte: Adaptado de McGee e Prusak (1994)

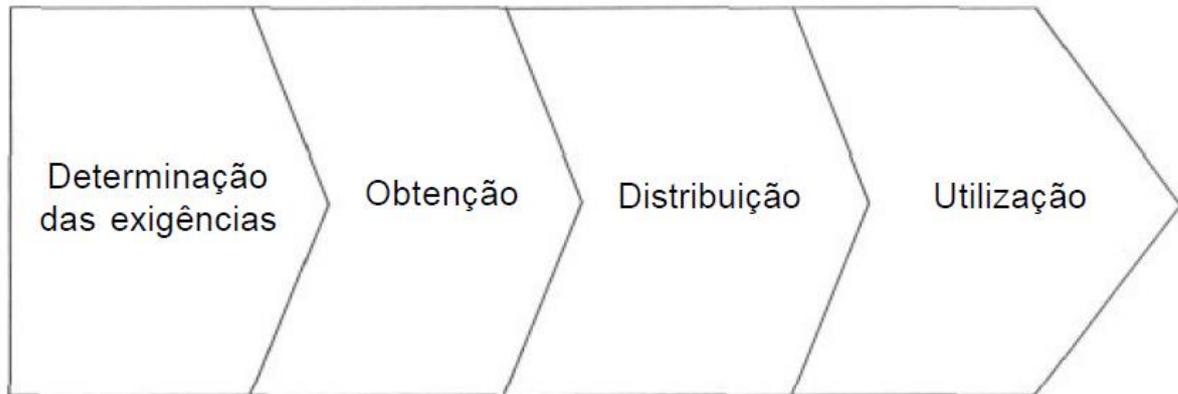
Na concepção dos autores, o gerenciamento das políticas informacionais da organização devem passar por etapas como: selecionar uma política de informação organizacional, adaptar tal política a mentalidade organizacional, praticar o realismo tecnológico, escolher o político (gestor) de informação adequado e, evitar construir impérios de informação. Estas etapas e fatores auxiliam na construção do melhor gerenciamento e fluxo de informação organizacional.

O modelo de McGee e Prusak (1994) representou uma grande contribuição aos estudos em GI e constitui-se como referência nas pesquisas da área de Administração e CI. Apresenta como característica a descrição detalhada das etapas do fluxo informacional, bem como traz os estilos de governança da informação a serem adotados ou adaptados às organizações.

2.3 MODELO DE DAVENPORT (1998)

Davenport (1998) afirma que o gerenciamento informacional consiste em um conjunto estruturado de atividades nos quais processos como a obtenção, distribuição, uso da informação e conhecimento é utilizado por uma organização. Complementa que identificar todos os passos do processo informacional, como as fontes envolvidas, pessoas e problemas, pode potencializar a escolha de quais mudanças devem ser feitas para aperfeiçoar a gestão da informação organizacional. Elabora um modelo de gerenciamento informacional genérico, ilustrado na Figura 6.

Figura 6 – Modelo de gerenciamento informacional de Davenport



Fonte: Davenport (1998, p. 175)

Este modelo apresenta quatro fases básicas: determinação das exigências, obtenção, distribuição e utilização da informação. No entanto, cada fase apresenta etapas e tarefas que são primordiais no eficiente gerenciamento informacional. A seguir, são apresentadas cada uma destas com base em Davenport (1998).

- a) **Determinação das exigências:** determinar as exigências informacionais é um processo complexo, procura identificar como os gerentes e funcionários percebem e usam a informação em seu ambiente de trabalho. Entender as necessidades informacionais pode envolver várias perspectivas – política, psicológica, cultural e estratégica – como também avaliações individuais e organizacionais. Existem diversas maneiras de como os gestores podem determinar as exigências/necessidades de informação de seus usuários. Porém, uma se destaca – trata-se de que os analistas, bibliotecários, gerentes, arquivistas, entre outros profissionais da informação – precisam conhecer bem os gerentes, as necessidades, o que faz cada departamento da empresa, estar em contato constante com os usuários e futuros usuários.
- b) **Obtenção de informações:** classificada como atividade ininterrupta, essa etapa possui várias atividades, como:
 - exploração: os profissionais da informação buscam e filtram quais informações serão relevantes para seus usuários;
 - classificação: criação de categorias, facilitando na busca e recuperação da informação ansiada pelo usuário;

- formatação e estruturação: trata da maneira de como a informação é visualizada, os critérios visuais são determinantes para que o usuário encontre e veja de melhor forma a informação.
- c) **Distribuição da informação:** diz respeito de como a informação é formatada. Este processo envolve a ligação de gerentes e funcionários com as informações que necessitam. A distribuição da informação será mais efetiva se as etapas anteriores estiverem funcionando. Quando se é definido as exigências informacionais, isso ajuda a aumentar a consciência de que a informação é valiosa. Componentes diversos da ecologia informacional também ajudam neste processo, a exemplo da arquitetura informacional, algumas estruturas políticas e investimentos tecnológicos. Definir quais serão as estratégias da distribuição da informação é essencial, algumas organizações adotam o modelo de divulgação, em outras os usuários a buscam.
- d) **Uso da informação:** o uso da informação é algo bastante pessoal, depende da iniciativa, intenção e mentalidade de cada pessoa. Existem maneiras de aperfeiçoar esta etapa, por meio de:
- estimativas: profissionais como bibliotecários, arquivistas, analistas em tecnologia e gerentes podem pesquisar e analisar que tipo de informações são mais pesquisadas pelos funcionários, que tipo de funcionários acessam a determinadas informações, o que não é acessado pode ser eliminado ou modificado;
 - ações simbólicas: premiar, homenagear e reconhecer os funcionários por usarem a informação de maneira estratégica para benefícios organizacionais, como também incentivar a troca de informações entre funcionários e departamentos, a fim que o fluxo informacional seja melhorado, proporcionando ganhos a instituição;
 - contexto institucional certo: (troca de informações regulares entre os executivos/gestores da organização; e
 - avaliação de desempenho: o uso da informação pode ser institucionalizado pela avaliação de desempenho; funcionários, gestores, executivos são avaliados não apenas pelas decisões que tomam, mas de que maneira usaram processos e informações para tomá-las.

Davenport (1998, p. 199) alega que “[...] para aperfeiçoar os processos informacionais, devemos adotar abordagens ecológicas. Precisamos enfatizar o tempo todo o aperfeiçoamento constante, os papéis desempenhados pelas pessoas e o uso de fatores múltiplos, inter-relacionados [...]”. Em relação à ecologia da informação, o autor afirma que as empresas devem utilizar mais do que um ou dois recursos para gerenciar as informações. A verdadeira ecologia da informação envolve *designs* arquiteturas, TI, estratégia, política, comportamentos ligados à informação, como também suporte a equipes e processos de trabalho para produzir ambientes informacionais melhores (DAVENPORT, 1998). O processo de ecologia da informação possui quatro atributos principais, são eles:

- integração dos diversos tipos de informação (quanto maior a diversidade de informação, melhor para o processo de tomada de decisões);
- reconhecimento de mudanças evolutivas (as mudanças ecológicas informacionais estão em constante evolução, os sistemas de informação devem ser flexíveis e estar prontos a se adaptarem);
- ênfase na observação e descrição (tem haver com os processos de reunião, compartilhamento e utilização das informações vivenciadas no presente da organização, que podem ser usadas para o aprendizado organizacional); e
- ênfase no comportamento pessoal e informacional (o comportamento informacional – que envolve fatores da cultura organizacional – é essencial para o gerenciamento estratégico e ecológico das informações).

O autor propõe um modelo ecológico de gerenciamento da informação, ilustrado pela Figura 7.

Figura 7 – Modelo ecológico para gerenciamento de informação



Fonte: Davenport (1998, p .51)

O modelo ecológico do gerenciamento informacional abrange um ecossistema formado pelo ambiente externo (negócios, informação e tecnologia), o ambiente organizacional (negócios, espaço físico e tecnologia) e o ambiente informacional (estratégia, equipe, cultura/comportamento, processo, arquitetura e política). Estes fatores contribuem veementemente na ecologia informacional da organização. Assim como num ecossistema, esses fatores contribuem para um ambiente equilibrado e funcional. Quando ocorre desequilíbrio, nem que seja em um pequeno fator, altera nas atividades, rotinas e resultados da organização. (DAVENPORT, 1998).

O modelo de Davenport (1998) apresenta duas peculiaridades: a primeira – trata das etapas do fluxo informacional (determinação das exigências, obtenção, distribuição e uso da informação), a partir das quais o autor explica detalhadamente os problemas, as atividades e as possíveis soluções a serem desenvolvidas em cada etapa, tornando-o detalhado e completo. Já a segunda peculiaridade do modelo de Davenport (1998), trata-se da defesa da ecologia da informação, ou seja, a integração da estrutura interna e externa da organização, trabalhando a favor do gerenciamento estratégico da informação. Outro fator que caracteriza a obra de Davenport (1998) é a ideia de que só a tecnologia não basta para o uso estratégico da informação, todos os outros fatores presentes no modelo ecológico contribuem para a gerência informacional, a começar pelo fator humano.

2.4 MODELO DE CHOO (2003)

Para Choo (2003) os estudos sobre as necessidades e usos da informação são realizados de forma transdisciplinar, pois envolve áreas como a psicologia cognitiva, difusão de inovação, economia, antropologia social, comunicação, armazenamento de informação e teoria organizacional. Complementa que um modelo de uso da informação deve envolver a experiência humana, que vai desde os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde tudo isso se manifesta. Choo (2003) apresenta três importantes características da busca e do uso da informação, definidas da seguinte maneira.

- a primeira característica é de que o uso da informação é algo construído, depende muito de como o indivíduo tratará ou dará importância à informação. A forma de como a informação ganhará forma e significado está relacionada

às estruturas cognitivas e emocionais do indivíduo. Em relação aos aspectos cognitivos, o indivíduo integra uma situação problemática, na qual se especificam limites, meios, fatos, objetos, relacionamentos, etc. de maneira a delimitar um espaço onde ele busca informação. No aspecto emocional, os sentimentos alertam o indivíduo a ficar atento a determinados sinais, em especial os importantes e que escolha de preferência, determinadas fontes, mensagens e táticas de busca da informação com base em suas experiências passadas nas quais já obtiveram sucesso nesta tarefa;

- a segunda característica é de que a informação é situacional. Isto é, o meio social, ou profissional que o indivíduo está inserido, a dimensão e a estrutura dos problemas enfrentados por um grupo, o ambiente em que trabalham e de que maneiras estes resolvem seus problemas. Estes fatores estabelecem um contexto para o uso da informação. O contexto do ambiente define quais normas, convenções e práticas serão usadas para que a informação seja útil. Limites impostos pelo tempo, recursos disponíveis (limitados), maior ou menor acesso às informações podem restringir a busca por informações;
- por fim, a terceira característica aborda que o uso da informação é dinâmico em dois sentidos complementares. As etapas de necessidade, busca e uso da informação dá-se de maneira caótica e aleatória, interagem sem ordem predeterminada em ciclos recorrentes. A busca e o uso da informação são processos dinâmicos, do modo como interagem com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente. Tais elementos interagem e animam de maneira contínua o processo de busca da informação, modificando a percepção dos indivíduos sobre o papel da informação e seu comportamento em relação à mesma, como também sobre quais critérios o valor da informação é julgada. Ressalta que, o contexto da informação que está sendo usado é modificado continuamente pelos efeitos da ação e criação de significado.

No modelo Choo (2003) leva em conta as dimensões cognitivas, emocionais e situacionais da informação, baseado nas teorias de Brenda Dervin, Carol Kuhlthau e Robert Taylor. Seu modelo está ilustrado na Figura 8.

Figura 8 – Modelo de uso da informação de Choo



Fonte: Choo (2003, p.114)

Tal modelo é dividido em três etapas, são elas: necessidades da informação, busca da informação e uso da informação; explicado por Choo (2003) da seguinte maneira:

- **Necessidade da informação:** podem ser analisadas nas dimensões cognitivas, emocionais e situacionais. Está presente nos diversos níveis de consciência do indivíduo, são eles: visceral, consciente e formal. O indivíduo se sente incomodado sobre determinada falta de compreensão de algo ou de uma situação. Tal necessidade (visceral) é progressivamente preenchida por meio do diálogo com outros, observações e reflexões, chegando ao ponto que o indivíduo possa ser capaz e saiba expressar as informações de maneira narrativa ou de afirmação dispersa (necessidade consciente do usuário). A necessidade consciente do usuário ganha forma e substância quando por meio de uma pergunta ou tema formal, há capacidade de representar de forma adequada a necessidade da informação em um sistema de informação. Os indivíduos sentem vazios informacionais, alguns deles são genéricos, a exemplo de paradas para tomar decisão (existem dois ou mais caminhos a seguir), paradas diante de barreiras (o caminho está bloqueado) e paradas

em rotatória (não existe caminho à frente). Os indivíduos que estão nessas situações tendem a fazer perguntas para tentar preencher tal vazio. Perceber esses vazios informacionais depende dos ambientes profissionais e sociais que o indivíduo ou grupo está inserido;

- **Busca da informação:** esta etapa desenvolve maior importância quando o indivíduo já está consciente e desenvolveu uma melhor compreensão sobre suas necessidades de informação, já possui capacidades de expressar suas necessidades informacionais por meio de perguntas ou tópicos que lhe guiam no processo de busca. A busca de informações também é influenciada pelos fatores cognitivos, emocionais e situacionais. Fatores que podem influenciar, induzir ou restringir os comportamentos de busca dos indivíduos e grupos são as características de estrutura e cultura organizacional do ambiente social e profissional que estes se encontram inseridos. Os questionamentos os quais as pessoas fazem para tentar superar seu vazio informacional podem ser classificados em: características da pessoa, dos outros, dos objetos ou dos eventos, as razões ou causas dos eventos, as consequências das ações ou dos eventos, e as conexões entre as coisas (DERVIN, 1986 *apud* CHOO, 2003). Fatores que também influenciam e podem ser determinantes na busca da informação são a ansiedade e a confiança, ambas podem atrapalhar ou ajudar no processo de busca da informação, como também o estado de espírito do indivíduo podem ajudá-lo ou atrapalhá-lo, por exemplo – o dia que estiver com espírito mais investigativo poderá investigar por mais tempo, ou em mais fontes, podendo encontrar a informação de maneira mais rápida;
- **Uso da informação:** no estágio final do modelo, o indivíduo atua, faz uso da informação para responder uma pergunta, solucionar problemas, tomar decisões, negociar ou dar sentido a alguma situação. Quando se usa a informação, há uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo e em sua maneira de agir. Depende do indivíduo para que o uso da informação encontrada seja efetivo, já que o mesmo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida, como também suas características objetivas que poderão ser úteis e pertinentes em uma situação problemática. Ou seja, normalmente os indivíduos usam as informações que satisfaçam suas opiniões e crenças, quando as informações recebidas contrariam seus princípios, opiniões e crenças há sensação de conflito e tensão. Por causa

disso, esses indivíduos muitas vezes rejeitam novas informações que os contrariem, rejeitam sua validade, justificam as diferenças e etc. Pelo fato de rejeitar informações que contrariem suas crenças, muitas vezes as pessoas, ou grupos enfrentam às informações incompletas, fazendo com que preencham seus vazios informacionais com sua intuição, ocasionando em soluções não-suficientes para as melhores tomadas de decisão. Taylor (1991 *apud* CHOO, 2003) propõe oito categorias de uso da informação: esclarecimento, compreensão do problema, instrumental, factual, confirmativo, projetivo, motivacional e pessoal ou político. Assim como nas etapas anteriores, o modo de como a informação é utilizada vai depender das características físicas e sociais do ambiente do uso da informação, características essas, como: a familiaridade com a situação, o tempo disponível para lidar com o problema/situação e o interesse dos sócios. Mais uma vez as reações emocionais podem influenciar o indivíduo sobre o uso da informação. Existem as categorias de ajuda da informação, são elas: criar ideias, encontrar direções ou caminhos, adquirir capacidades, obter apoio ou confirmação, motivar-se, conectar-se aos outros, acalmar-se, sentir prazer ou felicidade e atingir objetivos (DERVIN, 1986 *apud* CHOO, 2003).

O diferencial do modelo de Choo são os aspectos internos (cognitivos, emocionais e situacionais) do indivíduo ou de um grupo, não focando tanto nas etapas do fluxo da informação que perpassam em uma organização. Porém, é necessária tal abordagem centrada no indivíduo/grupo para compreender como os aspectos internos e externos influenciam na gestão e fluxo informacional da organização.

2.5 MODELO DE SOUZA E DUARTE (2011)

O modelo de gestão da informação apresentado por Souza e Duarte (2011) inicialmente têm bases nos modelos clássicos da gestão da informação, são eles: McGee e Prusak (1994), Davenport (2002) e Choo (2003). São apresentados as etapas/dimensões que compõe estes três modelos, totalizando 17 dimensões que compõem o aporte teórico e inicial desta pesquisa.

Figura 9 – Dimensões contempladas nos modelos teóricos de GI

Dimensões contempladas nos modelos teóricos de GI	
I	Determinação de necessidades de informação;
II	Determinação de exigências de informação;
III	Determinação de requisitos de informação;
IV	Aquisição da informação;
V	Coleta de informação;
VI	Obtenção de informação;
VII	Organização da informação;
VIII	Armazenamento de informação;
IX	Distribuição da informação;
X	Classificação da informação;
XI	Tratamento da informação;
XII	Apresentação da informação;
XIII	Desenvolvimento de produtos de informação;
XIV	Desenvolvimento de serviços de informação;
XV	Utilização da informação/ Uso;
XVI	Disseminação da informação;
XVII	Análise da informação

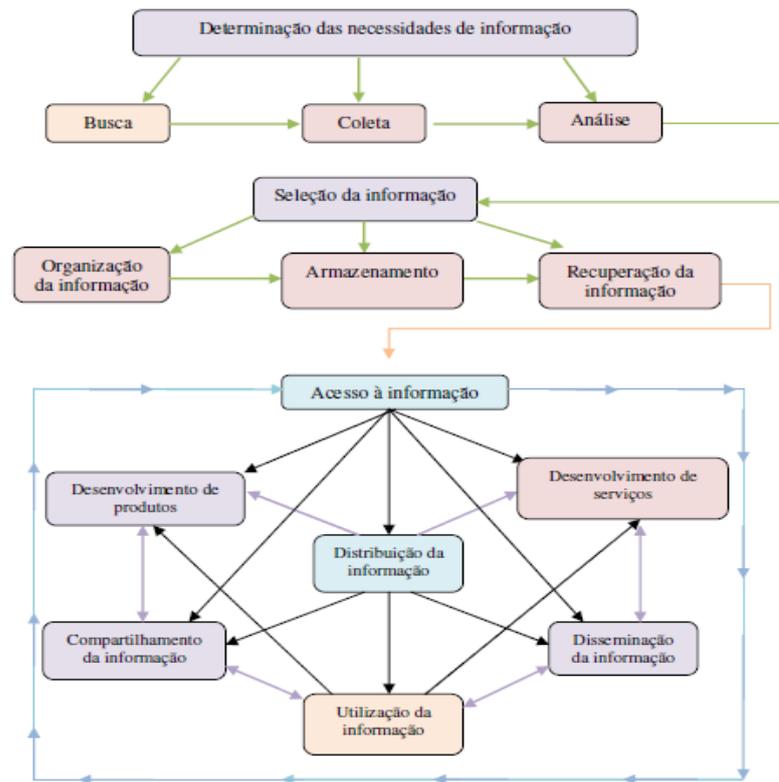
Fonte: Souza e Duarte (2011, p. 157)

Este levantamento das dimensões contempladas nos modelos teóricos de GI foi realizado por Souza e Duarte (2011) com o objetivo de identificar quais destas dimensões estavam presentes nos trabalhos do Grupo de Trabalho GT4 do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB) denominado Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações. Foram identificados 145 trabalhos, entre os anos de 1994 a 2008, dos quais 66 abordavam as dimensões da GI. Souza e Duarte (2011, p. 164) fazem as seguintes considerações:

Durante a pesquisa, identificamos 42 dimensões de GI no geral, das quais 15 foram utilizadas para compor a proposta de um modelo de GI que contempla a produção científica no campo da CI, tendo como objeto de estudo os anais do Enancib. Dessas 15 dimensões que compõem a proposta do modelo de GI apresentado ao final deste capítulo, permaneceram 10 das 17 categorias identificadas, inicialmente, a partir dos modelos de GI propostos por McGee e Prusak (1994), Davenport (2002) e Choo (2003) e surgiram cinco novas dimensões categorizadas durante as leituras dos artigos apresentados no GT 4 do Enancib.

O modelo então baseado nas dimensões da GI retratando a produção científica do ENANCIB é ilustrado na Figura 10.

Figura 10 – Modelo de Souza e Duarte (2011)



Fonte: Souza e Duarte (2011, p. 166)

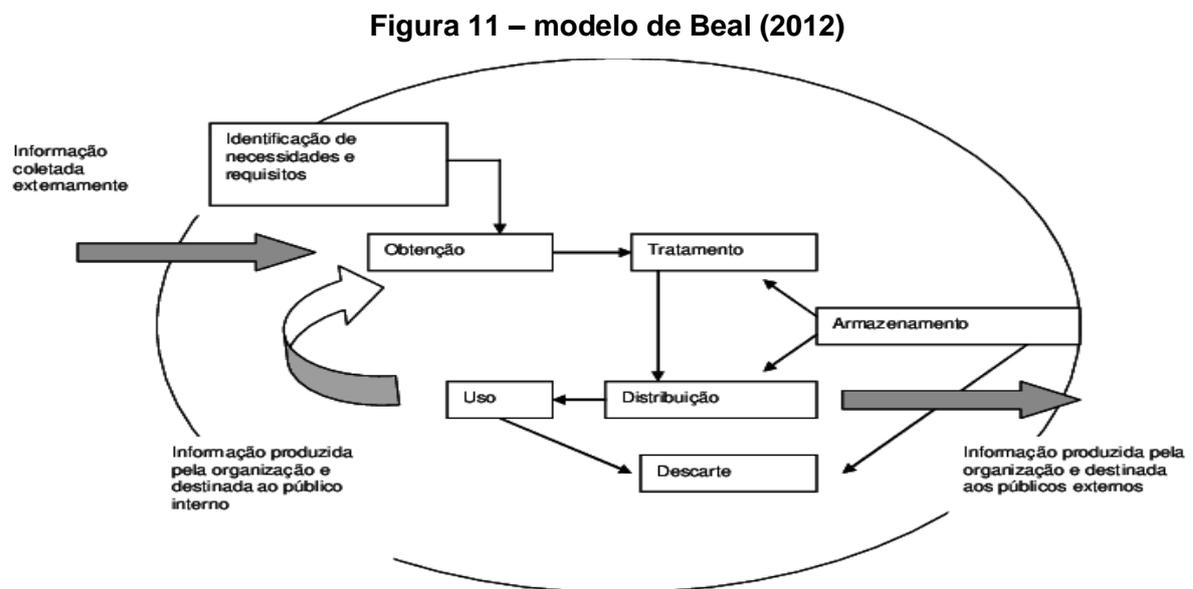
As autoras ressaltam que tal modelo é flexível, proporcionando ao usuário os meios de acesso e utilização da informação da forma que desejar, dependendo da situação e necessidade, podendo adotar o desenvolvimento de produtos e serviços, como também distribuir, compartilhar e disseminar informações a depender de seu interesse, já que a premissa básica dessa proposta é de:

possibilitar ao pesquisador meios de identificar, armazenar e recuperar a informação que atendam as suas necessidades. Assim, nossa proposta é apresentar um modelo flexível de GI, que atenda às necessidades informacionais do usuário da área da CI de modo prático e eficiente” (SOUZA; DUARTE, 2011, p. 166).

O modelo apresenta a particularidade de ter sido uma síntese do entendimento e estudos da GI na perspectiva de pesquisadores, em sua maioria brasileiros, que estudam, analisam e aplicam determinados modelos a partir da realidade nacional.

2.6 MODELO DE BEAL (2012)

Para Beal (2012) a informação, seja ela estruturada ou não estruturada em papel ou estruturada em computador, percorre um fluxo dentro das organizações. Apresenta um modelo genérico de gestão e fluxo das informações ilustrado na Figura 11.



Fonte: Beal (2012, p .29)

Beal (2012) descreve as etapas e os fluxos da informação da seguinte maneira:

- a) **Identificação de necessidades e requisitos:** é fundamental identificar quais são as necessidades de informação dos usuários, seja de determinado setores ou da organização como um todo. Este passo é essencial no desenvolvimento de produtos informacionais para determinado grupo e cada necessidade. Existem atividades a serem desenvolvidas nesta etapa, a exemplo de:
 - observação das atividades gerenciais: analisar as atividades/tarefas dos gerentes para entender suas reais necessidades informacionais;
 - identificação dos documentos mais importantes para gerência: tratar o documento como unidade de informação é útil no processo de identificação de necessidades e requisitos de informação;

- mapeamento da informação disponível: um mapa que descreva quais são os tipos de recursos informacionais existentes/disponíveis, fontes, localizações, unidades organizacionais responsável, serviços e sistemas que irão otimizar o gerenciamento e fluxo informacional da organização.

A recompensa de tal esforço é perceptível quando a informação se torna útil aos seus usuários e estes podem aplicá-la da melhor maneira possível;

- b) **Obtenção:** nesta etapa são desenvolvidas atividades referentes à criação, recepção ou captura de informações, obtidas por meio de fonte externa ou interna, independente da mídia, formato ou suporte. As atividades relacionadas à obtenção de informações são diversas, como por exemplo: definição de fontes de informação; formato de dados e das informações coletadas; padronização de nomes/identificação da informação criada ou recebida; critérios de *status* da informação; critérios usados em processos de combinação e separação de registros informacionais em um ou mais elementos, a fim de dar suporte a processo de conversão de dados. Destacam-se duas atividades nesta etapa, são elas:

- definição das fontes informacionais: fontes de informações úteis, confiáveis, oportunas, relevante, sem ambiguidades; e
- monitoração ambiental: atividade associada a coleta e análise da informação no ambiente externo a organização, no intuito de analisar o andamento do mercado, concorrência, evolução tecnológica, tendências políticas e socioeconômicas, etc;

- c) **Tratamento:** é normal e necessário que a informação para ser aproveitada de forma mais eficiente passe por processos de organização, formatação, estruturação, classificação, análise, síntese e apresentação. Estes processos têm a finalidade de tornar a informação mais acessível e localizável aos usuários. Destacam-se as seguintes atividades na etapa de tratamento da informação:

- adaptação da informação aos requisitos do usuário: (questões ligadas a estruturação, formatação, estilo, adaptação da linguagem, contextualização e condensação da informação);
- classificação temática da informação: classificar a informação por assunto facilita a estruturação dos bancos de dados, documentos,

sistemas e diretórios especializados, facilitando a organização e recuperação das informações ansiadas pelo usuário; e

— classificação da informação quanto aos requisitos de segurança: cada organização precisa adotar critérios para classificar suas informações em relação a sua segurança, a exemplo de – sigilo, autenticidade, integridade e disponibilidade;

d) **Distribuição:** etapa a qual as informações necessárias são levadas aos usuários. Quanto melhor a rede de comunicação e distribuição de informações, melhor será o processo de circulação da informação dentro da organização, aumentando as chances de que tais informações sejam usadas para apoiar o processo decisório e melhorar o desempenho organizacional. A organização também deve estar atenta com os processos de distribuição de informações para o público externo. Os aspectos a serem observados na distribuição da informação são:

— adotar um sistema de distribuição que combine dois métodos: método de divulgação ou de busca de informações pelo usuário; e

— mecanismos de busca e localização da informação: a qualidade da distribuição da informação está bastante relacionada à qualidade da classificação temática da informação, quanto dos mecanismos de busca e localização;

e) **Uso:** a etapa mais importante do processo de GI. O mais importante não é a existência da informação que pode vir a garantir os melhores resultados e decisões, mas sim o seu uso, o que se faz com suas finalidades básicas: conhecer os ambientes interno e externo da organização e saber atuar nesses ambientes (CHAUMIER, 1986 *apud* BEAL, 2012). Este processo possibilita combinar informações e o surgimento de novos conhecimentos para os colaboradores e a instituição, o que pode vir a retroalimentar o ciclo informacional corporativo, sendo um processo constante de crescimento e aprendizado. Um aspecto importante em relação ao uso da informação é a gestão do comportamento informacional, pois estar atento a como os funcionários lidam com a informação afeta o fluxo informacional da organização. Ou seja, estimular comportamentos que beneficiem o compartilhamento de informações e seu uso no processo decisório, e desestimular/desencorajar comportamentos como distribuição excessiva

de documentos, são medidas que trazem eficácia ao fluxo de informações organizacionais.

- f) **Armazenamento:** etapa necessária para assegurar a conservação das informações obtidas, com finalidade de uso e reuso dentro da organização. É essencial estar atento na preservação das informações organizacionais, já que manter a integridade e a disponibilidade das informações é necessário para comprovar fatos, gerar relatórios, tomar decisões e etc. Esta atividade fica mais complexa devido ao aumento da variedade de mídias e suportes que a informação está armazenada. As medidas a serem tomadas no aspecto de armazenar as informações, são:
- fazer cópias-reservas (*backup*) dos documentos eletrônicos;
 - conservação e preservação dos documentos físicos;
 - estratégias de refrescamento e migração das mídias digitais; e
 - uso de tabelas de temporalidade e destinação de documentos (físicos ou eletrônicos);
- g) **Descarte:** informações e dados podem vir a se tornar obsoletos, não serem mais úteis para a organização, podendo ser descartados/eliminados. Para que isso aconteça, é necessário que os objetos de processo de descarte atendam a critérios das normas legais, das políticas operacionais e exigências internas. O descarte correto das informações resulta em economia de recursos de armazenamento e melhora o fluxo de informações de maneira eficiente.

A diferença do modelo de Beal (2012) em relação aos outros modelos é que detalha rigorosamente as atividades e estratégias a serem desenvolvidas e aplicadas em cada etapa do fluxo, como também acrescenta uma etapa não abordada nos modelos anteriores: o descarte da informação. Esta etapa é um fator determinante para a GI, pois informação em demasia, que não é mais útil para a organização pode atrapalhar a gerência e o fluxo da informação para tomada de decisão. Outro ponto pertinente do modelo de Beal (2012), é abordar detalhes e etapas da gestão de documentos (meio físico e eletrônico) que serve como base para o potencial uso estratégico da informação.

Os cinco modelos apresentados têm suas particularidades e importância, porém, em relação ao que abrange um maior número de etapas e contempla uma

melhor explicação do desenvolvimento de atividades e procedimentos, percebe-se que o modelo de Beal (2012) contribui neste prisma.

No entanto, ressalta-se que, o modelo de Davenport (1998) aliado ao de Beal (2012) potencializa o gerenciamento da informação, isto porque Davenport (1998) também apresenta de maneira detalhada e prática o processo e as etapas de como gerenciar as atividades e problemas das etapas da GI. Acrescenta-se ao fato de explanar sobre o gerenciamento dos fatores externos e internos organizacionais que colaboram para o potencial uso da informação.

A partir dos modelos apresentados nesta seção, fica claro a diversidade de visões e perspectivas dos fluxos e etapas da GI. Cada modelo possui particularidades condizentes com a visão de cada autor, suas perspectivas e estudos em torno da gestão e fluxo informacional. Salienta-se que para aplicação de determinados modelos, etapas, práticas e políticas, primeiro é necessário conhecer o fluxo informacional da organização. A partir disto, é possível estudar a viabilidade da aplicação de determinado modelo ou modelos, levando em conta as características e individualidades organizacionais.

Buscou-se nesta seção apresentar os modelos mais evidenciados nos estudos sobre gestão e fluxo de informação, no entanto outros modelos se destacam, a exemplo do modelo de Pónjuan Dante (1998), o qual aborda o ciclo evolutivo da informação, o de Rascão (2006) – que operacionaliza a gestão estratégica da informação, e o de Marchand (2000) denominado “alinhamento estratégico da informação” (CARVALHO; ARAÚJO JÚNIOR, 2014).

Para o estudo consideraram-se as seguintes etapas da Gestão da Informação: coleta, inserção, organização, recuperação, busca, uso, compartilhamento e eliminação. Essas etapas foram selecionadas pelo fato de se apresentarem em quase todos os modelos até aqui estudados, mostrando pertinência e importância para a Gestão da Informação, além de convergir com as etapas da Gestão Arquivística de Documentos a serem abordadas na seção seguinte.

3 A GESTÃO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS DIGITAIS COMO APOIO À GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Dados, informações e documentos são termos passíveis a serem confundidos, ou não possuem uma diferenciação nítida para o senso comum. No entanto, apesar de suas semelhanças no que concerne a algumas práticas e rotinas, cada um deles possui suas particularidades, visto que o significado de cada termo o dota de características específicas para seu tratamento e gerenciamento adequado.

Pode-se dizer que a gestão da informação abrange todos os tipos de recursos que possam agregar valor informacional a instituição, a exemplo de livros, relatórios, documentos, banco de dados, planilhas, etc., possuindo, ou não, um inter relacionamento e/ou organicidade com os outros. Tais informações provém dos próprios setores da organização, ou de maneira externa a ela (LIMA, 2017).

A interdisciplinaridade entre gestão de documentos e GI é essencial para estabelecer uma política organizacional integrada que subsidia e qualifica os processos de produção, acesso e uso da informação (LIMA; DUARTE, 2016).

A informação orgânica registrada, também conhecida como documento arquivístico, é aquela que é elaborada, enviada ou recebida pela instituição no decorrer de suas atividades e funções, dessa forma originam os arquivos institucionais, podendo estes documentos estarem em qualquer suporte ou idade. A informação orgânica é utilizada pelas instituições, seja pelo seu valor primário, objetivando a tomada de decisões, ações e controle institucional, bem como pelo seu valor secundário, visando efetuar consultas para evidenciar ou rever decisões anteriores (ROSSEAU; COUTORE, 1998).

Lousada (2011, p.12) afirma que “[...] a informação orgânica é gerada em decorrência da execução das funções organizacionais, pelos próprios membros da organização, que ao mesmo tempo são produtores e consumidores”. Ainda segundo a autora, obtêm-se a informação orgânica por meio dos fluxos informacionais formais, já que as informações registradas são produzidas e utilizadas pela própria organização. Carvalho e Longo (2002, p.15) ressaltam que:

[...] informação orgânica é um conjunto de informações sobre um determinado assunto, materializado em documentos arquivísticos que, por sua vez, mantêm relações orgânicas entre si e foram produzidas no cumprimento das atividades e funções da organização.

Os autores enfatizam que a informação orgânica é registrada em documentos arquivísticos, de forma que documentos sobre um mesmo assunto ou pessoa estejam associados, ou seja, mantenham relações orgânicas entre si, no que se refere ao cumprimento das funções e ações organizacionais.

As informações orgânicas provêm de diversos setores da organização, a exemplo da informação estratégica, financeira, comercial, voltada ao negócio, estatística, tecnológica, etc (VALENTIM, 2002). De acordo com Lousada (2011, p.34), as informações orgânicas são àquelas específicas produzidas pela organização “[...] e que podem ser utilizadas para fomentar processos de tomada de decisão e também subsidiar o planejamento de estratégias de médio e longo prazos.”

Considerando este conceito de informação orgânica, percebe-se que a concepção de Rosseau e Couture (1998) de que a Arquivística deve assumir seu lugar na Gestão da Informação continua necessária e urgente. Este lugar está situado num contexto administrativo e organizacional, partindo de que a informação deve ser organizada, tratada e tida como um recurso tão importante quanto os recursos financeiros, materiais, humanos, entre outros essenciais para o pleno desenvolvimento institucional.

Silva (2010) enfatiza que a gestão de documentos é essencial no dia a dia das instituições, já que a informação arquivística registrada e organizada pode servir de base para o processo de tomada de decisão, bem como registra a memória institucional e embasa diversos processos organizacionais.

De acordo com as afirmações anteriores, a gestão de documentos arquivística é uma das bases para uma gestão da informação estratégica, evidenciando o valor da informação registrada (esteja em qualquer suporte e idade), que é útil não apenas para a resolução de questões de cunho decisório, mas preserva e cria uma memória organizacional.

Sabendo que nas últimas décadas e, principalmente, nos últimos anos a informação arquivística digital tem crescido exponencialmente, é necessário enfatizar o quanto a gestão de documentos arquivísticos digitais é primordial para as bases da gestão da informação. O fato do documento arquivístico estar em meio digital não é garantia de organização, recuperação e acesso permanente, por isso é necessário o conhecimento e práticas arquivísticas adequadas para tratar documentos que se encontram nesse tipo de suporte.

Antes de abordar sobre os conceitos, etapas e características da gestão de documentos arquivísticos digitais, é preciso entender o que é a gestão de documentos, para então abordá-la no contexto digital. De qualquer forma, antes de tudo é essencial saber o que é o documento arquivístico, suas características e princípios.

3.1 DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO

Apesar do pensamento e uso comum do termo “documento” para ser usado no contexto arquivístico, dispõe-se que há diferenciação entre ser apenas um objeto que carrega informações, e um documento de arquivo (arquivístico), o qual possui particularidades em torno de seus princípios, a exemplo de unicidade, confiabilidade, autenticidade e organicidade a serem abordados posteriormente.

O Arquivo Nacional (2005, p. 73) conceitua documento como “uma unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.” O glossário da Câmara Técnica de Documentos de Documentos Eletrônicos (CTDE) (2004, p.18) define documento arquivístico como o “documento (produzido ou recebido), no curso de uma atividade prática, como instrumento ou resultado de tal atividade, e retido para ação ou transferência”. Já Santos (2015, p. 112) apresenta as seguintes considerações sobre documento arquivístico:

[...] conjunto de dados estruturados, apresentados em uma forma fixa, representando um conteúdo estável, produzido ou recebido por uma pessoa física ou jurídica (pública ou privada), no exercício de uma atividade, observando os requisitos das atividades à qual está relacionado, e preservado como evidência da realização desta atividade.

Na concepção Duranti (1998 *apud* Rondinelli, 2011, p. 52):

o conteúdo de um documento é expresso por meio da sua forma a qual, por sua vez, reflete estruturas políticas, legais, administrativas e econômicas, bem como aspectos culturais e costumes que o permeiam. Essa forma pode ser física e intelectual. A primeira se traduz na aparência do documento enquanto a segunda se constitui na sua articulação interna e no conteúdo propriamente dito.

Entende-se que o documento arquivístico é a informação registrada, independente do suporte ou formato, consequência das atividades e ações de uma

pessoa ou instituição, estes contém informações para serem utilizadas posteriormente para fins administrativos, legais, probatórios, científicos, históricos, culturais e etc.

O documento arquivístico possui características internas e externas, que são frutos de estudos da Diplomática. Calderon (2013) afirma que a Diplomática apresenta uma considerável importância na Arquivologia, já que o uso de seus métodos é necessário para uma adequada análise documental e representação do conhecimento arquivístico.

A acumulação ordenada dos documentos, independentemente de sua natureza ou suporte, produzidos por uma pessoa, família ou instituição, no curso de suas atividades e preservados para cumprirem objetivos futuros, é denominada de Arquivo (PAES, 2008). Os documentos de arquivo possuem algumas características que o diferenciam de outros documentos e que são demonstradas no Quadro 4.

Quadro 4 – Características dos documentos de arquivo

CARACTERÍSTICA	DESCRIÇÃO
Organicidade	Relações mantidas com os demais documentos do fundo arquivístico, do órgão, pessoa ou instituição a qual pertence, refletindo assim suas funções e atividades. Os documentos são gerados como consequência de atividades administrativas, legais e probatórias de maneira natural. Os documentos de um fundo estão relacionados entre si, a partir das funções e atividades exercidas pelo seu produtor.
Unicidade	O documento é único no conjunto/fundo a qual pertence. Podem existir cópias, mas em outro conjunto documental, isto porque cada documento mantém uma relação única com os demais documentos do fundo.
Confiabilidade	Capacidade de assegurar os fatos que atesta. A confiabilidade está intrínseca ao momento da criação do documento e à veracidade de seu conteúdo. Dificilmente pode-se assegurar a veracidade do conteúdo documental, porém este aspecto está inferido na completude e no momento da criação do documento.
Autenticidade	Independente da forma documental (original, minuta, cópia) não possui corrupções, nem adulterações. É aquele que se mantém da mesma forma que se foi produzido, apresentando o mesmo grau de confiabilidade que tinha no momento de sua criação.

Fonte: Baseado em Brasil. Arquivo Nacional (2011) e Brasil. Conselho Nacional De Arquivos (2011)

Os princípios acima reunidos dotam o documento arquivístico de particularidades. Para que um documento seja considerado arquivístico, deve possuir características que assegurem sua capacidade de atestar os fatos que informa (confiabilidade), não possuindo alterações e mudanças que comprometam a informação que atesta (autenticidade). Ele é único em seu contexto de produção, mesmo havendo cópias em outro conjunto, cada documento possui relação única com os demais documentos de seu fundo (unicidade). E por fim, são gerados de maneira natural, sendo fruto das atividades de seus produtores, estando relacionados a outros documentos de seu fundo por meio das atividades e funções exercidas por quem o gerou (organicidade) (BRASIL. ARQUIVO NACIONAL, 2011; BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011).

Os princípios citados se relacionam, dotando o documento arquivístico de elementos que são capazes de informar sobre o seu contexto e função (organicidade e unicidade), de forma comprobatória e autêntica ao longo do tempo (autenticidade e confiabilidade).

Além das características presentes nos documentos arquivísticos, organicidade, unicidade, confiabilidade e autenticidade, a Arquivologia possui princípios norteadores aos arquivos, são eles:

- proveniência (respeito aos fundos): princípio fundamental da Arquivologia, onde os documentos pertencentes a uma entidade, família ou pessoa não devem se misturar a outros fundos documentais (ROUSSEAU; COUTORE, 1998);
- territorialidade (proveniência territorial) : os arquivos devem manter-se nos serviços de arquivo do território que o gerou. Este território pode ser um país, uma região administrativa, ou uma instituição (ROUSSEAU; COUTORE, 1998);
- ordem original: os documentos pertencentes a um fundo documental devem estar agrupados de acordo com o fluxo das atividades que os produziram e/ou receberam. O fluxo das atividades, bem como a ordem, ajuda a entender o significado do documento no fundo documental (RODRIGUES, 2006);
- indivisibilidade: “os fundos de arquivo devem ser preservados sem dispersão, mutilação, alienação, destruição não autorizada ou adição indevida” (BELLOTO, 2002, p. 21).

Percebe-se a partir das características e princípios arquivísticos, que os arquivos e documentos devem estar custodiados juntos ao seu produtor, assim como refletir suas atividades e funções, preocupar-se em atestar veracidade e autenticidade para que posteriormente sejam úteis no futuro, seja para o cumprimento de atividade, direitos, atestar acontecimentos históricos, científicos ou culturais de seus produtores.

3.2 GESTÃO ARQUIVÍSTICA DE DOCUMENTOS

O conceito de teorias e práticas sobre gestão de documentos (*records management*) teve início nos anos 1940, nos Estados Unidos e em outros países anglo-saxões. A gestão de documentos tinha mais intuítos administrativos e econômicos do que arquivísticos. Seu principal objetivo era otimizar o funcionamento da administração, reduzindo a produção de documentos desnecessários e estabelecendo prazos de guarda. Ainda na década de 1940, o arquivista norte-americano Philip Brooks foi o profissional identificado como o primeiro a fazer menção sobre o ciclo vital dos documentos, teoria que se solidificou no surgimento de programas de gestão de arquivos correntes e intermediários (INDOLFO, 2007).

Ainda de acordo com Indolfo (2007) os Estados Unidos aumentaram a produção e recebimento de documentos de forma exponencial nas primeiras décadas do século XX, principalmente por sua participação nas duas grandes guerras mundiais. Este fator levou a criação de comissões especiais e atos legislativos que determinavam que os órgãos federais deveriam possuir programas de gestão de documentos (Lei 81-754, *Federal Records Act*, de 5 de setembro de 1950). As comissões atuaram entre os anos de 1950 à 1960 e introduziram ações que envolviam o controle da produção documental, racionalização da eliminação, conservação de forma econômica e concentrada nos documentos intermediários, como também a promoção de manuais e procedimentos voltados a gestão de documentos.

Jardim (2015, p. 20) apresenta algumas considerações sobre a gestão de documentos:

Se a arquivologia tem suas raízes em alguns países europeus do século XIX, a gestão de documentos está associada aos Estados

Unidos, especialmente após a II Guerra Mundial. Tal como a arquivologia a partir do século XIX, a gestão de documentos emerge, em meados do século XX, com um forte referencial estatal. No entanto, a gestão de documentos pode ser também compreendida fora das dinâmicas e reestruturações do Estado norte-americano, no cenário da organização capitalista no pós-guerra e da influência da administração como campo científico.

Importante ressaltar que existem outras teorias e práticas sobre a gestão de documentos, além da visão americana. Muitas vezes as práticas e fundamentos da gestão de documentos acabam adquirindo particularidades as quais tentam adaptar-se à realidade local de cada país ou região, surgindo diversas teorias a exemplo da arquivística integrada (canadense), arquivologia australiana (*records continuum*), arquivologia pós-custodial (portuguesa), etc. (SCHMIDT, 2012; JARDIM, 2015).

De acordo com a Lei Federal 8.159, de 8 de janeiro de 1991, a gestão de documentos constitui “[...] o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando à sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. (BRASIL, 1991).

Alguns dos objetivos da gestão de documentos são: garantir eficiência nas fases de produção, uso e destinação final dos documentos; proporcionar a disponibilidade da informação quando e onde seja necessária; colaborar no acesso e preservação de documentos permanentes, visto por seu valor científico, probatório e histórico; garantir a eliminação de documentos que não possuam valor administrativo, histórico, probatório, fiscal ou de pesquisa; e aproveitar de forma racional os recursos materiais, humanos e financeiros (BRASIL. ARQUIVO NACIONAL, 2011).

A gestão de documentos busca trazer eficiência e eficácia na produção e uso da informação arquivística, utilizando recursos de forma inteligente a fim de garantir a satisfação do usuário, bem como servir à administração e seus interesses. Vallete (1973 *apud* PAES, 2008) relata que os documentos passam por até três fases ou idades (ciclo de vida documental), resultados do estágio de sua evolução, são elas: primeira idade (fase corrente), segunda idade (fase intermediária) e terceira idade (fase permanente).

A gestão de documentos abrange as duas primeiras fases ou idades dos documentos – fase corrente e intermediária, são etapas que envolvem a produção,

utilização e destinação de documentos. Paes (2008) disserta sobre as atividades que são desenvolvidas em cada uma das etapas da gestão documental, exemplificadas pela Figura 12.

Figura 12 - Atividades das fases corrente e intermediária



Fonte: Baseado em Paes (2008)

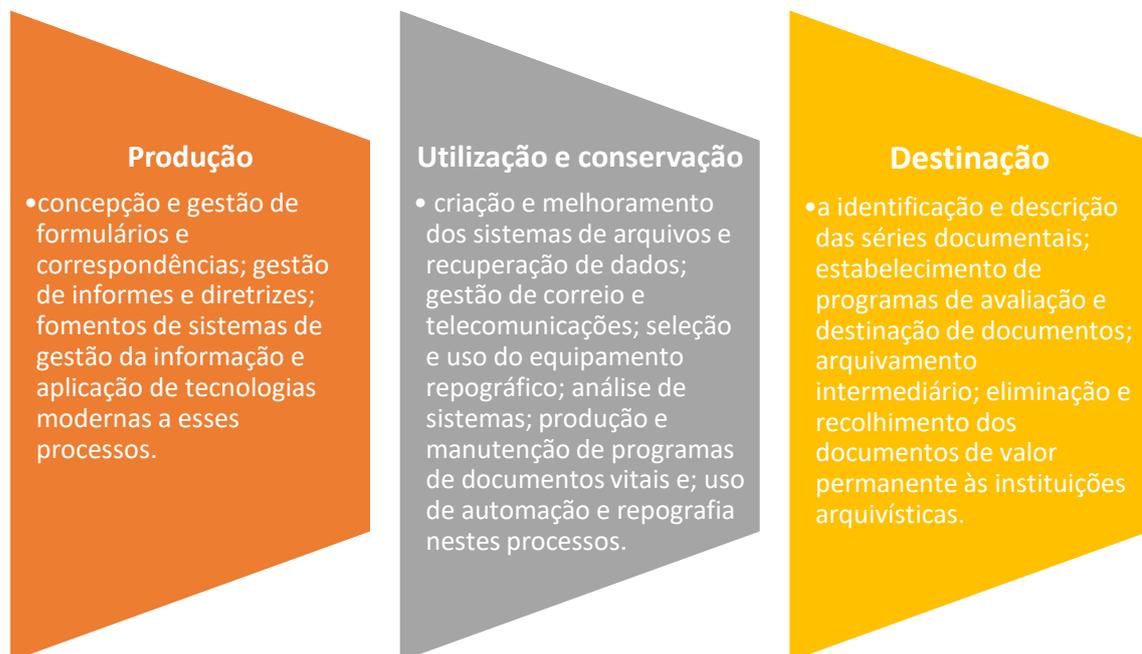
Assim como a GI que possui etapas as quais a informação percorre por várias fases (fluxo informacional), a gestão de documentos possui um fluxo de atividades, que varia de acordo com a fase/idade que o(s) documento(s) se encontra(m).

O ciclo apresentado na figura acima, exemplifica o rito comum da fase corrente e intermediária, em que na fase corrente é comum o seu uso frequente, sendo movimentado por diversos setores e indivíduos, seja de forma interna ou externa ao órgão que pertence. Já na fase intermediária, os documentos têm uso reduzido, por muitas vezes já terem cumprido suas finalidades, sendo guardados para cumprimento de prazos legais, fiscais, probatórios, findando o tempo estabelecido em tal fase. Após o tempo transcorrido em arquivo intermediário, os documentos que cumpriam prazo prescricional podem ser eliminados ou recolhidos para o arquivo permanente (3ª idade), considerando como foram avaliados pela comissão de avaliação de documentos da instituição, bem como da tabela de temporalidade (PAES, 2008).

A identificação, classificação e descrição são atividades essenciais de um arquivo. Nas fases corrente e intermediária a identificação e a classificação são tarefas fundamentais, cuja “[...] a identificação de cada documento é primeira tarefa a ser realizada antes de organizar, transferir, separar e descrever os documentos de um fundo” (SILVA, 2017, p.49). Já a classificação é uma das principais operações da arquivística e “[...] é entendida como um processo intelectual e físico, que visa ao estabelecimento de categorias ou classes que refletem a estrutura orgânica e /ou funcional do fundo” (SILVA, 2012, p. 66).

Calderon *et al.* (2004) descrevem as principais atividades relacionadas a produção, uso e destinação de documentos. Estas são exemplificadas na Figura 13 .

Figura 13 - Principais etapas e atividades da gestão documental



Fonte: Baseado em Calderon *et al.* (2004, p. 101)

Em síntese, o ciclo da gestão resume-se em produção, utilização e destinação final dos documentos. A produção concentra-se em atividades envolvendo a produção racional de documentos e reprografia, elaboração de formulários e atividades de protocolo. Já a utilização refere-se às atividades de disponibilização e recuperação da documentação e informações necessitadas pelos usuários. Por fim, a destinação consiste em eliminação ou guarda permanente. A gestão de documentos deve também estar apoiada e constituída por dois

instrumentos que facilitam as atividades de classificação, recuperação e destinação dos documentos, são eles: o plano de classificação e tabela de temporalidade e destinação. Sobre o plano de classificação e tabela de temporalidade Antunes (2001, p. 8) ressalta que:

A utilização desses instrumentos além de possibilitar o controle e a rápida recuperação de informações, orientará as atividades de racionalização da produção e fluxo documentais, avaliação e destinação dos documentos produzidos e recebidos, aumentando a eficácia dos serviços arquivísticos [...]

Bernardes e Delatorre (2008, p. 11, grifo do autor) definem o que vem a ser o plano de classificação e a tabela de temporalidade de documentos:

O **Plano de Classificação de Documentos de Arquivo** resulta da atividade de classificação que recupera o contexto de produção dos documentos de arquivo agrupando-os de acordo com o órgão produtor, a função, a subfunção e a atividade responsável por sua produção ou acumulação.

A **Tabela de Temporalidade de Documentos de Arquivo** resulta da atividade de avaliação, que define prazos de guarda para os documentos em razão de seus valores administrativo, fiscal, jurídico-legal, técnico, histórico, autoriza a sua eliminação ou determina a sua guarda permanente.

Evidencia-se que, tanto o plano de classificação quanto a tabela de temporalidade de documentos arquivísticos abrangem as atividades-meio e as atividades-fim de uma instituição. Lopes (2009) define atividade-meio como atividades que constituem ações gerenciais e a burocracia de apoio. Afirma ainda que o nascimento dos documentos administrativos ocorre pelas atividades-meio, de modo que, estudar o passado e o presente desse tipo de documentação possibilita a compreensão dos conteúdos informacionais dos arquivos.

Já as atividades-fins são as ações científicas ou técnicas que consistem na finalidade para qual a instituição foi/é criada ou mantida (LOPES, 2009). “A documentação arquivística, técnica e científica, produzida e recebida no decurso das atividades das organizações derivada das atividades-fins”. (LOPES, 2009, p. 55).

Exemplificando as atividades-meio e fins no Tribunal, tem-se que a principal atividade-fim é julgar os processos que estão em tramitação. Ou seja, a documentação-fim de um Tribunal são os processos judiciais. Já as suas atividades-meio, essenciais para seu funcionamento administrativo, consistem em documentação financeira, dos recursos humanos que compõe seu corpo administrativo, entre outras.

Além das atividades da gestão de documentos, dos instrumentos que apoiam nos processos de classificação, recuperação e destinação, é imprescindível para seu pleno e completo funcionamento, as políticas arquivísticas. Estas não se referem somente à gestão, mas também garantem à preservação e acesso aos documentos de arquivo.

De acordo com o Conselho Nacional de Arquivos (BRASIL, 2011) a política de gestão arquivística de documentos deve ser feita a partir da análise do perfil institucional, levando em conta seu contexto jurídico-administrativo, estrutura organizacional, competências, funções, missão e atividades, para que os documentos produzidos sejam mais completos, adequados e necessários. Além do mais, tais políticas devem estar integradas a política informacional presentes na instituição.

A política de gestão arquivística de documentos deve explicitar em resoluções e normativas quais são as responsabilidades e funções das autoridades e demais responsáveis envolvidos no programa de gestão. Para obter sucesso, é necessário o apoio da direção e autoridades superiores, recursos para o devido funcionamento, bem como um grupo de trabalho ligado aos níveis mais altos da instituição, designando um profissional para o cumprimento e implementação das políticas arquivísticas (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011).

Tendo em vista todos estes aspectos, a gestão de documentos arquivísticos envolve diagnóstico, análise, planejamento e execução de atividades envolvendo todo o ciclo de vida dos documentos. Busca eficiência e eficácia em todas as suas etapas, visando promover acesso e qualidade em relação às informações e documentos requisitados, estejam em fase corrente, intermediária ou permanente.

Para Arendt (2007) a política está relacionada a condição humana da pluralidade, sendo a ação e os discurso essenciais. O ser político vivendo numa *polis* representa que tudo deve ser resolvido por meio de persuasão, e não por meios de força ou violência. Ou seja, os profissionais de arquivo devem persuadir, convencer, demonstrar em suas ações e discurso a importância e benefícios da gestão de documentos, para que as autoridades superiores forneçam os recursos necessários para uma correta e eficiente gestão documental, como consequência à organização terá os insumos informacionais necessários para a realização de suas atividades.

3.3 O GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS DIGITAIS EM FASE CORRENTE, INTERMEDIÁRIA E PERMANENTE

Diferente do documento físico/analógico, o documento digital é complexo, possuindo diversas particularidades, exigindo alguns elementos pontuais em torno de sua criação, gestão e preservação. Suas especificidades são em relação ao suporte, *software*, formato e metadados, bem como forma fixa e conteúdo estável (FLORES; CÉ, 2017).

O documento digital é conceituado como “documento codificado em dígitos binários, acessível por meio de sistema computacional” (BRASIL. ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.75). Rondinelli (2011) complementa e ressalta que o documento arquivístico digital é uma unidade indivisível de informação, composta por uma informação registrada num suporte, possuindo sintática estável, é produzido e/ou recebido por uma pessoa, entidade, família ou instituição no decorrer de suas atividades, este é codificado em dígitos binários e legível por sistema computacional. Algumas características do documento arquivístico digital, são:

- forma fixa – “qualidade de um documento arquivístico que assegura a mesma aparência ou apresentação documental cada vez que o documento é recuperado” (INTERPARES, [200?], p. 6);
- conteúdo estável – as informações e os dados contidos no documento arquivístico devem ser imutáveis, exigindo que possíveis mudanças sejam feitas por meio do acréscimo de atualizações, ou até mesmo a produção de uma nova versão (INTERPARES, [200?]);
- relação orgânica – característica intrínseca ao documento arquivístico, na qual o documento apresenta relação com outros documentos do fundo documental. No caso dos documentos digitais, esta relação é dada entre os documentos fora e dentro do sistema, ou seja ambientes híbridos, podendo o documento digital se relacionar com documentos físicos, bem como o inverso (DURANTI, 2008; THIBODEAU, 2008 *apud* RONDINELLI, 2011);
- Contexto identificável – “hierarquia de estruturas fora do documento arquivístico no qual se dá sua produção e gestão” (RONDINELLI, 2011);
- Envolvimento de cinco pessoas: autor, redator, destinatário, originador e produtor – elemento intrínseco do documento, relacionado à identidade e

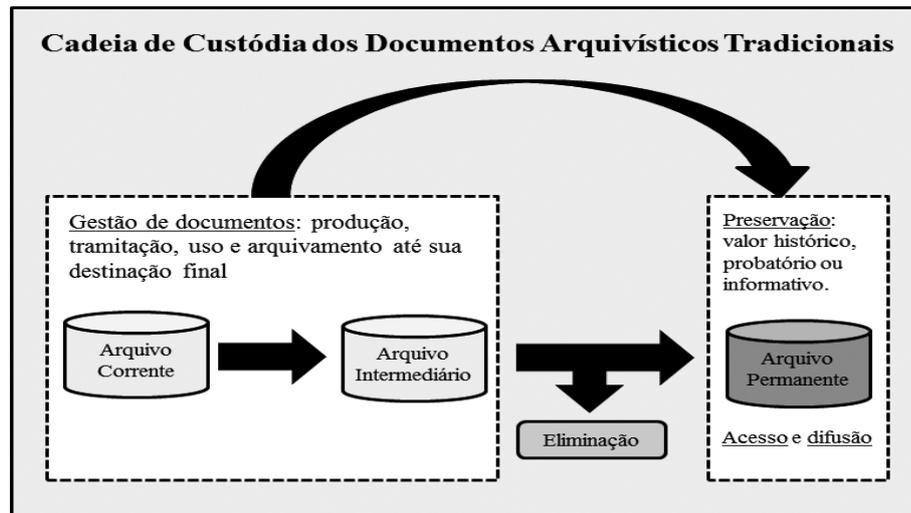
contexto do documento arquivístico. Destas cinco pessoas, pelo menos as três primeiras são obrigatórias (INTERPARES, [200?]; RONDINELLI, 2011);

- Autenticidade: documento livre de adulterações, corrompimento e alterações, está exatamente como foi produzido. A autenticidade é composta pela identidade e integridade. A identidade se refere a um conjunto de atributos que o caracterizam como único (exemplo: autor, data, número do protocolo, destinatário, assunto, etc.) Já a integridade busca transmitir a mensagem exata que levou à produção do documento, sem alterações em sua forma e conteúdo, de forma a atingir seus objetivos. Tanto a identidade como a integridade são analisadas a partir do contexto jurídico-administrativo, proveniência e de procedimentos tecnológico e documental, o qual o documento arquivístico foi gerado e utilizado ao decorrer do tempo (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2012);
- Acessibilidade: documento arquivístico o qual pode ser localizado, recuperado, apresentado e interpretado (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011). O documento arquivístico acessível estar a depender do formato em que foi salvo, bem como das estratégias de preservação para mantê-lo acessível e autêntico ao longo do tempo.

Flores, Rocco e Santos (2016) atentam que na especificidade do documento digital, estes apresentam características que podem comprometer sua autenticidade, já que este é passível à obsolescência de *softwares*, *hardwares* e de formatos, degradação do suporte, bem como intervenções não autorizadas, correndo riscos de adulteração e destruição. Os procedimentos de gestão arquivística são a única forma de assegurar a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais, e para que este documento seja considerado íntegro, ele deve estar inalterado e completo.

A integridade mencionada pelos autores está diretamente relacionada aos ambientes de produção e preservação do documento, isso refere-se aos ambientes de custódia. Os autores definem cadeia de custódia “como o ambiente no qual perpassa o ciclo de vida dos documentos. Em outras palavras, ela define quem é o responsável por aplicar os princípios e as funções arquivísticas à documentação” (FLORES; ROCCO; SANTOS, 2016, p. 119). O ciclo dessa cadeia pode ser visualizado na Figura 14.

Figura 14 - Cadeia de Custódia de Documentos Arquivísticos



Fonte: Flores, Rocco e Santos (2016, p. 120)

Entende-se que a cadeia de custódia é um ciclo iniciado desde a produção do documento, passando pela tramitação, uso, arquivamento até sua destinação final, sendo eliminação ou guarda permanente. Se caso o documento for classificado como permanente, deverá continuar sendo preservado em local físico, ou digital, que garanta seu acesso, confiabilidade e autenticidade ao longo do tempo. Independente da fase a qual o documento se encontra, é necessário que o curador dessa documentação garanta os princípios e qualidade arquivística, bem como o local de armazenamento adequado e confiável pelo tempo que for necessário. (FLORES; ROCCO; SANTOS, 2016).

A cadeia de custódia ininterrupta é conceituada por Flores (2016, p. 15) como:

[...] uma linha de custodiadores de documentos arquivísticos (desde seu produtor até seu legítimo sucessor) pela qual se assegura que esses documentos são os mesmos desde o início, não sofreram nenhum processo de alteração e, portanto, são autênticos.

Ou seja, para a garantia da autenticidade e gestão é preciso um ambiente adequado em meio virtual, o que traz à tona o Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos, o SIGAD. Este sistema oferece gestão de documentos pautada nos princípios arquivísticos, confiabilidade, autenticidade, acesso e organicidade dos documentos arquivísticos digitais, bem como garantindo a cadeia de custódia nas fases corrente e intermediária.

Na concepção do Conselho Nacional de Arquivos (BRASIL, 2011, p.10) um SIGAD pode ser definido da seguinte maneira:

É um conjunto de procedimentos e operações técnicas, característico do sistema de gestão arquivística de documentos, processado por computador. Pode compreender um *software* particular, um determinado número de *softwares* integrados, adquiridos ou desenvolvidos por encomenda, ou uma combinação destes. O sucesso do SIGAD dependerá, fundamentalmente, da implementação prévia de um programa de gestão arquivística de documentos.

As recomendações para a construção e elaboração de um SIGAD foram desenvolvidas pela CTDE pertencente ao CONARQ, entre os anos de 2004 a 2009. O documento que trata sobre as recomendações para a elaboração de um SIGAD é o e-ARQ Brasil, sendo ele:

[...] uma especificação de requisitos a serem cumpridos pela organização produtora/recebedora de documentos, pelo sistema de gestão arquivística e pelos próprios documentos, a fim de garantir sua confiabilidade e autenticidade, assim como sua acessibilidade [...] O e-ARQ Brasil estabelece requisitos mínimos para um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), independentemente da plataforma tecnológica em que for desenvolvido e/ou implantado (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, p. 9).

De acordo com o CONARQ (BRASIL, 2011) para que um sistema seja considerado um SIGAD, deve atender as seguintes características:

- captura, armazenamento, indexação e recuperação de todos os tipos de documentos arquivísticos, bem como todos os componentes digitais de um documento como uma unidade complexa;
- gestão de documentos a partir do plano de classificação, garantindo a relação orgânica dos documentos;
- inserção de metadados associados ao documento arquivístico para a sua descrição e contextualização;
- integração dos documentos digitais e convencionais (físicos);
- atenção especial na manutenção da autenticidade dos documentos;
- avaliação e seleção para recolhimento e preservação de documentos considerados de guarda permanente;
- aplicação da tabela de temporalidade e destinação de documentos;
- transferência e recolhimento de documentos por meio da função exportação;
- gestão de preservação de documentos;
- gerenciamento de metadados.

As características e os requisitos citados são essências para garantir um ambiente adequado para a custódia, acesso, autenticidade, confiabilidade e organicidade dos documentos arquivísticos digitais. Em relação aos procedimentos e operações técnicas a serem cumpridas por um SIGAD, estas são especificadas no Quadro 5.

Quadro 5 - Procedimentos e operações técnicas de um SIGAD

PROCEDIMENTO	AÇÕES
<p>Captura: incorporação de um documento a um SIGAD, quando ele passa a seguir um fluxo de trabalho, tramitação e/ou arquivamento. Tem como objetivo identificar o documento como documento arquivístico e demonstrar a relação orgânica dos documentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro: atribui um número identificador ao documento e uma descrição informativa (atribuição de metadados); • Classificação: analisa e atribui a partir do assunto do documento a classe sob a qual serão recuperados (baseia-se no plano de classificação); • Indexação: atribuição de termos para a descrição de documentos por meio de vocabulário controlado, lista de descritores, tesauro ou plano de classificação; • Atribuição de restrição de acesso: análise e classificação da informação como ostensiva ou sigilosa. Atribui quais usuários poderão ter acesso ao documento; • Arquivamento: armazenar o objeto digital, mantendo sua identificação única, organicidade, garantindo sua recuperação e segurança.
<p>Avaliação, temporalidade e destinação: identifica a o prazo de guarda e a destinação previstas dos documentos no momento da captura e do registro, estando em acordo com a tabela de temporalidade e destinação do órgão ou instituição.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retenção dos documentos: guarda por prazo determinado no arquivo corrente da entidade ou órgão que o gerou; • Transferência: passagem do documento do arquivo corrente para o intermediário, onde aguardará cumprimento de prazos e sua destinação final; • Eliminação: destruição dos documentos, após avaliação, verificado que não possuem mais valor ao órgão ou instituição pertencente; • Recolhimento: entrada dos documentos em arquivo permanente, de acordo com a jurisdição arquivística do órgão ou instituição pertencente. Os documentos recolhidos devem estar

	acompanhados de instrumentos que permitam sua identificação e controle.
Pesquisa, localização e apresentação dos documentos: funções responsáveis em recuperar e dar acesso aos documentos e às informações neles contidas, de forma a aumentar à transparência do órgão ou entidade. Estes recursos devem ser submetidos a controle de acesso e segurança.	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa: é realizada por meio de parâmetros pré-definidos, consiste na seleção de informações coletadas no momento do registro do documento e entre os metadados associados a estes; • Localização: informa onde o documento está armazenado; • Apresentação: exibir os documentos por meio de um ou mais dispositivos de apresentação, exemplos: monitor de vídeo, caixa de som, impressora, etc.
Segurança: controle de acesso, trilhas de auditoria e cópias de segurança: controle de acesso e procedimentos de segurança visando garantir a integridade dos documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Controle de acesso: limita ou autoriza o acesso aos documentos por usuário ou grupos de usuários. O acesso aos documentos deve ser concedido a partir da classificação das informações como ostensivas ou sigilosas; • Uso e rastreamento: o uso dos documentos feitos pelos usuários é registrado pelo sistema nos seus respectivos metadados. Já o rastreamento de documentos é feito por trilhas de auditoria – medida de segurança que tem como objetivo verificar a ocorrência de acesso e do uso indevido de documentos; • Trilhas de auditoria: conjunto de informações registradas que permitem rastrear as intervenções ou tentativas de intervenções no documento arquivístico digital ou no SIGAD; • Cópias de segurança: promoção de meios para <i>backup</i> e <i>restore</i>;
Armazenamento: garantia de autenticidade e acesso aos documentos armazenados no sistema, de acordo com a tabela de temporalidade e destinação dos documentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Volume e estimativa de crescimento dos documentos: capacidade dos dispositivos de armazenamento; • Segurança dos documentos: procedimentos para prevenção de perda de documentos, caso o SIGAD falhe; • Frequência de uso: armazenamento online ou offline, uso de mídias removíveis;
Preservação: os documentos devem se manter acessíveis e utilizáveis pelo tempo que for necessário a sua guarda ou	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicação de estratégias de preservação: migração, <i>refreshing</i>, conversão, etc.;

<p>destinação. Suas características como autenticidade e acessibilidade devem ser garantidas por meio de estratégias de preservação e políticas institucionais para este fim.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exportação de documentos para outro sistema: em relação aos documentos de valor permanente, estes devem ser recolhidos a um repositório arquivístico confiável para fins de preservação, custódia e acesso adequados.
---	--

Fonte: Baseado em Brasil. Conselho Nacional de Arquivos (2011)

Ressalta-se que os procedimentos e ações demonstradas no quadro acima são apenas uma síntese das funções que devem ser exercidas por um SIGAD. O documento e-ARQ Brasil (2011) traz em detalhes as especificações a serem cumpridas por cada uma das ações do SIGAD.

Para o cumprimento da gestão arquivística de documentos digitais, faz-se necessário o uso de alguns instrumentos de gestão, são eles: plano de classificação de documentos, codificado ou não, baseado nas atividades e funções do órgão ou entidade; tabela de temporalidade e destinação; manual de gestão arquivística de documentos; e esquema de classificação em relação à segurança e acesso aos documentos. Já os instrumentos adicionais, consistem em glossário, vocabulário controlado e tesouro, de forma a apoiar e facilitar os trabalhos de descrição, indexação e recuperação dos documentos arquivísticos e seus metadados (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011).

No tocante aos instrumentos de descrição arquivística, Belloto (2006, p.179) define a descrição arquivística como o “processo de descrição consiste na elaboração de instrumentos de pesquisa que possibilitem a identificação, o rastreamento, a localização e a utilização de dados”. Ou seja, os instrumentos de descrição consistem em normas baseadas em critérios arquivísticos, que buscam descrever de forma precisa elementos documentais. A descrição pode abranger desde um fundo (maior nível da unidade arquivística) a um item documental (menor nível da unidade arquivística).

Diversas são normas de descrição arquivística, dentre as principais, têm-se:

- ISAD (G): norma de âmbito internacional que “estabelece diretrizes gerais para a preparação de descrições arquivísticas” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2000, p.11);
- ISAAR (CPF): norma de âmbito internacional que oferece “diretivas para a preparação de registros de autoridade arquivística que forneçam descrições

de entidades (entidades coletivas, pessoas e famílias) relacionadas à produção e manutenção de arquivos” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2003, p.11);

- NOBRADE: norma de âmbito nacional, especificamente para o contexto e realidade brasileira.

estabelece diretivas para a descrição no Brasil de documentos arquivísticos, compatíveis com as normas internacionais em vigor ISAD (G) e ISAAR (CPF), e tem em vista facilitar o acesso e o intercâmbio de informações em âmbito nacional e internacional (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2006, p.10).

- ISDF: norma de âmbito internacional que oferece “diretivas para a preparação de descrições de funções de entidades coletivas associadas à produção e manutenção de arquivos” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2008, p.110);
- ISDIAH: norma de âmbito internacional a qual apresenta “[...] regras gerais para a normalização de descrições de instituições com acervos arquivísticos” (CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS, 2009, p.11).

A atividade de descrição geralmente é um trabalho voltado aos arquivos permanentes, no entanto, nada impede de ser usado nos arquivos correntes e intermediários. A descrição arquivística é uma das formas para facilitar a recuperação e difusão dos conteúdos presentes nos documentos, séries, seções e fundos arquivísticos.

Retomando ao assunto sobre cadeia de custódia ininterrupta de documentos arquivísticos, é importante lembrar que o SIGAD garante apenas a custódia de documentos em fase corrente e intermediária. Após o cumprimento desta fase, os documentos arquivísticos avaliados como permanentes devem ser exportados para um Repositório Arquivístico Confiável (RDC- Arq), o qual garantirá a preservação, autenticidade e a manutenção da cadeia de custódia dos documentos (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2015; FLORES; ROCCO; SANTOS, 2016).

Um Repositório Arquivístico Digital Confiável é um repositório que armazena, gerencia documentos em fase corrente, intermediária e permanente, garantindo a autenticidade, preservação e acesso aos documentos arquivísticos digitais pelo tempo que for necessário. Tem como dever gerenciar os documentos e metadados

de acordo com os princípios, práticas e normas arquivísticas, em específico as que estão relacionadas à gestão de documentos, descrição arquivística multinível e preservação, bem como proteger as características dos documentos arquivísticos – em especial a autenticidade e relação orgânica dos documentos (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2015).

O RDC-Arq é adequado para os documentos arquivísticos em fase corrente e intermediária os quais sejam complexos e com longa temporalidade, mas principalmente para documentos em fase permanente. O SIGAD e o RDC-Arq devem ser interoperáveis, de forma automatizada, em que a interoperabilidade neste caso, consiste em um empacotamento (dos documentos arquivísticos) de acordo com os padrões e metadados da área (FLORES, 2016; FLORES; ROCCO; SANTOS, 2016).

Por fim, para difundir o acesso e descrição do patrimônio documental arquivístico, existem plataformas/*softwares* de acesso ao consumidor, de maneira a contribuir na gestão, acesso e preservação de informações contidas nos documentos (LIMA; FLORES, 2016). Entre os *softwares* em destaque para esta função, destaca-se o ICA-AtoM, que apresenta como principal objetivo:

[...] dotar a comunidade arquivística internacional de um software de formato aberto que permita descrever os arquivos em conformidade com as normas do ICA (ISAD, ISAAR, ISIAH, ISAF) e possibilitar a disponibilização on-line do acervo das instituições arquivísticas [...] O *software* foi concebido em total conformidade às normas do ICA. Dentre as suas principais características destacam-se: o apoio para outras normas relacionadas, incluindo EAD, EAC, METS, MODS, Dublin Core, a sua aplicação concebida inteiramente para ambiente web; interfaces multilíngues; a possibilidade de ser utilizado como um Catálogo multi-institucional; e possuir interfaces com repositórios digitais (PAVEZI, 2013, p. 4-7)

Portanto, o ICA-AtoM é um *software* que disponibiliza informações de descrição dos documentos arquivísticos, através de uma plataforma *web*. Está de acordo com as normas de descrição arquivística usadas pelo Conselho Internacional de Arquivos (ICA). Pode ser implementado por instituições arquivísticas as quais queiram divulgar e disponibilizar informações descritivas sobre seu acervo, utilizando a internet como recurso de difusão, tornando o acesso e intercâmbio de informação mais democrático.

A Figura 15 resume os programas adequados para o gerenciamento de documentos arquivísticos, que preservam a cadeia de custódia ininterrupta.

Figura 15 - Programas de Gestão Arquivística Digital adequados para cada fase do ciclo documental



Fonte: Baseado em Brasil. Conselho Nacional de Arquivos (2011, 2015), Pavezi (2013) e Flores (2016)

Percebe-se que a gestão arquivística de documentos em âmbito digital apresenta diversas preocupações e cuidados. A fragilidade dos objetos digitais ressalta a atenção em manter os documentos autênticos e acessíveis pelo tempo que for necessário. Cada programa, seja SIGAD, RDC-Arq ou ICA-AtoM apresenta características de gestão referentes ao ciclo de vida que o documento se encontra.

Enquanto um SIGAD preocupa-se em custodiar, gerenciar e dar acesso aos documentos em fase corrente e intermediária, o RDC-Arq é a continuação da cadeia de custódia ininterrupta, sendo responsável em custodiar, gerenciar, preservar e fornecer acesso a documentação permanente. O ICA-AtoM é uma excelente ferramenta para o arquivo permanente, pois cumpre o papel de difusão das descrições de documentos, promovendo acesso via *web*, alcançando usuários por todo o mundo.

4 PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJe)

A modernização do judiciário surge como uma necessidade para que os processos que tramitam neste meio obtenham uma duração razoável (GODINHO, 2015). A principal função do CNJ, criado em 2004, é atuar na administração central com intenção de uniformizar o poder judiciário brasileiro. Para que isto aconteça uma das principais ferramentas é o sistema PJe, que busca trazer dinamicidade e uniformização no sistema e práticas judiciais (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

A história do processo judicial eletrônico apresenta seus antecedentes na Lei 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial e dá outras providências. Esta Lei regulamenta o uso de meio eletrônico na tramitação dos processos judiciais, assim como a comunicação de atos e a transmissão de peças processuais permitidos nos termos da Lei (BRASIL, LEI 11.419, 2006).

Moreschi (2013, p. 14) faz as seguintes considerações sobre a lei do processo eletrônico:

Com o advento do dispositivo legal supramencionado, tornou-se possível a utilização dos meios eletrônicos como forma de aperfeiçoamento da justiça, implementando a prática de atos processuais totalmente automatizados pela via digital, com a ousadia de eliminar o papel e possibilitar a efetiva celeridade processual. [...] Desse modo, é perfeitamente possível e viável a aplicação pelo Poder Judiciário, de implantação de sistema informatizado, visando à automação máxima dos fluxos de informação necessários à efetivação dos procedimentos judiciais.

Partindo desta premissa, o CNJ iniciou no ano de 2009 o programa de desenvolvimento e implantação do sistema PJe no poder judiciário brasileiro. O principal objetivo do PJe consiste na completa implementação do processo judicial em meio eletrônico em todos os tribunais do Brasil, independente de seus segmentos e competências. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

O desenvolvimento do sistema PJe teve início com o Tribunal Federal da 5ª Região (TRF5). Logo após a atuação do CNJ, outros Tribunais assinaram acordos de cooperação técnica com o objetivo de promover esforços para o melhor desenvolvimento do sistema, adotando estratégias tecnológicas que pudessem permitir o uso do *software* PJe nos procedimentos judiciais, sendo configurável e flexível, como também respeitando as características inerentes do trâmite processual de cada ramo da justiça. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

No decorrer do projeto foram assinados acordos de cooperação técnicas com outros ramos da justiça, a exemplo dos Tribunais de Justiça dos estados, Tribunais de Justiça Militar Estaduais, Justiça do Trabalho e Justiça Eleitoral (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

O Quadro 6 apresenta alguns dos principais pontos do sistema PJe.

Quadro 6 – Principais pontos sobre o sistema PJe

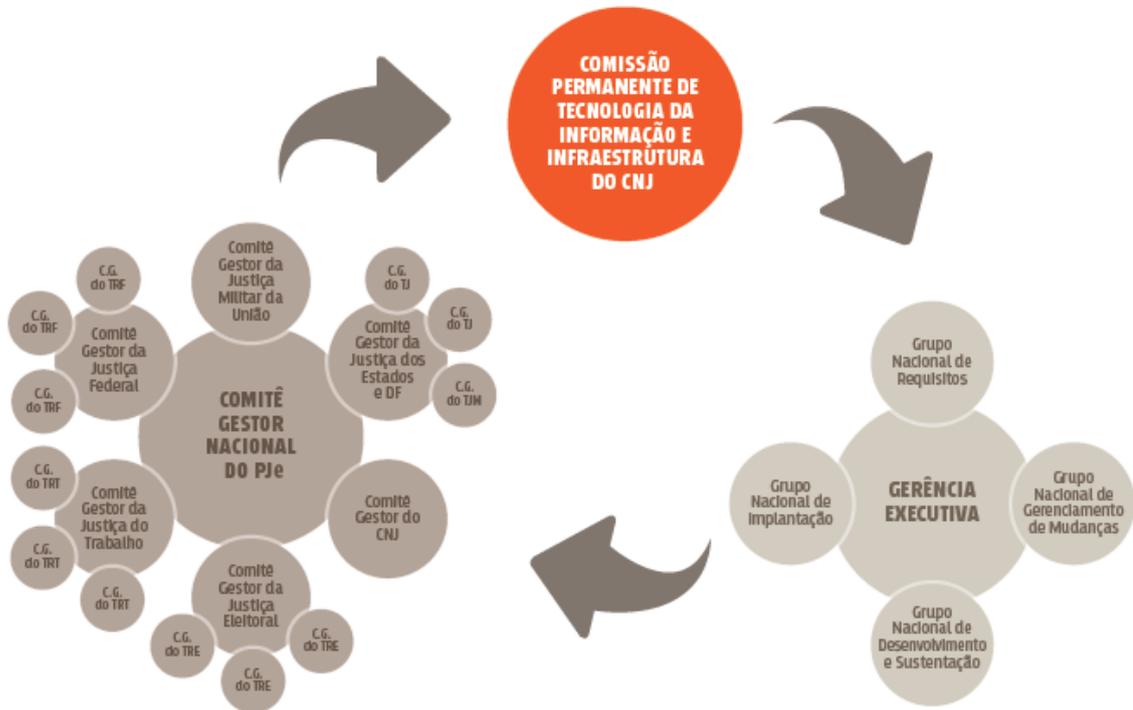
MISSÃO DO PROGRAMA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS OU DIRETRIZES ESTRATÉGICAS VINCULADAS	PRINCÍPIOS	GOVERNANÇA
Promover a completa implantação do PJe em todos os tribunais brasileiros por intermédio do sistema PJe. Para o êxito dessa missão, o CNJ deve atuar na coordenação do desenvolvimento do <i>software</i> , bem como na qualidade da sua instalação.	Realizar Justiça; Disseminação da justiça eletrônica; Acesso ao Sistema de Justiça.	Deve ser voltado a atender as necessidades do Judiciário e de seus usuários, abrangendo o ponto de vista de sua eficiência do serviço de justiça, como a observância das práticas de usabilidade e acessibilidade; o sistema deve considerar a contribuição coletiva de todos que ajudaram em seu desenvolvimento; Cabe ao CNJ o controle da qualidade e implementação do programa.	A rede de governança do PJe é formado por: I – Comissão Permanente de Tecnologia da Informação e Infraestrutura do CNJ; II – Comitê Gestor Nacional do PJe; III – Comitês Gestores dos Segmentos de Justiça e do CNJ e Comitê Gestor da Justiça dos Estados e do Distrito Federal e dos Territórios; IV – Comitês Gestores dos Tribunais; V – Gerência Executiva do PJe; VI – Grupos de Trabalho.

Fonte: Adaptado de Brasil. Conselho Nacional de Justiça (2016)

O sistema PJe está baseado em atender a demanda e as necessidades dos usuários do judiciário brasileiro, sejam os servidores dos Tribunais e outros órgãos ligados à justiça, como também advogados e partes envolvidas no processo judicial. Tem a intenção de promover a eficiência do fluxo processual, além de levar práticas relacionadas à usabilidade, acessibilidade e qualidade do sistema que gerenciará e tramitará os processos. O CNJ é o maior responsável pelo desenvolvimento e

qualidade deste *software*, por isso a Portaria Nº 26/2015 do CNJ, promove uma rede de governança do PJe, podendo ser observado na Figura 16.

Figura 16 – Rede de Governança do PJe



Fonte: Brasil. Conselho Nacional de Justiça (2016, p. 11)

Cada Comitê dependendo de sua dimensão, âmbito e responsabilidades devem colaborar no desenvolvimento e implantação do sistema PJe, sendo o principal responsável a Comissão Permanente de Tecnologia da Informação e Infraestrutura do CNJ. Apesar do projeto PJe ter sido iniciado no ano de 2009, foi apenas em 2013 que foi instituída a resolução do CNJ que o regulamenta – a Resolução Nº 185 de 2013 (alterada pela Resolução Nº 25 de 2016) que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe), como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

De acordo com o relatório do CNJ (2019) “Justiça em números”, no ano de 2018, apenas 16,2% do número do total de processos que ingressaram na justiça foram em meio físico. Neste mesmo ano ingressaram 20,6 milhões de processos eletrônicos na justiça brasileira, porém nem todos os processos tramitam no sistema

PJe, “pois a Resolução CNJ 185/2013, que instituiu o PJe, abriu a possibilidade de utilização de outro sistema de tramitação eletrônica em caso de aprovação de requerimento proposto pelo tribunal, em plenário” (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 90).

É de fundamental importância salientar as seguintes questões: a Lei 11.419/2006, que regulamenta o processo judicial em meio eletrônico, difere do Sistema PJe. Nesta ocasião, anterior à criação e regulamentação do sistema PJe, cada Tribunal ou segmento da justiça adotou um sistema, podendo este ser desenvolvido pelo próprio Tribunal ou justiça no âmbito de sua atuação, ou até por uma empresa privada (MORESCHI, 2013).

O Conselho Nacional de Justiça (2018) afirma que em 2017, na justiça estadual existiam oito sistemas em uso nos tribunais e unidades judiciárias vinculadas, são estes: SAJ, Themis, Tucujuris, E-proc, SCPV, UDI, PROJUD, EJUD. Todavia, em síntese, o principal objetivo do sistema PJe como *software* é:

[...] o PJe caracteriza-se pela proposição da prática de atos jurídicos e acompanhamento do trâmite processual de forma padronizada, mas considerando características inerentes a cada ramo da Justiça . Objetiva a conversão de esforços para a adoção de solução única e gratuita aos tribunais, atenta à racionalização de gastos com elaboração ou aquisição de softwares, permitindo o emprego de recursos financeiros e de pessoal em atividades dirigidas à missão do Poder Judiciário [...] (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016, p. 8).

Ou seja, além de oferecer uma padronização do sistema na prática dos atos jurídicos e o acompanhamento dos trâmites processuais, também oferece uma solução gratuita aos Tribunais que o implantam, a fim de que não gastem na elaboração ou aquisição de *softwares*, já que o CNJ é o principal desenvolvedor. O Quadro 7 apresenta dados sobre a quantidade e esferas dos Tribunais que utilizam o sistema PJe.

Quadro 7 – Tribunais brasileiros que adotaram o Sistema PJe

ESFERA	TRIBUNAIS	
ESTADUAL	TJBA, TJCE, TJPB, TJEDF, TJES, TJMA TJMT, TJMG, TJPA, TJPR, TJPE, TJPI, TJRN, TJRS, TJRO, TJRR	59,2% dos Tribunais estaduais adotaram o sistema PJe.

FEDERAL	TRF 1 (AC, AM, AP, BA, DF, GO, MA, MT, MG, PA, PI, RO, RR, TO), TRF 3 (MS, SP), TRF 5 (AL, CE, PB, PE, RN, SE)	81,4% dos Tribunais federais adotaram o sistema PJe.
TRABALHISTA	TRT 1, TRT 2, TRT 3, TRT 4, TRT 5, TRT 6, TRT 7, TRT 8, TRT 9, TRT 10, TRT 11, TRT 12, TRT 13, TRT 14, TRT 15, TRT 16, TRT 17, TRT 18, TRT 19, TRT 20, TRT 21, TRT 22, TRT 23, TRT 24	100% dos Tribunais trabalhistas adotaram o sistema PJe. De acordo com o CNJ (2018), no ano de 2017, 96,3% dos novos processos são eletrônicos.
ELEITORAL	TRE AC, TRE AL, TRE AM, TRE AP, TRE BA, TRE CE, TRE DF, TRE ES, TRE GO, TRE MA, TRE MT, TRE MS, TRE MG, TRE PA, TER PB, TRE PR, TRE PE, TRE PI, TRE RJ, TRE RN, TRE RS, TRE RO, TRE RR, TRE SC, TRE SP, TRE SE, TRE TO	100% dos Tribunais eleitorais adotaram o sistema PJe. No entanto, de acordo com o CNJ (2018) os números de processos eletrônicos, na maioria dos tribunais variou de 0 a 3% em 2017.
MILITAR	TJMMG, TJMSP	66,7% dos Tribunais militares adotaram o sistema PJe.
SUPERIORES	TSE, TST	40% dos Tribunais superiores adotaram o sistema PJe.

Fonte: Navegador PJe (2019) e Brasil. Conselho Nacional de Justiça (2018).

Até o ano de 2019, 93 dos 113 Tribunais brasileiros nos âmbitos estadual, federal, trabalhista, eleitoral, militar e superior adotaram esse sistema, correspondendo a 82,3% dos Tribunais. Importante salientar que esses números correspondem apenas aos Tribunais, excluindo outros órgãos da justiça que utilizam esse sistema. Alguns Tribunais adotaram o PJe apenas em primeira ou segunda instância, já outros em ambas. Todavia, percebe-se o crescimento e adoção deste sistema no poder judiciário brasileiro (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018).

4.1 ASPECTOS FUNDAMENTAIS DO SISTEMA PJe

O Artigo 2º da Resolução Nº 185/2013 do Conselho Nacional de Justiça (2013) que regulamenta o uso do PJe no poder judiciário brasileiro, ressalta:

Art. 2º O PJe compreenderá o controle do sistema judicial nos seguintes aspectos:

I – o controle da tramitação do processo;

II – a padronização de todos os dados e informações compreendidas pelo processo judicial;

III – a produção, registro e publicidade dos atos processuais;

IV – o fornecimento de dados essenciais à gestão das informações necessárias aos diversos órgãos de supervisão, controle e uso do sistema judiciário.

Ainda de acordo com a Resolução Nº 185/2013 do CNJ (2013), consideram-se os seguintes termos:

- Assinatura digital: uso de chave privada, fruto do resumo matemático calculado computacionalmente, que pode ser verificado com o uso de chave pública, sendo o detentor do par de chaves certificado pelo ICP-Br (Infraestrutura de Chaves Públicas brasileiras) pela legislação específica;
- Autos do processo eletrônico/autos digitais: conjunto de metadados e documentos eletrônicos que correspondem a todos os atos, termos e informações do processo;
- Digitalização: processo de reprodução ou conversão de fato ou coisa, que foram produzidos, representados e reproduzidos em meio físico em sua versão original, e então convertidos para o formato digital;
- Documento digitalizado: documento originalmente físico que é convertido/reproduzido em meio digital;
- Documento digital: documento produzido/nato em meio digital;
- Meio eletrônico: ambiente em que se armazena ou se trafega informações digitais;
- Transmissão eletrônica: toda forma de comunicação à distância utilizando a rede de comunicações, em especial e preferencialmente a internet;
- Usuários internos: correspondem aos magistrados e servidores (analistas judiciais, administrativos, técnicos judiciários e administrativos, prestadores de serviço ou estagiários) do poder judiciário que tem acesso as funcionalidades internas do sistema de processamento em meio eletrônico; e

- Usuários externos: compreendem este universo, os advogados, partes, membros do ministério público, defensores públicos, leiloeiros e peritos que utilizam o sistema.
- Inicialmente, para ter acesso completo ao sistema (sejam os usuários internos ou externos), é necessário possuir uma assinatura/certificado digital (A3 ou o que vier a substituí-lo). Esta assinatura digital dará não só acesso ao sistema, mas também permite o registro, visualização, tramitação e controle dos autos processuais, o qual contém elementos que permitem identificar o usuário responsável por sua prática (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Ainda de acordo com a Resolução, é possível o acesso e utilização do sistema PJe por meio de *login* e senha, exceto nas atividades de assinatura de documentos e arquivos, assim como operações que acessem serviços com exigência de certificado digital. Todavia, o usuário acessando o sistema PJe com *login* e senha pode enviar arquivos não assinados digitalmente, possuindo o prazo de até cinco dias para esta certificação (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2013). A Figura 17 especifica quem são os usuários do PJe.

Figura 17 – Usuários do PJe



Fonte: PJe (2017a)

Importante ressaltar que existem diversos tipos de usuário no sistema. Como se pode observar, “pessoa” é como se denomina usuário, e existem três tipos: pessoa física, pessoa jurídica e autoridade. A pessoa física pode ser: advogado, servidor (analista e técnico judiciário, como também o oficial de justiça), magistrado,

perito e procurador (advogado público ou Ministério público). A pessoa jurídica se trata de

[...] um 'tipo de pessoa', e o sistema aceita que o administrador crie vários tipos de pessoa, de modo a permitir a identificação, por exemplo, de estados estrangeiros, de pessoas jurídicas de direito público e, dentro de uma categoria, de outros subtipos. Não há limite para essa definição. (PJE, 2017a).

Já as autoridades podem ser vinculadas a uma ou mais pessoas físicas, sendo ela especializada ou não (PJE, 2017a).

O sistema PJe funciona 24 horas por dia, no caso de indisponibilidade programada, a fim de fazer manutenções, estas serão informadas com antecedência e preferencialmente realizadas entre às 0 horas de sábado e 22 horas de domingo, ou entre às 0 horas e 6 horas dos outros dias da semana (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2013).

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (2010) estavam previstas quatro principais mudanças instituídas pelo sistema PJe:

- **Guarda processual:** no regime tradicional, os processos ficam sob as mãos e responsabilidade do diretor da secretária, do escrivão, dos magistrados, técnicos judiciários ou advogados. Na perspectiva do processo eletrônico, tal responsabilidade fica com a área de tecnologia da informação do tribunal – já que esta é responsável pela guarda dos dados da instituição.

[...] mas essa facilidade vem acompanhada da necessidade de ele não estar em qualquer lugar, mas apenas naqueles lugares apropriado a tela do magistrado, do servidor, dos advogados e das partes. Isso faz com que a área de tecnologia da informação se torne **estratégica**, pareando-se, do ponto de vista organizacional, com as atividades das secretarias e dos cartórios judiciais (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 7, grifo do autor);

- **Distribuição do trabalho em um órgão judiciário:** De acordo com o CNJ (2010, p. 7):

Em varas de primeiro grau e em órgãos que processam feitos originários, boa parte do tempo do processo é despendido na secretaria, para a realização de atos processuais determinados pelos magistrados. Suprimidas as atividades mecânicas, haverá uma **atrofia** de secretarias e cartórios, ao que corresponderá uma redução do tempo necessário para que um processo volte aos gabinetes, que se verão repletos de processos em um curto espaço de tempo.

Sendo assim, é necessário deslocar os servidores das secretarias, varas/cartórios para os gabinetes dos magistrados, já que é no gabinete que as decisões jurisdicionais são tomadas de fato;

- **Cultura estabelecida quanto à tramitação do processo judicial:** não é mais necessária uma tramitação linear do processo, já que este pode estar disponível e em vários locais ao mesmo tempo. Isto diminui a justificativa de concessão de prazos em dobro em algumas situações;
- **Poder Judiciário ininterrupto:** há possibilidade de peticionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana, o que permite a melhor gerência do trabalho, seja pelos usuários internos ou externos. Pode-se então trabalhar em qualquer lugar do mundo e a qualquer hora, revolucionando o a forma de como se lida com processos (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

Ao longo do desenvolvimento do projeto do sistema PJe foram disponibilizadas duas versões principais: 1.0 e 2.0, porém, há constantes desenvolvimentos e modificações para o melhor uso do sistema pelo CNJ (principal desenvolvedor). Já os Tribunais são responsáveis pela manutenção do sistema (resolução de *bugs*) e colaboração com a equipe permanente de governança do PJe. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, 2016).

Na subseção seguinte apresentam-se as funcionalidades e as características do PJe.

4.2 FUNCIONALIDADES E CARACTERÍSTICAS DO PJe

O PJe apresenta diversas funcionalidades, características, tarefas e funções. No entanto, cada um destes fatores pode variar dependendo do tipo de usuário que acessa o sistema. O foco desta pesquisa é mostrar o sistema na perspectiva dos servidores das varas/cartórios judiciais.

A Figura 18 ilustra a versão inicial do PJe para servidores das varas/cartórios judiciais.

Figura 18 – Painel Global do PJe para servidores



Fonte: PJe CSJT(2019a)

A partir do painel global, também chamado de menu do sistema, é perceptível visualizar (Figura 18) diversas funcionalidades úteis nas tarefas e rotinas diárias no que concerne a abertura, tramitação, intimação, análise processual e arquivamento de processos.

Além destas funções, que permitem o uso do sistema para a tramitação processual, o sistema PJe em sua versão 2.0, implementou outros serviços, a exemplo de:

- Escritório virtual: integra os sistemas processuais dos tribunais brasileiros, inclusive o PJe, como também permitir que o usuário, principalmente os advogados, tenham acesso aos processos que são de seu interesse em um único endereço na internet (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016);
- E-carta: tem como principal objetivo:
 - Permitir o envio de correspondências por AR-Digital para todos os entes da Justiça, de modo centralizado e independente do PJe, sem a necessidade de intervenção do usuário final no envelopamento do objeto postal e na digitalização dos avisos de recebimento retornados, os quais serão juntados eletronicamente e automaticamente aos processos (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016, p.42);
- Plenário virtual: funcionalidade do sistema que permite à votação eletrônica dos processos, podendo ser dispensada a sessão presencial (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016);

- Sistema nacional de videoconferência: tem como objetivo “proporcionar maior facilidade, agilidade e eficiência na rotina de trabalho dos magistrados e servidores do judiciário brasileiro, bem como possibilitar o armazenamento das imagens e dos áudios de interrogatórios, oitivas e outros, para serem acessados quando necessário.” (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016, p.56);
- Navegador PJe: versão customizada do navegador Mozilla Firefox para ser usada exclusivamente no sistema PJe, melhorando então a experiência do usuário com o sistema; proporciona maior segurança à navegação, bem como torna as atividades usuais mais dinâmicas (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016);
- PJe estatístico: De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (2016, p.86) o PJe estatístico:

[...] tem como principal objetivo fornecer relatórios estatísticos e gerenciais extraídos do sistema PJe, atendendo prioritariamente às demandas de informações do Módulo de Produtividade Mensal (1ª Edição – Agosto/2015) de acordo com a Resolução CNJ n. 76/2009. Em segundo plano, e não menos importante, a emissão dos relatórios serve de insumo para o acompanhamento e gerenciamento da gestão dos tribunais.

- *Qlick View*: ferramenta de “descobrimto de dados”, também pode ser entendida como uma ferramenta de *Bussiness Intelligence* para a criação de painéis que permitam descobertas e análises gerenciais rápidas e assertivas, de maneira rápida, intuitiva e dinâmica. Seus principais objetivos consistem em: processar grande volume de dados, integrar e cruzar dados de diversas bases em um mesmo painel, dar suporte para a tomada de decisões aos gestores, além de prover dados estratégicos rapidamente para os gestores do negócio (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

O sistema PJe além de permitir o gerenciamento e a tramitação de processos, dispõe de ferramentas que tendem a facilitar a vida dos usuários externos e internos. Seja a exemplo de ferramentas como o escritório virtual, a e-carta e o plenário virtual; que proporcionam comodidade ao usuário externo, como a adoção de ferramentas que extraem dados de forma inteligente e que permitem aos gestores observarem e analisarem informações estratégicas para tomadas de decisão. (PJE, 2017a).

Por ser o sistema responsável pela criação e tramitação dos processos judiciais em meio eletrônico, possui funções que contemplam: inserção de informações e documentos, ferramentas de busca e classificação de processos, compartilhamento e uso da informação (PJE, 2017a).

O sistema PJe gerencia processos e fluxos processuais, incluindo documentos, informações e dados. Tal sistema também necessita seguir requisitos da gestão de documentos arquivísticos digitais, mais precisamente necessita estar integrado a um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), bem como a um RDC-Arq. O SIGAD é responsável por gerenciar de forma adequada os documentos arquivísticos, respeitando as particularidades e fases em que tais documentos se encontram. Garante a confiabilidade e autenticidade dos documentos em meio eletrônico, bem como garante sua preservação para uso posterior ou permanente (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011).

Já o RDC-Arq é responsável pela gestão, custódia e acesso dos documentos em fase permanente, assegurando preservação e autenticidade adequada (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2014). O sistema PJe não possui em seu sistema um SIGAD, nem um RDC-Arq, dificultando a gestão de documentos digitais e sua preservação, causando acúmulo de massa documental, lentidão no sistema, possíveis perdas de processos e falhas nos processos de preservação digital.

É necessário estar atento que a gestão de documentos adequada é um dos fatores para o sucesso de uma gestão da informação eficaz. Abordar o assunto da Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais é crucial para compreender a GI no sistema PJe.

É possível estabelecer etapas semelhantes entre a GI, a gestão de documentos arquivísticos e o sistema PJe, pois estes possuem as etapas de inserção de informações e documentos, tratamento (classificação da informação), busca, recuperação, uso, compartilhamento e eliminação.

É por isso que o intuito deste estudo é realizar um diagnóstico que permita investigar o fluxo de informações, bem como as etapas que contemplam a tramitação processual, buscando identificar falhas ou barreiras que impedem o uso e o compartilhamento das informações no processo de GI do sistema PJe. Para tanto, a gestão de documentos é parte importante, pois como já evidenciado em seção anterior, é uma das bases para a gestão da informação eficaz, visto que a maioria da informação orgânica registrada está em documentos arquivísticos. Soma-se ao

fato de que os processos judiciais são considerados documentos arquivísticos, por todas as características aqui já citadas (organicidade, unicidade, autenticidade e confiabilidade) e são a base para que ocorra a tramitação e o julgamento processual, a principal atividade da justiça brasileira.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é o caminho traçado para atingir um objetivo. Trata-se da forma e do modo de como se resolve problemas, como também a busca de respostas sobre as necessidades e dúvidas. O percurso metodológico utiliza de procedimentos científicos, racionais e critérios normalizados aprovados e aceitos pela ciência. (MICHEL, 2015).

Pesquisa é um procedimento racional, bem como sistemático que objetiva proporcionar respostas aos problemas que são apresentados. É também desenvolvida ao longo de diversas fases, passando por uma formulação adequada do problema até a apresentação satisfatória dos resultados (GIL, 2003).

A pesquisa científica apresenta, de acordo com Prodanov e Freitas (2013), as seguintes fases:

- Preparação: ocorre a seleção, definição e delimitação do tópico ou problema a ser investigado. Nesta etapa também são planejados aspectos logísticos para a realização da pesquisa, formula-se hipóteses e constroem-se variáveis;
- Trabalho de campo/coleta de dados;
- Processamento de dados: onde é sistematizado e classificado os dados coletados;
- Análise e interpretação dos dados;
- Elaboração do relatório final/apresentação dos resultados.

Com base no exposto, esta seção caracteriza a pesquisa sobre a gestão da informação no sistema PJe. Nas subseções seguintes apresentam-se os métodos e as técnicas utilizados no percurso metodológico para a busca de respostas aos problemas apresentados no início do estudo.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Do ponto de vista dos seus objetivos esta pesquisa se caracteriza como exploratória-descritiva. É exploratória, pois de acordo com Gil (2002, p. 41):

Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir

hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado.

A pesquisa exploratória geralmente envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que vivenciam situações ou os problemas que estão sendo investigados e análise de exemplos que estimulem a compreensão (PRODANOV; FREITAS, 2013). No entanto, também apresenta características de pesquisa descritiva. Na pesquisa descritiva “os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles” (ANDRADE, 2010, p. 112). Ou seja, os acontecimentos e fenômenos do mundo são estudados e analisados, porém o pesquisador não participa, interfere e nem manipula as situações.

Caracteriza-se como exploratória-descritiva, pois apresenta levantamento bibliográfico sobre a gestão da informação, gestão de documentos arquivísticos digitais e sistema PJe; realiza entrevistas e observações com o intuito de descrever, analisar as situações, fenômenos e problemas vivenciados pelos servidores do campo de pesquisa (TRT 13ª Região) para a resolução das questões indagadas.

Em relação ao tipo de pesquisa é do tipo documental e pesquisa de campo. A pesquisa documental, de acordo com Martins e Theóphilo (2016):

[...] é característica dos estudos que utilizam documentos como fonte de dados, informações e evidências. Os documentos são dos mais variados tipos, escritos ou não, tais como: diários; documentos arquivados em entidades públicas e entidades privadas; gravações; correspondências pessoais e formais; fotografias; filmes; mapas etc. Alguns tipos de estudos empregam exclusivamente fontes documentais; outros estudos combinam fontes documentais com outras, tais como entrevistas e observação. [...] a pesquisa documental emprega fontes primárias, assim considerados os materiais compilados pelo próprio autor do trabalho, que ainda não foram objeto de análise, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os propósitos da pesquisa.

A pesquisa documental foi realizada a partir dos manuais sobre o PJe, tanto pelas cartilhas lançadas pelo CNJ, quanto por meio do site “wiki PJe” e “wiki PJe do Conselho Superior de Justiça do Trabalho (CSJT)”, assim como as resoluções sobre o sistema PJe emitidas pelo CNJ e pelo CSJT, e os manuais de gestão de documentos lançados pelas instituições citadas.

Constitui também uma pesquisa de campo que tem o intuito de conseguir informações a respeito de um problema o qual se procura uma resposta ou solução, uma hipótese que se deseja validar, como também fazer novas descobertas e suas relações. Observa os acontecimentos, fatos e fenômenos como ocorrem naturalmente, seja na coleta de dados, bem como nos registros de variáveis relevantes, para serem analisados. A pesquisa de campo apresenta três fases básicas: 1) pesquisa bibliográfica; 2) determinar as técnicas que serão empregadas na coleta de dados e na definição da amostra; e 3) antes da coleta de dados é necessário estabelecer as técnicas de registros de tais dados e que serão empregadas em sua análise posterior (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Na pesquisa de campo observam-se e coletam-se dados e informações, sem interferir no ambiente, com intenção de solucionar os problemas e questões sobre o sistema PJe. Na pesquisa documental analisam-se as leis, manuais, relatórios e resoluções referentes ao sistema PJe.

A abordagem da pesquisa é caracterizada como qualitativa e quantitativa, ou seja qualiquantitativa.

Entende-se como qualiquanti a pesquisa que se propõe a conhecer em maior profundidade uma situação, um problema, um comportamento, uma opinião não de uma pessoa, mas de um grupo de pessoas. Nela, o pesquisador interpreta, discute e correlaciona dados obtidos estatisticamente; seu maior interesse é conhecer em profundidade, criticar e avaliar um grupo de pessoas, uma amostra, gerando um perfil coletivo e qualitativo acerca da variável analisada. Ela contém a essência da pesquisa social e leva esse nome apenas para enfatizar sua dupla função (MICHEL, 2015).

Na pesquisa mista (qualiquanti) ambos os aspectos são utilizados para obtenção de mais informações do que se poderia conseguir isoladamente, ou seja, apenas como uma abordagem. (FANTINATO, 2015). Por mais que pesquisas qualitativas e quantitativas possuam abordagens e características diferentes, ambas não são incompatíveis. O uso em conjunto dessas abordagens em conjunto tem apresentado resultados confiáveis, pois minimizam a subjetividade, bem como respondem as principais críticas das estratégias quando são abordadas de forma isolada (PASCHOARELLI; MEDOLA; BONFIM, 2015).

Para a pesquisa qualiquanti, mediu-se aspectos como tempo de uso no sistema PJe, tempo de atuação do servidor no TRT e cargo que exerce. Um aspecto considerado para a pesquisa quantitativa foram as respostas dos

entrevistados em relação as categorias utilizadas para compreender melhor os discursos dos sujeitos, ou seja, a quantidade de respostas que se enquadram numa mesma categoria foi medida.

A partir das respostas dos entrevistados procurou-se analisar os motivos, necessidades e dia a dia dos servidores perante o sistema PJe, isso tudo para compreender seus anseios e satisfações, com objetivo principal de construir um discurso único e coletivo para cada respostas. Assim, a partir da análise do discurso do sujeito coletivo, que para Lefreve *et al* (2009) é uma produção empírica ou, indireta da união das opiniões individuais num plano meta-discursivo, foram construídos as diretrizes sobre gestão da informação no sistema PJe.

5.2 CAMPO E SUJEITOS DA PESQUISA

Campo de pesquisa pode ser entendido como “[...] tipo de local onde os dados de uma pesquisa são coletados: qualquer local onde não haja controle do pesquisador (neste sentido, contrapõe-se ao termo laboratório) [...]” (APPOLINÁRIO, 2011, p. 21). Assim, o campo foi o Fórum da Justiça do Trabalho Maximiano Figueiredo (pertencente ao TRT 13ª Região), pois concentra o maior número de varas trabalhistas, já que é localizado na capital paraibana. Possui maior número de técnicos e analistas judiciários, assim como maior fluxo processual.

As varas, também conhecidas como cartórios judiciais sendo definido da seguinte maneira por Santos (2001, p. 48) como: “Local privativo onde um serventuário da justiça exerce o seu ofício e no qual são guardados livros, documentos, processos importantes, quer sejam particulares ou oficiais.”

Cabe ressaltar que, de acordo com o Conselho Nacional de Justiça (2018, p.91), “Destaca-se a Justiça Trabalhista, segmento com maior índice de virtualização dos processos, com 100% dos casos novos eletrônicos no TST e 96,3% nos Tribunais Regionais do Trabalho, sendo 86,1% no 2º grau e 99,5% no 1º grau [...]”.

O campo de pesquisa concentra-se nas 13 varas do Fórum da Justiça do Trabalho Maximiano Figueiredo, na cidade de João Pessoa/PB, localizado na rua Aviador Mário Vieira de Melo, Conjunto João Agripino, conforme Figura 19.

Figura 19 – Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo – TRT 13ª Região



Fonte: Brasil. TRT 13ª Região - Paraíba (2018b)

O universo da pesquisa, por sua vez, é um “grupo de sujeitos que pode conhecido. No contexto da pesquisa, significa o mesmo que população.” (APPOLINÁRIO, 2011, p.184). Assim, constituiu-se por técnicos e analistas judiciários do TRT 13ª Região; uma vez que lidam diariamente com a abertura e tramitação processual no sistema PJe.

De acordo com o relatório TRT 13ª Região em números (TRT 13ª REGIÃO, 2018) têm-se 145 técnicos e analistas judiciários nas varas trabalhistas. Para definir a amostra da pesquisa utilizou-se amostra aleatória simples, descrita por Martins e Teóphilo (2016) como: “[...] todos os elementos da população têm igual probabilidade de compor a amostra, e a seleção de um particular indivíduo, ou objeto, não afeta a probabilidade de qualquer outro elemento ser escolhido [...]”.

Inicialmente, foi proposto uma amostra de 20% dos 145 funcionários das varas trabalhistas, correspondendo a um número de aproximadamente 29 pessoas. No entanto, a média de entrevistados por vara foi de um (1) funcionário, totalizando 15 entrevistados. Destes, 12 técnicos e 3 analistas judiciários.

Apesar do número não corresponder a expectativa inicial, realizaram-se as entrevistas em todas as 13 varas, garantindo a representação da visão e da perspectiva de servidores de todas as varas do Fórum. Os entrevistados participaram de forma voluntária e suas identidades foram mantidas em sigilo nas entrevistas, sendo codificados como E1 até E15 para manter esse anonimato.

A entrevista foi realizada também com um dos membros da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) do Tribunal, relatando o processo de gestão documental físico e digital da instituição. Este servidor também é membro do Fórum Nacional Permanente em Defesa da Memória da Justiça do Trabalho (MEMOJUTRA). O mesmo não foi codificado, uma vez que seu relato complementa questões relacionadas ao tema durante os resultados e análises deste estudo.

Desta maneira, foram entrevistados 15 servidores que são usuários do PJe e um servidor membro da CPAD do Tribunal, totalizando 16 entrevistados.

5.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Por se tratar de uma pesquisa exploratória-descritiva, de abordagem quali-quantitativa, as técnicas utilizadas foram a observação e a entrevista semiestruturada, que tiveram como base os modelos de gestão da informação (abordados na Seção 2), conforme o Quadro 8.

Quadro 8 – Modelos de Gestão da Informação

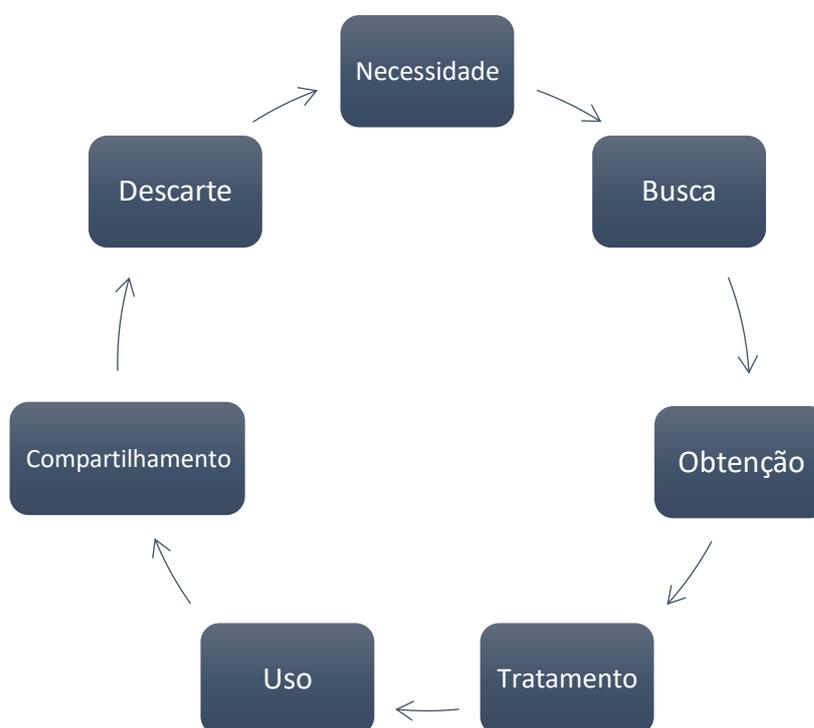
MODELO DE McGEE E PRUSAK (1994)	MODELO DE DAVENPORT (1998)	MODELO DE CHOO (2003)	MODELO DE SOUZA E DUARTE (2011)	MODELO DE BEAL (2012)
Identificação de necessidade e requisitos de informação	Determinação de exigências de informação	Necessidade da informação	Determinação das necessidades de informação	Identificação de necessidades e requisitos de informação
Coleta/entrada de informações	Obtenção da informação	Busca da informação	Busca, coleta e análise da informação	Obtenção de informação
Classificação, armazenamento, tratamento e apresentação da informação	Distribuição da informação	Uso da informação	Seleção da informação	Tratamento da informação
Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	Utilização da informação		Organização, armazenamento e recuperação da informação	Distribuição da informação
Distribuição e disseminação da informação			Desenvolvimento de produtos e serviços de informação	Uso da informação
Análise e uso da informação			Distribuição, compartilhamento	Armazenamento da informação

			e disseminação da informação	
			Uso da informação	Descarte da informação

Fonte: Baseado em McGee e Prusak (1994), Davenport (1998), Choo (2003), Souza e Duarte (2011) e Beal (2012).

Com base no Quadro 8, e a partir das etapas em comum, bem como as que apresentaram maior frequência nos modelos de McGee e Prusak (1994), Davenport (1998), Choo (2003), Souza e Duarte (2011) e Beal (2012), elaborou-se o Quadro 20 para servir de base para o roteiro da entrevista semiestruturada (Apêndice A) realizada com os usuários do sistema PJe das 13 varas do Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo (TRT 13ª Região).

Figura 20 – Modelo para análise da GI no sistema PJe



Fonte: Elaboração própria (2020).

O modelo reúne as seguintes etapas de GI, compiladas a partir dos autores mencionados: necessidade, busca, obtenção, tratamento (processos de organização, classificação, recuperação, desenvolvimento de produtos e serviços), uso, compartilhamento e descarte da informação.

As sete etapas presentes neste modelo se fazem presente em quase todos os modelos estudados, tal qual estão presentes no sistema PJe, como também na

gestão arquivística de documentos digitais. Ou seja, o estudo e análise de cada etapa proposta foram necessários para compreender a GI e o fluxo processual no sistema PJe, bem como a gestão de documentos arquivísticos.

5.3.1 Observação

As técnicas observacionais são mecanismos empíricos de natureza sensorial. A observação permite não só a coleta de dados das situações e fenômenos, mas abrange a percepção sensorial do observador, diferenciando-se como prática científica, da observação do dia-a-dia. (MARTINS; THEÓPHILO, 2016).

Importante ressaltar que o pesquisador como observador deve coletar seus dados com imparcialidade e ética, sem contaminar os sujeitos com suas opiniões e interpretações pessoais (MARTINS; THEÓPHILO, 2016).

O tipo de observação que foi feita nesta pesquisa é a sistemática. Michel (2015) afirma que a observação sistemática é uma observação planejada, controlada e estruturada. São utilizados instrumentos definidos previamente para a coleta. É realizada em condições dirigidas para então responder a propósitos preestabelecidos.

Foi utilizado um diário de campo em conjunto aos roteiros das entrevistas para registrar as observações realizadas sobre os usuários do sistema PJe, bem como se o sistema abrangia as etapas da GI, se possuía as ferramentas de auxílio ao gerenciamento informacional, e se existiam barreiras e/ou facilitadores no fluxo de informações do sistema.

Observou-se como os servidores utilizaram o sistema e se possuíam dificuldades em alguma(s) etapa(s) do processo de GI do sistema PJe, fazendo-se as devidas anotações no diário de campo, além do registro das entrevistas. Importante ressaltar que as observações foram realizadas enquanto os servidores eram entrevistados e explicavam as funcionalidades, mostrando o sistema para a pesquisadora, podendo esta visualizar e detectar facilidades e/ou dificuldades apresentadas pelos entrevistados. Assim, a observação ocorreu no período de 14 de outubro de 2019 a 08 de novembro do mesmo ano.

5.3.2 Entrevista semiestruturada

Em relação à entrevista semiestruturada, o entrevistador possui liberdade para desenvolver o tema em questão de forma que considere adequada. É uma maneira de explorar amplamente a questão estudada (MARCONI; LAKATOS, 2017).

De acordo com Michel (2015) existem três tipos de entrevista semiestruturadas (focalizada, clínica e não dirigida). Optou-se pela entrevista focalizada, por possuir roteiro com tópicos, o que foi essencial para a conversa com os entrevistados, abordando sobre as etapas e processos da GI no sistema PJe.

Michel (2015) descreve da seguinte forma a entrevista semiestruturada:

Os entrevistados são abordados com o mesmo número de perguntas, mas estas não são fechadas, podem ser explicadas, traduzidas. Ao longo do processo, perguntas podem ser retiradas por não fazerem sentido; outras podem ser oportunamente incluídas. O entrevistador conduz o processo, tem competência para alterar o roteiro, sem perder a essência do que quer abordar e cuidando de replicar o mesmo foco para as demais.

O roteiro das perguntas da entrevista semiestruturada encontra-se no Apêndice A. O roteiro das perguntas foi estruturada em três etapas:

- 1) Perfil do servidor: perguntas sobre o cargo que exerce, tempo que é servidor; e tempo que utiliza o sistema PJe;
- 2) Gestão da informação do sistema PJe: perguntas sobre as etapas e ferramentas disponibilizadas no sistema para a devida gestão de informações e processos judiciais; e
- 3) Considerações sobre o sistema: perguntas em relação às considerações, vantagens, críticas e observações pessoais que o servidor teria sobre o sistema PJe com foco na GI.

Todas as partes do roteiro apresentaram abordagem qualiquantitativa e a realização da entrevista ocorreu no período de 14 de outubro a 08 de novembro de 2019.

5.4 TRATAMENTO DOS DADOS: ANÁLISE DO DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO

O método para a análise de dados foi a Análise do Discurso do Sujeito Coletivo que busca construir um discurso único, em primeira pessoa, com base nos

entrevistados que passam ou passaram por determinado ambiente ou situação idêntica ou muito semelhante. Neste caso o ambiente e situação consistiu no uso do sistema de PJe pelos analistas e técnicos judiciários do Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo localizado na cidade de João Pessoa/PB.

Tal método foi desenvolvido por pesquisadores brasileiros da área da saúde, mas que pode ser utilizado independente da área. De acordo com Lefèvre, Lefèvre e Marques (2009, p. 1194) o discurso do sujeito coletivo (DSC) é entendido:

como técnica de processamento de depoimentos, consiste em reunir, em pesquisas sociais empíricas, sob a forma de discursos únicos redigidos na primeira pessoa do singular, conteúdos de depoimentos com sentidos semelhantes. Estes conteúdos de mesmo sentido, reunidos num único discurso, por estarem redigidos na primeira pessoa do singular, buscam produzir no leitor um efeito de “coletividade falando”; além disso, dão lugar a um acréscimo de densidade semântica nas representações sociais, fazendo com que uma ideia ou posicionamento dos depoentes apareça de modo “encorpado”, desenvolvido, enriquecido, desdobrado.

Por meio da coleta e análise dos depoimentos de determinado grupo ou comunidade, procuram-se semelhanças em determinada experiência ou características determinadas. Lefèvre e Lefèvre (2014) complementam afirmando que tais histórias coletivas refletem e trazem códigos narrativos que são socialmente parecidos ou compartilhados. Tais depoimentos coletivos e narrativos demonstram a maneira de como as representações sociais são entendidas por uma comunidade, grupo ou sociedade.

Com o passar do tempo e o aperfeiçoamento da metodologia do DSC, diversas áreas, inclusive a Ciência da Informação tem utilizado em pesquisas. O DSC possui dinamicidade teórica, interdisciplinaridade e preocupação com as variadas interpretações de contexto histórico social presente nos elementos da comunicação, informação e análise científica (MENDONÇA, 2007).

Almeida (2005, p.75) reforça as seguintes ideias sobre o DSC na CI:

[...] a aplicação do DSC em estudos no campo da Ciência da Informação encontra lugar garantido quando se investiga, por exemplo, o pensamento coletivo de sujeitos que formam uma determinada população. Esses indivíduos pensam, têm opiniões, constroem e emitem representações sobre diversos assuntos [...].

Neste estudo, os sujeitos entrevistados são usuários, e estes possuem diversas considerações e opiniões acerca do sistema. Também vivenciam as mesmas atividades e funções no dia a dia quando usam o PJe, de modo que o DSC

atende aos critérios para uma análise coletiva dos resultados referentes à avaliação da gestão, fluxo e construção de diretrizes para o sistema PJe, na visão dos técnicos e analistas do TRT 13ª Região.

Para construir o DSC foram utilizadas as seguintes técnicas:

- **Resposta do sujeito:** foi descrito a fala literal do entrevistado;
- **Expressões-chaves (ECH):** “são transcrições integrais de partes dos depoimentos. Elas permitem ao leitor avaliar a pertinência da categorização (ideias centrais) e ancoragem [...]” (MENDONÇA, 2007, p. 159).
- **Ideia central (IC):** a ideia central se trata da afirmação essencial do discurso enunciado pelo(s) sujeito(s) (MENDONÇA, 2007), ou seja,

[...] é um nome ou expressão linguística que revela e descreve, da maneira mais sintética, precisa e fidedigna possível, o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo de ECH, que vai dar nascimento, posteriormente, ao DSC. (LEFEVRE; LEFEVRE, 2003, p. 17).

Quando existem mais de uma ideia central, estas são formuladas em categorias, por exemplo: categoria da ideia central A, categoria da ideia central B e, assim por diante, se existirem outras.

Por conta da quantidade de respostas, expressões-chaves e categorias das ideias centrais em cada uma das 15 perguntas, optou-se por mostrar nos resultados, as categorias das ideias centrais e o DSC de cada pergunta.

A técnica do DSC possui um *software* específico (*DSCsoft*) nos quais os dados da pesquisa são tratados metodologicamente com o objetivo de obter o discurso coletivo. Este *software* possibilita criar um cadastro com as respostas obtidas, classificá-las, logo após agrupá-las para obtenção do discurso do sujeito coletivo (discurso final). O programa também fornece resultados quali-quantitativos por meio das respostas e do perfil dos entrevistados. Desse modo, as respostas, expressões-chaves e categorias das ideias centrais foram tratadas e organizadas pelo *software DSCsoft*.

Foram usadas diversas funcionalidades do *software*, entre elas: cadastro de pesquisa, de perguntas, respostas, expressões-chaves e ideias centrais. Também utilizou-se a extração dos dados em forma de gráficos a partir das categorias criadas. A ilustração da Figura 21 demonstra o cadastro de respostas, expressões-chaves e categoria de ideia central.

Figura 21 – Cadastro dos dados coletados na pesquisa pelo DSCsoft

Instrumento de Análise de Discurso 1 - IAD1

menu

novo
 salvar
 excluir
 abrir
 visualizar
 anterior
 próximo
 sair

Resposta | **Idéia Central** | Ancoragem | Categoria

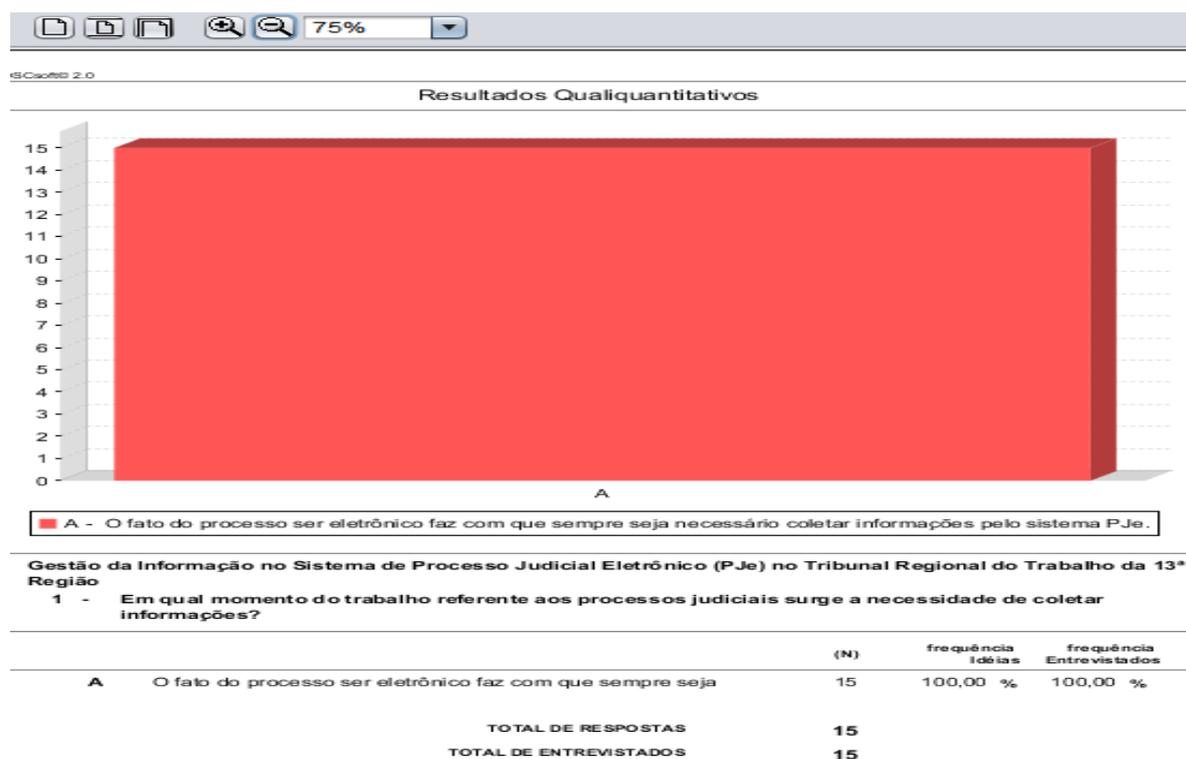
Pesquisa: Gestão da Informação no Sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe) no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
 Pergunta: 1 - Em qual momento do trabalho referente aos processos judiciais surge a necessidade de coletar informações?
 Entrevistado: E1
 Resposta: Depois que o processo se tornou eletrônico, é necessário coletar sempre por ele. Copiar
 Expressões Chave: É necessário coletar sempre por ele. A Categoria
 Idéia Central: O fato do processo ser eletrônico faz com que sempre seja necessário coletar informações pelo sistema PJe.

1 de 15 – respostas para a pergunta

Fonte: DSCsoft (2019)

A partir das respostas obtidas nas entrevistas sobre a gestão da informação no sistema PJe, foi utilizado o *software* DSCsoft para a construção do DSC sobre o processo de GI no sistema, obtendo-se gráficos que representavam as respostas, a exemplo da Figura 22.

Figura 22 – Gráficos obtidos pelo DSCsoft após cadastro de respostas e categorias



Fonte: Dscsoft (2019)

Após a análise das respostas a partir do gráfico gerado pelo sistema DSC, os resultados foram expostos em quadros e analisados com base nas teorias e etapas da GI e com o apoio da fundamentação teórica sobre fluxo de informação e gestão de documentos arquivísticos digitais.

6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA PJe: RESULTADOS E ANÁLISES

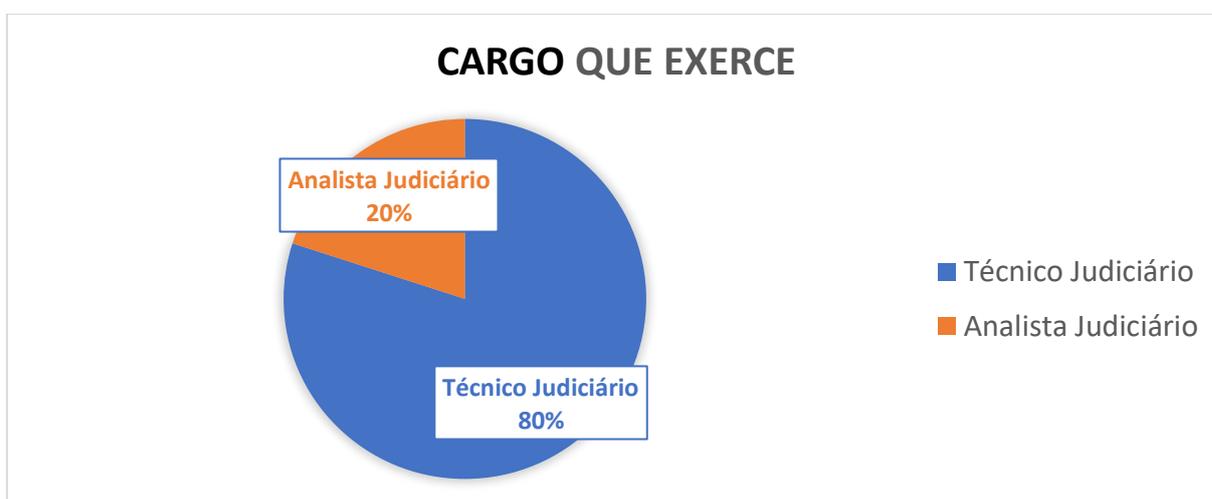
Os resultados foram apresentados com base na análise das respostas e construção do discurso do sujeito coletivo e estão organizados em três momentos. O primeiro momento revelou o perfil do servidor (técnicos e analistas judiciários). Já o segundo momento apresentou os resultados referentes às etapas da GI no sistema PJe (necessidade, classificação, busca, recuperação, uso, compartilhamento e exclusão de informações). Por fim, a terceira parte apresentou os resultados referentes às considerações sobre o sistema PJe na visão dos usuários (fluxo processual, barreiras informacionais, avaliação das etapas, sugestões para melhorias).

Os resultados quantitativos foram representados em gráficos e os resultados qualitativos, baseados nos discursos, foram organizados em quadros e gráficos.

6.1 PERFIL DO SERVIDOR DO PJe

A primeira parte da entrevista mostraram o perfil dos servidores entrevistados e suas características referentes a três pontos, a saber: o cargo que exerce, o tempo que é servidor do TRT 13ª Região e o tempo que utiliza o sistema PJe. Os resultados encontram-se representados a seguir.

Gráfico 1 - Cargo exercido pelo servidor no TRT 13ª Região

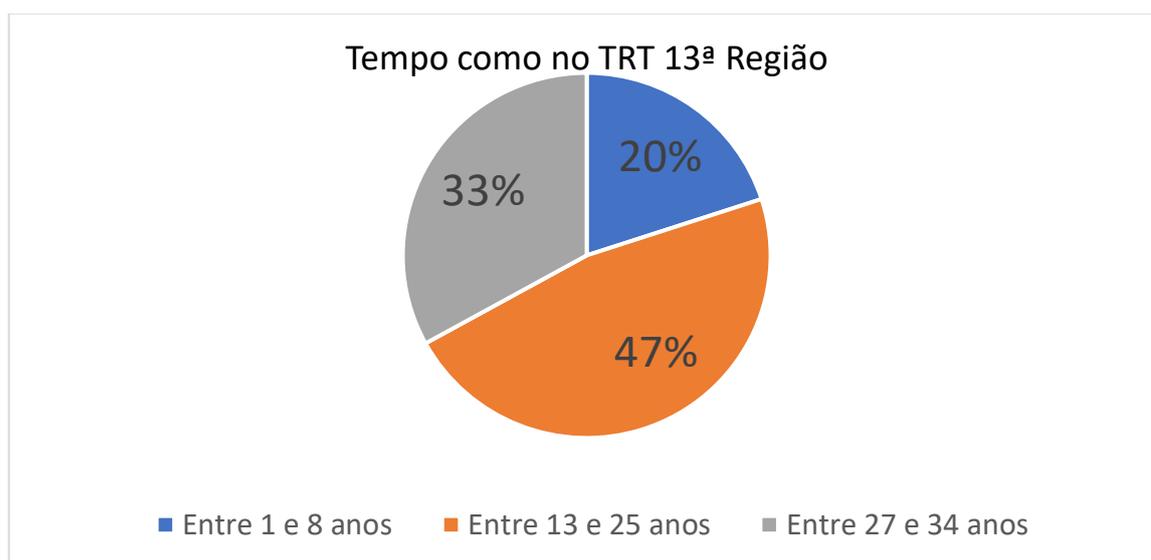


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Dentre os 15 entrevistados, a maioria 80% (12) participante foram de técnicos judiciários e apenas 20% (3) foram de analistas judiciários. Considerando que existem mais servidores técnicos judiciários do que analistas judiciários trabalhando nas varas trabalhistas, esse resultado já era esperado.

No tocante ao tempo de serviço enquanto servidor no TRT 13ª Região, os resultados com os entrevistados apontaram que:

Gráfico 2 – Tempo como servidor no TRT 13ª Região



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A maioria dos entrevistados, 47%(7 servidores) trabalhavam entre 13 e 25 anos no TRT 13ª Região. Outra parte significativa, 33% (5 servidores) trabalhavam entre 27 e 34 anos, apenas 20% (3 servidores) dos entrevistados trabalhavam entre 1 e 8 anos no Tribunal. Essa variação pode ser justificada em decorrência de que a Justiça do Trabalho realiza concursos de forma esporádica, sendo seu quadro composto por servidores que, em maioria, contribuem há bastante tempo.

A última pergunta desta etapa da entrevista foi sobre o tempo que os entrevistados utilizam o sistema PJe.

Gráfico 3 –Tempo aproximado que utiliza o sistema PJe

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Grande parte dos participantes 73% (11) responderam que utilizam o sistema a aproximadamente 3 e 5 anos, destacando que começaram a utilizá-lo quando o processo eletrônico foi definitivamente implantando no TRT 13 Região em 2014.

Identificou-se que muitos servidores foram sendo inseridos e aprendendo a utilizar o sistema gradualmente, lidando com a transição e fim dos processos físicos, ingressando para o formato digital. 20% dos entrevistados (3) responderam que utilizavam o sistema entre 6 meses e 1 ano. Estes relataram que ingressaram no Tribunal recentemente e por isso utilizam a pouco tempo, ou que só aprenderam e precisaram de fato utilizar o sistema há pouco tempo.

Apenas um servidor, o que corresponde a 7%, relatou que utiliza o sistema PJe há 8 anos, pois a vara em que trabalhava foi uma das pioneiras na Justiça do Trabalho, bem como no Brasil, a utilizar e testar o sistema PJe antes de ser implantado definitivamente no TRT 13ª Região.

É possível chegar as seguintes conclusões sobre o perfil dos servidores entrevistados: a maioria (80%) exerce a função de técnico judiciário, responsável em grande parte por tarefas que envolvem a tramitação processual e atendimento ao público. Grande parte (47%) está trabalhando no TRT entre 27 e 34 anos, assim como outra parte significativa (33%) já é servidor num intervalo entre 13 e 25 anos,

inferindo-se que a maioria dos servidores já trabalhavam a um tempo significativo e, portanto, tem experiência em no cargo. Por fim, sobre o tempo aproximado que estão usando o sistema, 73% afirmaram que utilizavam o sistema PJe entre 3 e 5 anos, o que corresponde ao tempo de plena implantação do sistema PJe no Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo.

6.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E SISTEMA PJe: DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO

A segunda e terceira parte da entrevista corresponderam às questões sobre a gestão da informação e considerações sobre o sistema PJe. Foi especificamente nestas questões que se utilizou a técnica da Análise do Discurso do Sujeito Coletivo, cujo principal objetivo foi construir um discurso único para cada pergunta, baseado então nas situações idênticas ou muito semelhantes, as quais os servidores das varas vivenciavam em seu dia a dia utilizando o referido sistema.

6.2.1 Gestão da Informação no Sistema PJe

Foram realizadas oito perguntas referentes a gestão do sistema PJe, considerando as oito etapas do modelo proposto (Figura 20) para o estudo da GI no sistema PJe. Apresentam-se, para análise, uma breve descrição da pergunta, seguida de quadro com a categoria das ideias centrais construídas a partir das respostas dos entrevistados, seguida do discurso do sujeito coletivo.

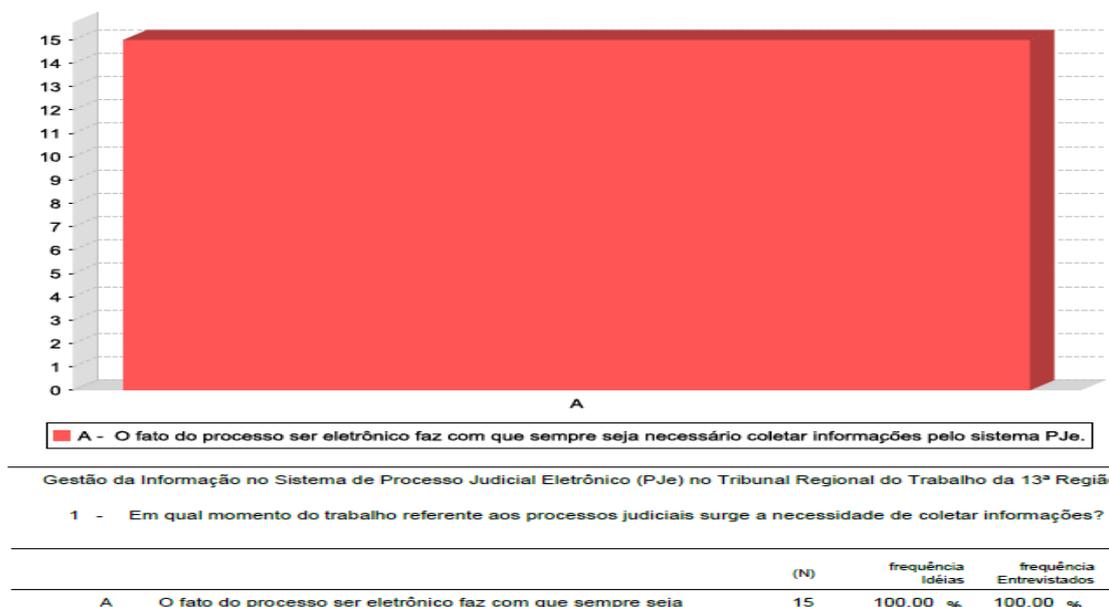
Com relação ao momento do trabalho referente aos processos judiciais que surgiu a necessidade de coletar informações, obteve-se a seguinte ideia central:

Quadro 9 - Categoria da ideia central sobre o momento da necessidade de coletar informações

Categoria da ideia central
Categoria A - O fato do processo ser eletrônico faz com que sempre seja necessário coletar informações pelo sistema PJe.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 4 – Categoria da ideia central sobre o momento da necessidade de coletar informações



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Nesta pergunta obteve-se apenas uma categoria para todas as respostas coletadas, já que todos tiveram a mesma experiência sobre esta função do sistema PJe. Assim, o discurso do sujeito coletivo foi: *“O fato do processo ser eletrônico faz com que sempre seja necessário coletar informações pelo sistema PJe”*. Isto ocorre, certamente, devido ao sistema ser a base para criação, tramitação e arquivamento dos processos judiciais, uma vez que, sempre que é preciso consultar, coletar informações sobre o processo judicial é necessário acessá-lo.

Vale ressaltar que os sistemas de informação têm como objetivo geral disponibilizar para a instituição, a organização das informações primordiais, para que estas atuem em um determinado ambiente organizacional. Esse objetivo pode ser alcançado a partir de três metas, são elas: suporte a estratégias competitivas e obtenção de vantagens competitivas; suporte ao processo decisório dos diversos níveis organizacionais; e suporte ao controle e integração dos processos de negócio e funções organizacionais (AUDY; ANDRADE; CIDRAL, 2007).

No caso do sistema PJe, ele não abrange a parte administrativa e organizacional da instituição, mas sim uma atividade-fim: cadastramento, tramitação e armazenamento dos processos judiciais. Ou seja, seu objetivo, assim como o de um sistema de informação, é disponibilizar às informações essenciais para o cumprimento de suas atividades no ambiente das varas/cartórios judiciais.

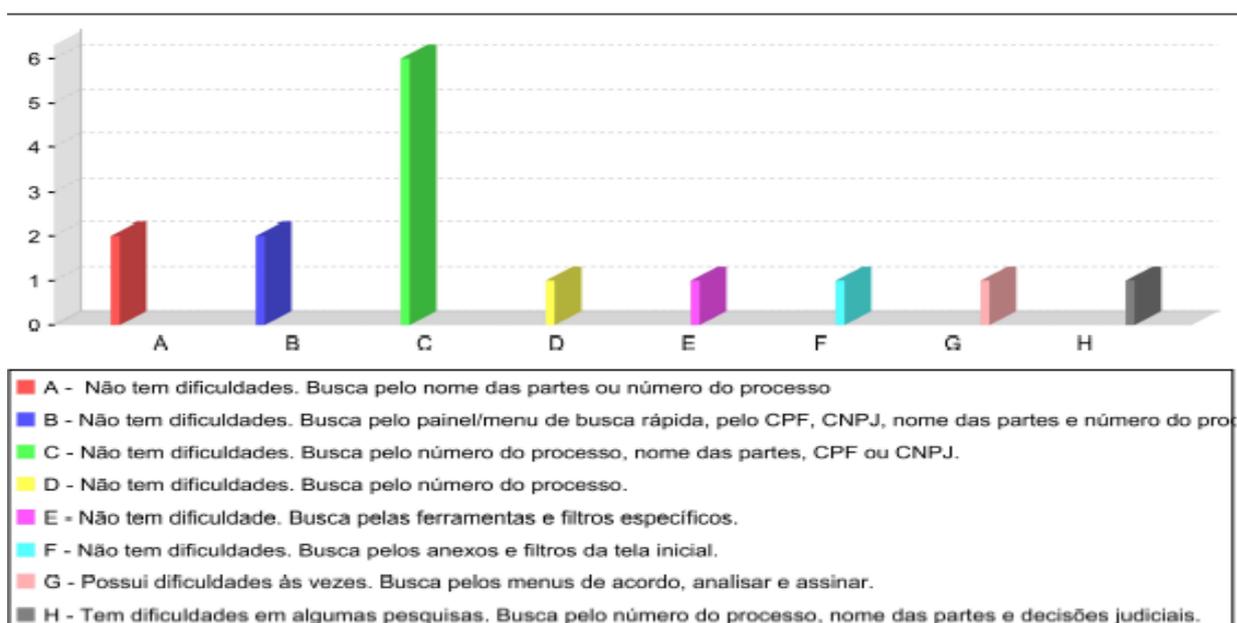
No tocante as formas de busca que podem ser feitas pelo sistema PJe e se haviam barreiras para buscar informações referentes a documentos, processos ou partes processuais, obtiveram-se as seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 10 – Categorias das ideias centrais sobre formas e barreiras para busca de informações no sistema PJe

Categorias das ideias centrais
Categoria A - Não tem dificuldades. Busca pelo nome das partes ou número do processo.
Categoria B- Não tem dificuldades. Busca pelo painel/menu de busca rápida, pelo CPF, CNPJ, nome das partes e número do processo.
Categoria C - Não tem dificuldades. Busca pelo número do processo, nome das partes, CPF ou CNPJ.
Categoria D - Não tem dificuldades. Busca pelo número do processo.
Categoria E- Não tem dificuldade. Busca pelas ferramentas e filtros específicos
Categoria F - Não tem dificuldades. Busca pelos anexos e filtros da tela inicial.
Categoria G - Possui dificuldades às vezes. Busca pelos menus de acordo, analisar e assinar.
Categoria H - Tem dificuldades em algumas pesquisas. Busca pelo número do processo, nome das partes e decisões judiciais.

Fonte: dados da pesquisa (2019)

Gráfico 5 – Categorias das ideias centrais sobre formas e barreiras para busca de informações no sistema PJe



		(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A	Não tem dificuldades. Busca pelo nome das partes ou	2	13,33 %	13,33 %
B	Não tem dificuldades. Busca pelo painel/menu de busca	2	13,33 %	13,33 %
C	Não tem dificuldades. Busca pelo número do processo,	6	40,00 %	40,00 %
D	Não tem dificuldades. Busca pelo número do processo.	1	6,67 %	6,67 %
E	Não tem dificuldade. Busca pelas ferramentas e filtros	1	6,67 %	6,67 %
F	Não tem dificuldades. Busca pelos anexos e filtros da tela	1	6,67 %	6,67 %
G	Possui dificuldades às vezes. Busca pelos menus de	1	6,67 %	6,67 %
H	Tem dificuldades em algumas pesquisas. Busca pelo	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Nessa pergunta obtiveram-se 8 categorias de ideias centrais, classificadas de A até H. As respostas apresentaram peculiaridades, principalmente em relação as formas de busca, pois o fato de o sistema possuir diversas opções, ocasiona que cada usuário escolhe as maneiras que considera mais fácil, intuitivo e eficiente. Assim, o discurso do sujeito coletivo foi: *“Em geral não possuo dificuldades para buscar informações, só às vezes em determinadas pesquisas. As opções que o sistema disponibiliza e uso são: busca pelo nome das partes, pelo número do processo, pelo número do CPF ou CNPJ, pelo menu/painel de busca rápida, ferramentas e filtros específicos, pelos anexos e filtros da tela inicial, pelos menus de acordo, analisar e assinar e decisões judiciais”*.

O discurso foi construído baseado nas categorias de IC da resposta A até a resposta G, pois a resposta do usuário classificado como categoria H, dissoou das demais respostas obtidas pelos entrevistados. Afinal, este foi o único que afirmou possuir dificuldades para a busca processual, não podendo ser incluído no DSC.

Percebeu-se que os servidores, usuários do sistema PJe, na maioria das vezes, não possuem dificuldades para encontrar informações referentes aos processos, documentos e partes processuais. Pode-se inferir essa ausência de barreiras pelo sistema oferecer uma gama de opções, desde as mais gerais a exemplo do número do processo, como também menus e painéis de busca rápida, propiciando formas diversas para encontrar o que deseja, seja sobre o processo ou a parte judicial.

Estudos apontam os motivos sobre a existência das barreiras informacionais, na maioria das vezes, este fator pode estar associado aos níveis estruturais, institucional e pessoal de uma organização. Um dos aspectos que influenciam tais barreiras está relacionado à busca e ao acesso às informações, bem como os elementos determinantes que compõe o fluxo informacional, em especial os canais e fontes de informação (INOMATA *et al.*, 2017).

Diniz e Ferreira (2018) relatam em sua pesquisa sobre recuperação da informação em arquivo judicial, que o uso das tecnologias nas tarefas de busca e recuperação da informação são imprescindíveis, já que por meio desses sistemas tais tarefas são executadas de maneira mais eficiente, contribuindo para a rapidez e fluidez no acesso e tramitação do processo judicial. Complementam que para que haja facilidade em buscar e obter informações é preciso: compreender as necessidades do usuário ou as demandas do órgão, métodos estatísticos, índices de precisão, revocação e associação de metadados aos documentos.

Para que a etapa de busca e recuperação não seja afetada por barreiras informacionais, é preciso o estudo do fluxo, conhecimento das necessidades dos usuários e da organização, sistemas de recuperação precisos, como também os documentos devem estar associados aos metadados, e por meio destes seja possível recuperar os documentos de variadas maneiras.

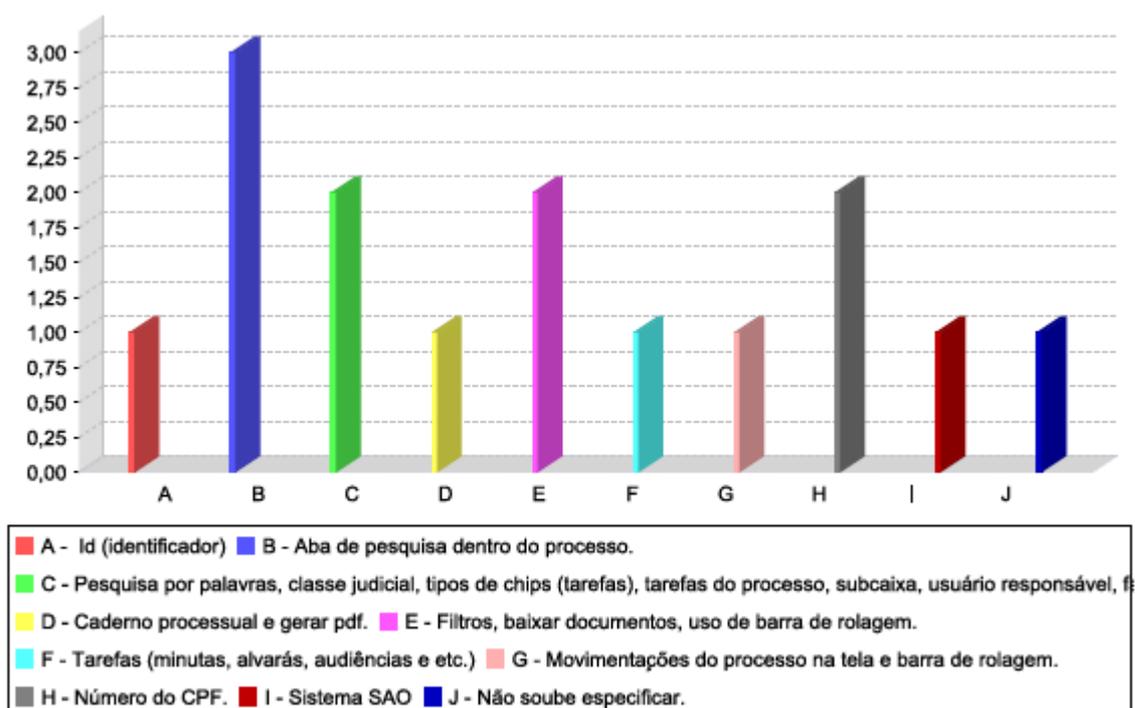
No tocante aos fatores facilitadores para buscar informações referentes a documentos, processos, partes processuais que o sistema PJe disponibiliza, obtiveram-se as seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 11 – Categorias das ideias centrais sobre fatores facilitadores para buscar informações no sistema PJe

Categoria das ideias centrais
Categoria A – Identificador (id)
Categoria B - Aba de pesquisa dentro do processo.
Categoria C - Pesquisa por palavras, classe judicial, tipos de chips (tarefas), tarefas do processo, subcaixa, usuário responsável, fase processual.
Categoria D - Caderno processual e gerar pdf.
Categoria E - Filtros, baixar documentos, uso de barra de rolagem.
Categoria F - Tarefas (minutas, alvarás, audiências e etc.)
Categoria G - Movimentações do processo na tela e barra de rolagem.
Categoria H - Número do CPF.
Categoria I - Sistema SÃO
Categoria J – Não soube especificar

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 6 – Categorias das ideias centrais sobre fatores facilitadores para buscar informações no sistema PJe



		(N)	frequência Ideias	frequência Entrevistados
A	Id (identificador)	1	6,67 %	6,67 %
B	Aba de pesquisa dentro do processo.	3	20,00 %	20,00 %
C	Pesquisa por palavras, classe judicial, tipos de chips	2	13,33 %	13,33 %
D	Caderno processual e gerar pdf.	1	6,67 %	6,67 %
E	Filtros, baixar documentos, uso de barra de rolagem.	2	13,33 %	13,33 %
F	Tarefas (minutas, alvarás, audiências e etc.)	1	6,67 %	6,67 %
G	Movimentações do processo na tela e barra de rolagem.	1	6,67 %	6,67 %
H	Número do CPF.	2	13,33 %	13,33 %
I	Sistema SAO	1	6,67 %	6,67 %
J	Não soube especificar.	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Assim como na questão anterior, a pergunta seis obteve bastante categorias de respostas, de A até J, totalizando o número de 10. Questionou-se a existência de fatores facilitadores para buscar informações referentes a documentos, processos ou partes processuais disponibilizados pelo sistema PJe. O discurso do sujeito coletivo foi: *“Sim, existem vários fatores que facilitam a busca, os mais usados são: a aba de pesquisa dentro do processo, a pesquisa por palavras, classe judicial, tipos de chips (tarefas), tarefas dos processos, subcaixa, usuários responsável e fase processual. Também uso os filtros, baixar documentos, o uso da barra de rolagem e*

o número do CPF. Outros que também utilizo, mas com menos frequência são: o identificador, o caderno processual e gerar pdf, movimentações do processo e o sistema SAO”.

É evidente que o sistema disponibiliza diversos mecanismos existentes e que os servidores utilizam para facilitar a busca da informação a qual desejam. A única categoria das IC que não se encaixou para a construção do discurso desta resposta foi a J, pois o entrevistado não soube especificar, parecendo não demonstrar conhecimento sobre tais fatores facilitadores.

Os fatores facilitadores disponíveis no sistema tratam-se da classificação da informação, devendo ser encarada, de acordo com McGee e Prusak (1994), por variados ângulos, pois deve ser tão variado quanto a natureza de seu material que é representado (MCGEE; PRUSAK, 1994), a exemplo de filtros baseados nos metadados associados ao documento. Assim, quanto mais categorias e filtros relacionados aos conteúdos dos documentos, mais fácil será encontrá-los, sendo mais um fator para facilitar o repasse das informações em seu fluxo.

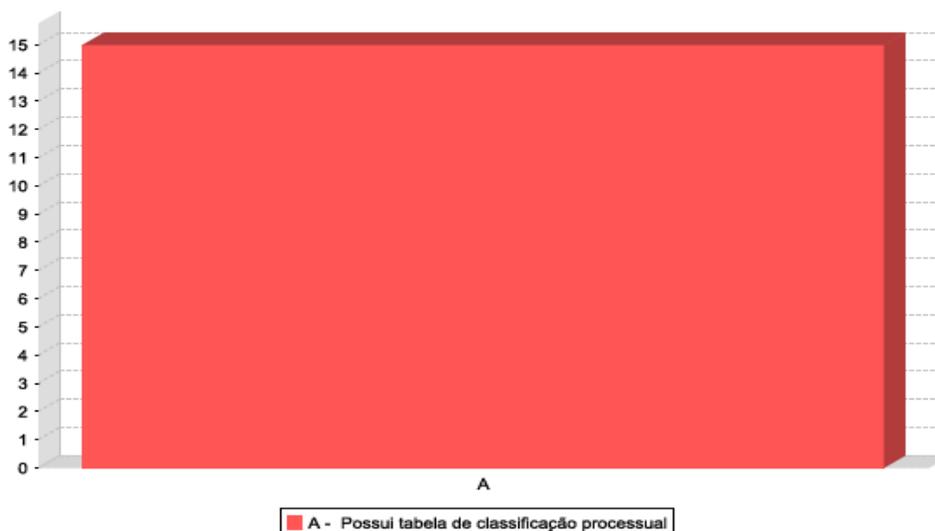
A fim de relacionar as etapas de gestão da informação a gestão de documentos, bem como compreender a recuperação da informação no sistema PJe, buscou-se identificar se o sistema possui tabela de classificação processual, obtendo-se a seguinte categoria da ideia central, seguida pelo DSC:

Quadro 12 – Categoria da ideia central sobre tabela de classificação processual

Categoria da ideia central
Categoria A – Possui tabela de classificação processual.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 7 – Categoria da ideia central sobre tabela de classificação processual



	(N)	frequência Ideias	frequência Entrevistados
A Possui tabela de classificação processual	15	100,00 %	100,00 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Esta pergunta obteve apenas uma categoria, uma vez que todos os entrevistados responderam afirmativamente que existe tabela de classificação processual no sistema PJe. Assim o discurso do sujeito coletivo foi: *“Sim, existe tabela de classificação processual no sistema PJe”*.

Para Rodrigues (2013, p. 76) a classificação de documentos é uma atividade básica da gestão de documentos e é entendida como:

[...] uma tarefa que consiste em estabelecer a imagem do contexto em que são produzidos os documentos. Significa separar, diferenciar, distinguir ou dividir um conjunto de elementos da mesma composição (órgão produtor, competências, funções, atividades) em classes, subgrupos, grupos e fundo.

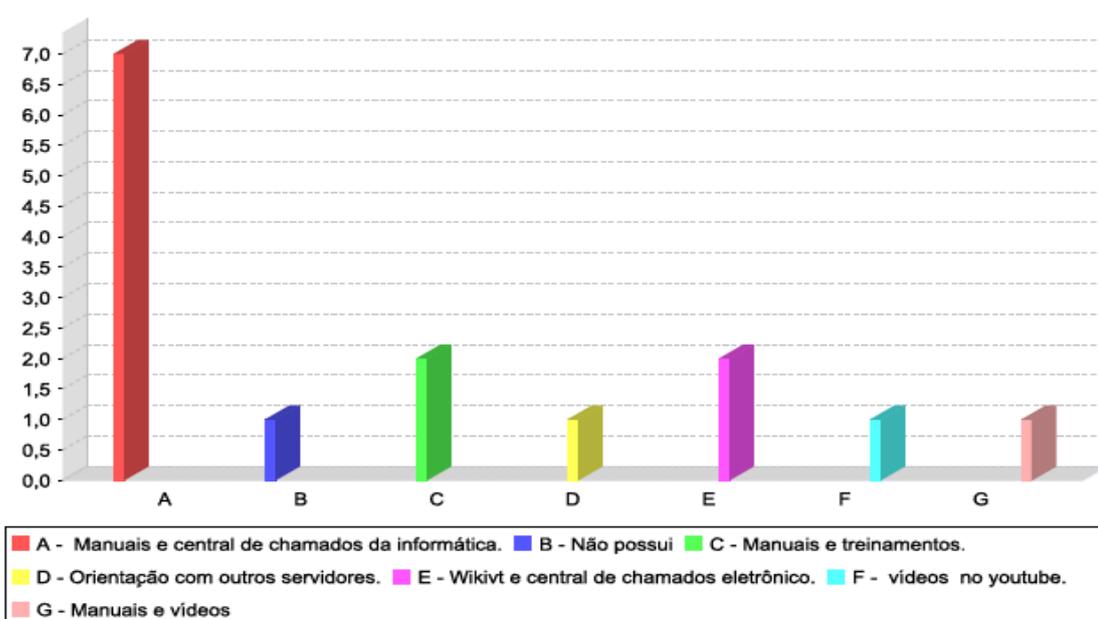
No caso do PJe, a classificação se refere a tipologia processual, ou seja, instrumento arquivístico para localização e descrição da função documental, constituindo em uma das maneiras para recuperar o processo, por meio de sua classe ou número específico.

No que concerne a existência de manuais do PJe, sites e outras fontes que fornecessem informação sobre o sistema, obtiveram-se as seguintes categorias, das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 13 – Categorias das ideias centrais fontes de informação sobre o PJe

Categoria das ideias centrais
Categoria A - Manuais e central de chamados da informática.
Categoria B - Não possui.
Categoria C - Manuais e treinamentos.
Categoria D - Orientação com outros servidores.
Categoria E - Wikivt e central de chamados eletrônico.
Categoria F - Vídeos no Youtube
Categoria G - Manuais e vídeos

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 8 – Categoria das ideias centrais sobre fontes de informação sobre o PJe

		(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A	Manuais e central de chamados da informática.	7	46,67 %	46,67 %
B	Não possui	1	6,67 %	6,67 %
C	Manuais e treinamentos.	2	13,33 %	13,33 %
D	Orientação com outros servidores.	1	6,67 %	6,67 %
E	Wikivt e central de chamados eletrônico.	2	13,33 %	13,33 %
F	vídeos no youtube.	1	6,67 %	6,67 %
G	Manuais e vídeos	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Mais uma vez registrou-se bastante categorias para as respostas, no total de sete. Porém, é notável a frequência do uso de manuais combinados com outros instrumentos que fornecem informações sobre o sistema. Dessa forma, o discurso do sujeito coletivo foi: *“Sim, existem. As opções que utilizo com mais frequência são*

os manuais e central de chamados da informática/central de chamados eletrônico. Também há os treinamentos, a wikivt, os vídeos no youtube, como também peço orientação a outros servidores”.

A categoria B não foi incluída na construção do discurso do sujeito coletivo, pois apenas um servidor afirmou que o sistema não possui serviços que fornecem informações sobre o PJe, provavelmente por desconhecimento destas opções. Ressalta-se que foi frequente o conhecimento sobre manuais referentes ao uso do sistema, bem como a busca de ajuda através da central de chamados da informática/ central de chamados eletrônicos. Destacaram-se, também, os treinamentos, a plataforma wikivt que contém informações sobre as rotinas de trabalho, os modelos de documentos, os despachos e as dicas de tramitação processual.

Ressalta-se que a Gestão da Informação é um meio utilizado para colaborar no crescimento e fortalecimento institucional, que por meio do conhecimento explícito contido em documentos, são a base para as tomadas de decisão gerenciais. Dados e informações institucionais podem estar contidos em livros, relatórios, manuais, resoluções, leis, organogramas, planilhas, banco de dados, filmes, gravações, documentos arquivísticos, bem como numa infinidade de mídias, formatos e suporte.

Para Rosseau e Couture (1998) a maioria das informações, o conhecimento explícito, de uma organização está nas informações orgânicas registradas, ou seja, nos documentos arquivísticos. Assim, destaca-se a importância de fontes que possibilitem suporte de informação como os apresentados nos resultados desta questão.

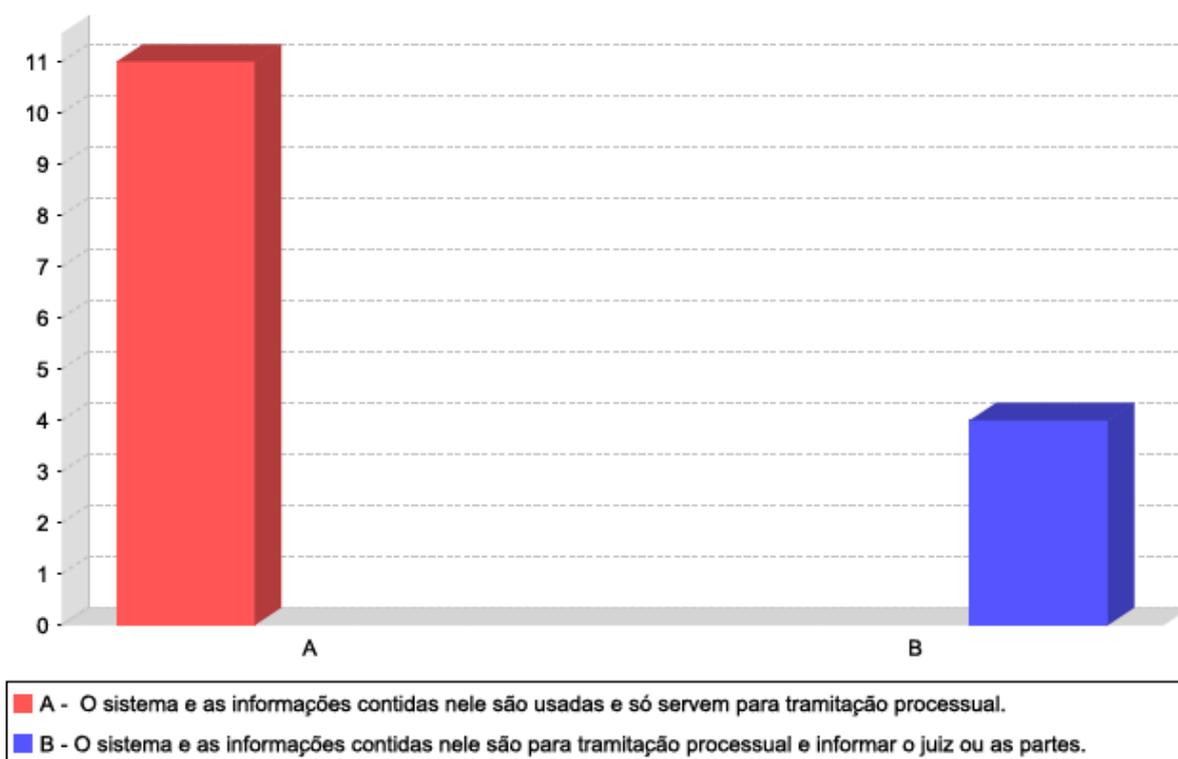
Outro questionamento para os servidores focou no uso da informação após encontrar o que deseja no sistema PJe, na oferta de outras informações úteis, apresentando-se as seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 14 – Categorias das ideias centrais sobre uso e utilidade da informação no sistema PJe

Categoria das ideias centrais
Categoria A - O sistema e às informações contidas nele são usadas e só servem para tramitação processual.
Categoria B - O sistema e as informações contidas nele são para tramitação processual e informar o juiz ou as partes.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 9 – Categorias da ideias centrais sobre uso e utilidade da informação no sistema PJe



		(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A	O sistema e as informações contidas nele são usadas e só	11	73,33 %	73,33 %
B	O sistema e as informações contidas nele são para	4	26,67 %	26,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Esta pergunta obteve duas categorias bastante parecidas, o que muda são as informações acrescentadas em relação a anterior, de modo que o discurso do sujeito coletivo foi: *“O sistema e às informações contidas nele são usadas e só servem para tramitação judicial, ou para informar o juiz e às partes do processo”*.

Concluiu-se que a funcionalidade do sistema PJe é para a criação, tramitação e arquivamento dos processos judiciais, uma vez que o que é referente aos processos e as partes judiciais são armazenadas e acessadas pelo sistema, sendo excluídas informações referentes à parte administrativa, pessoal, etc.

Resaltou-se que os técnicos e os analistas também podem informar ao juiz sobre o andamento do processo, mesmo este possuindo pleno acesso, mas por questões de agilidade os servidores podem adiantá-lo sobre às informações processuais. Além disso, os servidores das varas utilizam informações referentes ao

processo para informar às partes que estão envolvidas no trâmite processual, as quais, muitas vezes, não tem acesso a íntegra do processo virtual e vão a vara para saber sobre o andamento de seu processo.

O uso da informação é um dos aspectos essenciais para o fluxo informacional, bem como na gestão arquivística de documentos. Afinal, a criação de repositórios e sistemas de informação, o tratamento, armazenamento e organização da informação e documentos têm como principal intenção o uso da informação para um fim específico.

Choo (2003) enfatiza que é necessário o uso da informação para solucionar problemas, responder uma pergunta, tomar decisões, etc. Já para Beal (2012) esta é a etapa mais importante da GI, pois possibilita combinar informações, bem como gerar novos conhecimentos, seja para os indivíduos e/ou organização, acarretando em maior crescimento e aprendizado organizacional.

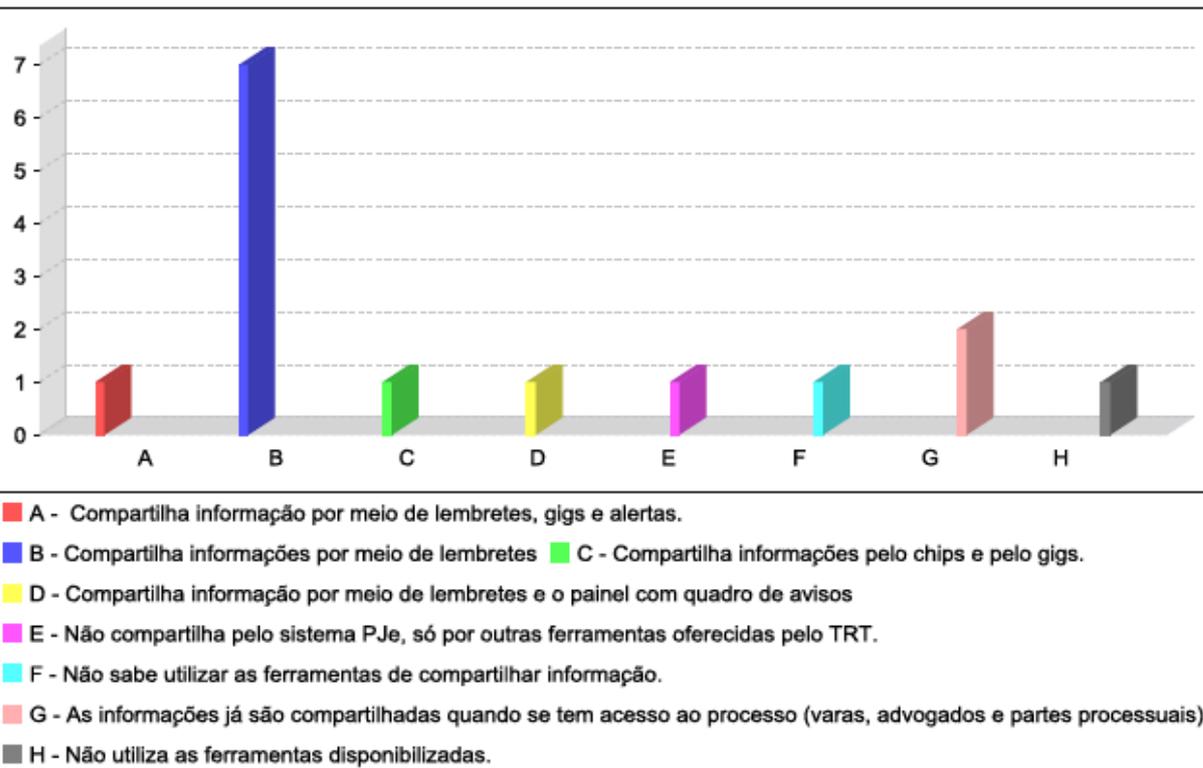
Acerca do compartilhamento de informações no sistema, os resultados apontaram as seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 15 – Categorias das ideias centrais sobre compartilhamento de informações no sistema PJe

Categorias das ideias centrais
Categoria A - Compartilho informação por meio de lembretes, gigs e alertas.
Categoria B - Compartilho informações por meio de lembretes.
Categoria C - Compartilho informações pelo chips e pelo gigs.
Categoria D - Compartilho informação por meio de lembretes e o painel com quadro de avisos
Categoria E - Não compartilho pelo sistema PJe, só por outras ferramentas oferecidas pelo TRT.
Categoria F - Não sei utilizar as ferramentas de compartilhar informação.
Categoria G - As informações já são compartilhadas quando se tem acesso ao processo (varas, advogados e partes processuais).
Categoria H - Não utilizo as ferramentas disponibilizadas.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 10 – Categorias das ideias centrais sobre compartilhamento de informações no sistema PJe



	(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A	1	6,67 %	6,67 %
B	7	46,67 %	46,67 %
C	1	6,67 %	6,67 %
D	1	6,67 %	6,67 %
E	1	6,67 %	6,67 %
F	1	6,67 %	6,67 %
G	2	13,33 %	13,33 %
H	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Visualizaram-se várias ideias centrais, correspondendo a sete (7) categorias e identificaram-se recursos para compartilhar informações pelo sistema PJe, identificando o seguinte discurso do sujeito coletivo: *“Sim é possível compartilhar informações referentes aos processos judiciais pelo sistema. Compartilho principalmente por meio dos lembretes. Também existem opções como os gigs, chips, alertas, o painel com quadro de avisos”*.

Ressalta-se que o DSC foi construído com base nas ideias centrais de A a D, pois tais entrevistados foram específicos e responderam conhecer e utilizar as opções disponíveis para compartilhamento de informações. As categorias E, F e H relataram desconhecer ou não utilizar as ferramentas disponibilizadas pelo sistema. Por fim, os servidores da categoria H responderam que as informações já são compartilhadas quando se tem acesso ao processo, como por exemplo, as varas, as partes e o juiz. Entretanto, ter acesso ao processo não significa compartilhar informações, apenas refere-se a questão da acessibilidade. Ou seja, um terço dos entrevistados (5), afirmou não utilizar, não conhecer ou não relatou sobre as ferramentas de compartilhamento.

Para que haja a cultura de compartilhamento entre os indivíduos nas organizações, é preciso uma cultura que fomente essas práticas por meio de incentivo aos colaboradores e que propicie condições para este tipo de comportamento (BARBOZA; FADEL, 2017). Assim, enfatiza-se que não são apenas as opções e as ferramentas presentes no sistema PJe que facilitarão o compartilhamento de informações, mas também a cultura e o incentivo aos usuários, otimizarão o fluxo informacional.

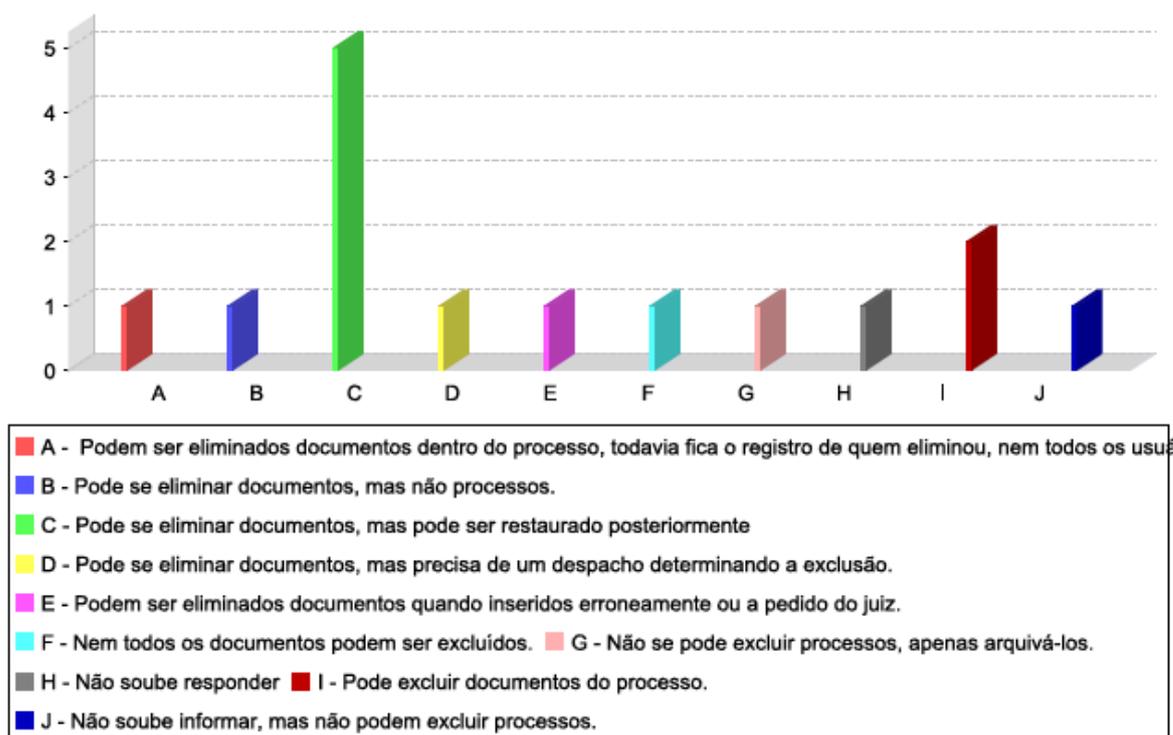
Outra categoria analisada foi a eliminação de informações, documentos ou processos judiciais, de modo que os resultados apontaram as seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 16 – Categorias das ideias centrais sobre eliminação de informações no sistema PJe

Categorias das ideias centrais
Categoria A - Podem ser eliminados documentos dentro do processo, todavia fica o registro de quem eliminou, nem todos os usuários podem eliminar documentos.
Categoria B – Pode-se eliminar documentos, mas não processos.
Categoria C – Pode-se eliminar documentos, mas pode ser restaurado posteriormente
Categoria D – Pode-se eliminar documentos, mas precisa de um despacho determinando a exclusão.
Categoria E - Podem ser eliminados documentos quando inseridos erroneamente ou a pedido do juiz.
Categoria F- Nem todos os documentos podem ser excluídos.
Categoria G - Não se pode excluir processos, apenas arquivá-los.
Categoria H - Não soube responder
Categoria I - Pode excluir documentos do processo.
Categoria J - Não soube informar, mas não podem excluir processos.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 11 – Categorias das ideias centrais sobre eliminação de informações no sistema PJe



		(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A	Podem ser eliminados documentos dentro do processo,	1	6,67 %	6,67 %
B	Pode se eliminar documentos, mas não processos.	1	6,67 %	6,67 %
C	Pode se eliminar documentos, mas pode ser restaurado	5	33,33 %	33,33 %
D	Pode se eliminar documentos, mas precisa de um despacho	1	6,67 %	6,67 %
E	Podem ser eliminados documentos quando inseridos	1	6,67 %	6,67 %
F	Nem todos os documentos podem ser excluídos.	1	6,67 %	6,67 %
G	Não se pode excluir processos, apenas arquivá-los.	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

As respostas sobre eliminação de informações no sistema obtiveram dez (10) categorias, porém as ideias centrais não apresentaram grandes diferenças, apenas acrescentaram informações diferentes a partir do conhecimento e experiência de cada servidor sobre a eliminação de documentos ou processos judiciais, apresentando-se o seguinte discurso do sujeito coletivo: *“Sim, posso eliminar documentos dentro de um processo, desde que estes, por algum motivo foram inseridos de forma errônea, ou excluídos a pedido do juiz. Precisa-se de um despacho para eliminar o documento, mas nem todos os usuários podem eliminar*

documentos. Pode-se eliminar os documentos, no entanto podem ser restaurados. Não posso excluir processos, apenas arquivá-los”.

Constatou-se que a eliminação de documentos dentro de um processo é possível, mas nem todos os servidores usuários do sistema estão autorizados a eliminar documentos. Identificou-se também que documentos dentro de um processo podem ser eliminados e restaurados posteriormente, porém a exclusão do processo em si não é permitida.

A teoria das três idades dos documentos, chamados de correntes, intermediários e permanentes consiste em que, após o uso constante do documento pelo seu produtor/custodiador (1ª idade/corrente), este é transferido para o arquivo intermediário (2ª idade), no qual é pouco consultado e aguarda prazos legais, prescricionais, fiscais, etc. para ser destinado a eliminação ou a guarda permanente (3ª idade) (PAES, 2008).

A avaliação dos documentos de arquivo é uma medida necessária e integrada a gestão de documentos. O arquivista como gestor da informação, junto à administração da organização e outros profissionais, devem estabelecer prazos de guarda aos documentos, visto o seu valor e utilidade para a instituição (BELLOTO, 2006; PAES, 2008). Afinal, a tarefa de gerir também consiste em estabelecer prioridades e execução de tarefas com o máximo de eficiência e eficácia, aplicando os recursos disponíveis de maneira racional e objetiva.

Dos autores que fundamentam o referencial teórico deste estudo, no que se refere as etapas da GI, apenas Beal (2012) aponta entre as etapas da GI a eliminação de informações. Todavia, essa etapa pode ter papel crucial para uma gestão eficaz, contribuindo para um ambiente mais eficiente e eficaz no que concerne a busca, recuperação e tratamento da informação/documentação com maior qualidade, visto que será armazenado apenas o essencial e necessário para uso da organização.

6.2.2 Considerações sobre o sistema PJe

Na terceira parte da entrevista, obteve-se informações a respeito da tramitação dos processos judiciais no que se referiu a: fluxo de informação, qualidades do sistema, barreiras, etapas de GI para a tramitação e fluxo processual,

melhorias necessárias no processo de GI e, avaliação do processo de gestão da informação por meio do sistema PJe. Foi deixado um espaço aberto para outras questões que o servidor desejasse registrar e que não tivesse sido contemplada na entrevista.

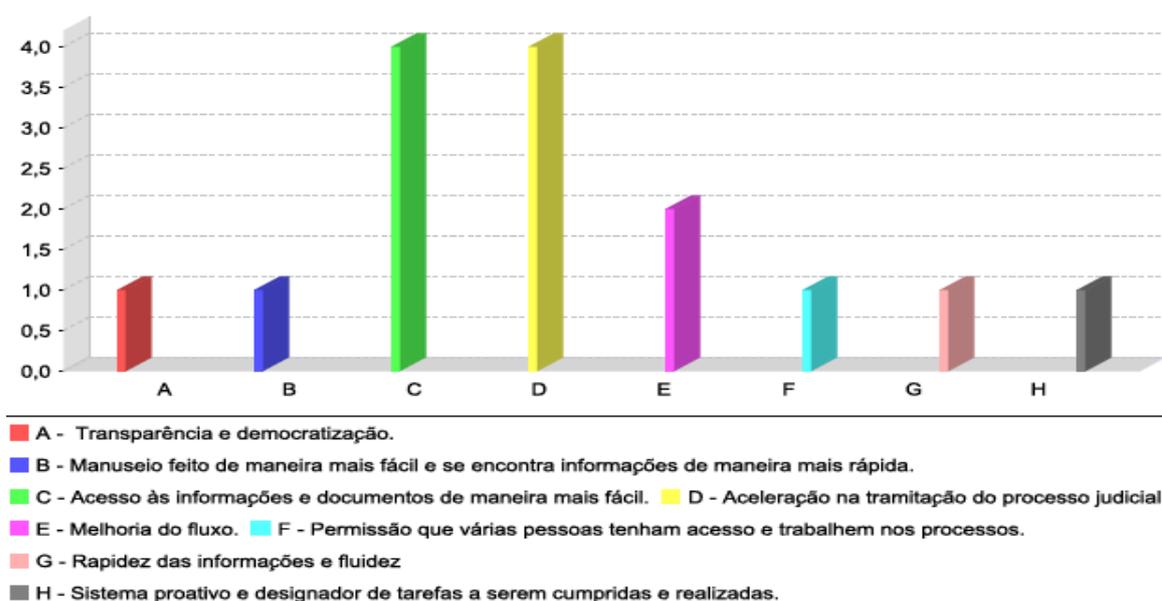
Questionados sobre os fatores que fazem com que o sistema PJe melhore o fluxo de informações na tramitação dos processos judiciais, os servidores apontaram as seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 17 – Categorias das ideias centrais sobre fluxo de informação na tramitação dos processos judiciais

Categorias das ideias centrais
Categoria A -Transparência e democratização.
Categoria B - Manuseio feito de maneira mais fácil e se encontra informações de maneira mais rápida.
Categoria C- Acesso às informações e documentos de maneira mais fácil.
Categoria D- Aceleração na tramitação do processo judicial.
Categoria E- Melhoria do fluxo.
Categoria F- Permissão que várias pessoas tenham acesso e trabalhem nos processos
Categoria G- Rapidez das informações e fluidez
Categoria H-Sistema proativo e designador de tarefas a serem cumpridas e realizadas.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 12 – Categorias das ideias centrais sobre fluxo de informação na tramitação dos processos judiciais



	(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A	1	6,67 %	6,67 %
B	1	6,67 %	6,67 %
C	4	26,67 %	26,67 %
D	4	26,67 %	26,67 %
E	2	13,33 %	13,33 %
F	1	6,67 %	6,67 %
G	1	6,67 %	6,67 %
H	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Questionados sobre as melhorias necessárias para o fluxo de informações dos processos judiciais por meio do sistema PJe os servidores apresentaram atributos positivos ao sistema em torno da melhoria do fluxo de informação processual, de acordo com o seguinte discurso do sujeito coletivo: *“Em relação a melhoria do fluxo de informações no processo judicial as principais qualidades que o PJe trouxe foram: o acesso às informações e documentos de maneira mais fácil, bem como a aceleração na tramitação do processo judicial. A melhoria do fluxo, a transparência e democratização, o manuseio feito de maneira mais fácil, bem como encontro informações de maneira mais rápida, a permissão para que várias pessoas acessem e trabalhem no processo, como também o sistema é proativo e designa tarefas a serem cumpridas e realizadas”*.

As ideias centrais sobre as características do PJe obtidas com maior frequência foram o acesso às informações de maneira mais fácil, e a celeridade na tramitação do processo judicial. Infere-se que o fato do processo estar em meio virtual facilita o acesso aos servidores das varas, juízes e advogados, pois o acesso pode acontecer em qualquer lugar, em qualquer hora, com isso a tramitação ocorre de maneira ágil, não dependendo tanto de terceiros para ter acesso ao processo.

Como visto neste resultado, a tecnologia propiciou um ambiente facilitador ao acesso às informações. Amorim e Tomáel (2011, p. 77-78) ressaltam sobre o uso dos sistemas de informação nas organizações que:

No âmbito da administração pública, os processos vêm sendo sistematizados a cada dia, o que demonstra uma preocupação em otimizar o fluxo de informações e garantir a agilidade na execução das atividades. Além do fato de dimensionar sistemas de acordo com

sua funcionalidade, a empresa deve adequar, também, a sistematização das informações por todos os níveis organizacionais.

Os sistemas de informação além de propiciar uma base de dados/informações para todos os níveis organizacionais, também são úteis em seu fluxo informacional, otimizando etapas que podem variar desde o cadastro e organização, até o uso e compartilhamento das informações.

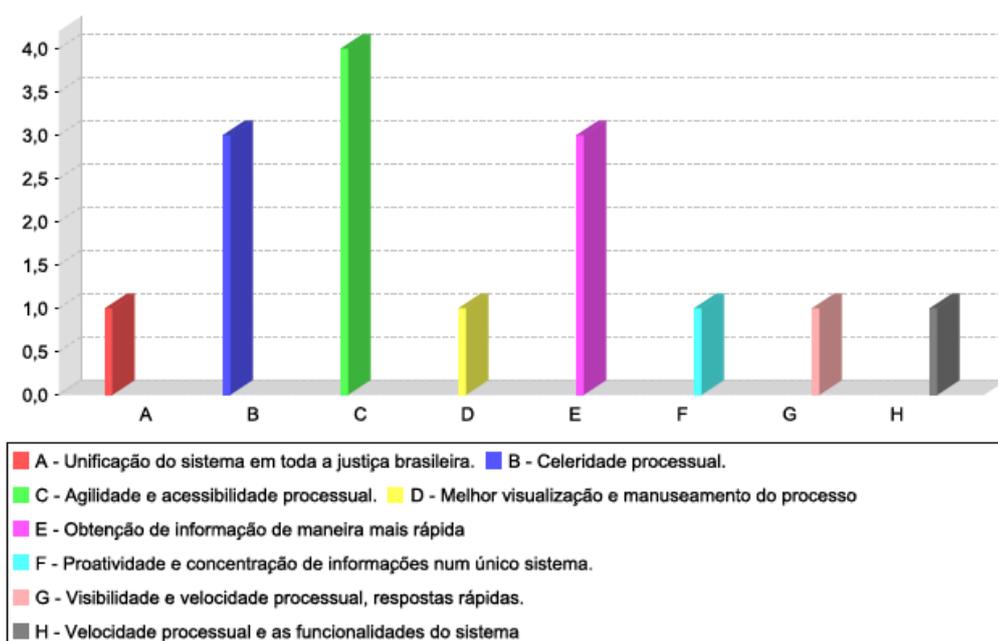
Indagados sobre as qualidades do sistema PJe que melhora a tramitação dos processos judiciais, os servidores apresentaram as seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 18 – Categorias das ideias centrais sobre as qualidades do sistema na tramitação dos processos judiciais

Categorias das ideias centrais
Categoria A- Unificação do sistema em toda a justiça brasileira.
Categoria B- Celeridade processual.
Categoria C- Agilidade e acessibilidade processual.
Categoria D- Melhor visualização e manuseamento do processo
Categoria E- Obtenção de informação de maneira mais rápida
Categoria F- Proatividade e concentração de informações num único sistema.
Categoria G - Visibilidade e velocidade processual, respostas rápidas.
Categoria H - Velocidade processual e as funcionalidades do sistema

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 13 – Categorias das ideias centrais sobre as qualidades do sistema na tramitação dos processos judiciais



	(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A Unificação do sistema em toda a justiça brasileira.	1	6,67 %	6,67 %
B Celeridade processual.	3	20,00 %	20,00 %
C Agilidade e acessibilidade processual.	4	26,67 %	26,67 %
D Melhor visualização e manuseamento do processo	1	6,67 %	6,67 %
E Obtenção de informação de maneira mais rápida	3	20,00 %	20,00 %
F Proatividade e concentração de informações num único	1	6,67 %	6,67 %
G Visibilidade e velocidade processual, respostas rápidas.	1	6,67 %	6,67 %
H Velocidade processual e as funcionalidades do sistema	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Obteve-se oito categorias de ideias centrais sobre as qualidades do sistema PJe, com o seguinte discurso do sujeito coletivo: *“As principais qualidades que o sistema PJe trouxe para melhoria na tramitação processual foi à agilidade e acessibilidade processual, bem como a obtenção da informação de maneira mais rápida. A unificação do sistema em toda a justiça, a melhor visualização e manuseamento do processo, a proatividade e concentração de informações em um único sistema, a visibilidade, velocidade processual, bem como respostas rápidas, e por fim, as funcionalidades do sistema”*.

Em relação aos atributos do sistema PJe que trouxeram melhoria no fluxo processual, os mais citados foram a agilidade, acessibilidade processual e a obtenção de informações de maneira mais rápida. Tais qualidades estão atreladas ao fato do processo ser eletrônico pois, como citado anteriormente, facilita o acesso independente da hora e do lugar. Outro fator que está intimamente ligado as funcionalidades da tecnologia é a concentração de informações em um único sistema e ao manuseio do processo, podendo este ser visualizado por meio da aba de rolagem, caderno processual e caixa de busca dentro do processo.

Destaca-se o fato de que mesmo fazendo o uso de sistemas de informação, bem como possuindo uma base diversificada e numerosa de informações, as organizações precisam determinar as práticas e os modos que geram estas informações (AMORIM; TOMÁEL, 2011). Tais práticas e modos estão associadas ao fluxo de trabalho. Este, de acordo com Fruscione (1996 *apud* AMORIM; TOMÁEL, 2011, p. 78), pode ser automatizado, ressaltando que:

Uma das formas de automatizar o fluxo de processos organizacionais é utilizando a ferramenta *workflow*, um tipo de sistema automatizado que, por meio do processamento eletrônico de documentos e

informações, visa à construção de fluxos de trabalhos automatizados que fornecem alguns benefícios estratégicos como: menor tempo de processamento e negociações; maior qualidade dos resultados; melhoria na comunicação interna e externa; novas oportunidades de serviços; redução no tempo de execução de produtos ou serviços; maior confiabilidade.

Assim, não bastam que as informações e os documentos estejam no sistema, como também é necessário construir um fluxo de trabalho e um fluxo da informação que possibilitem as melhores maneiras para o uso da informação no ambiente virtual.

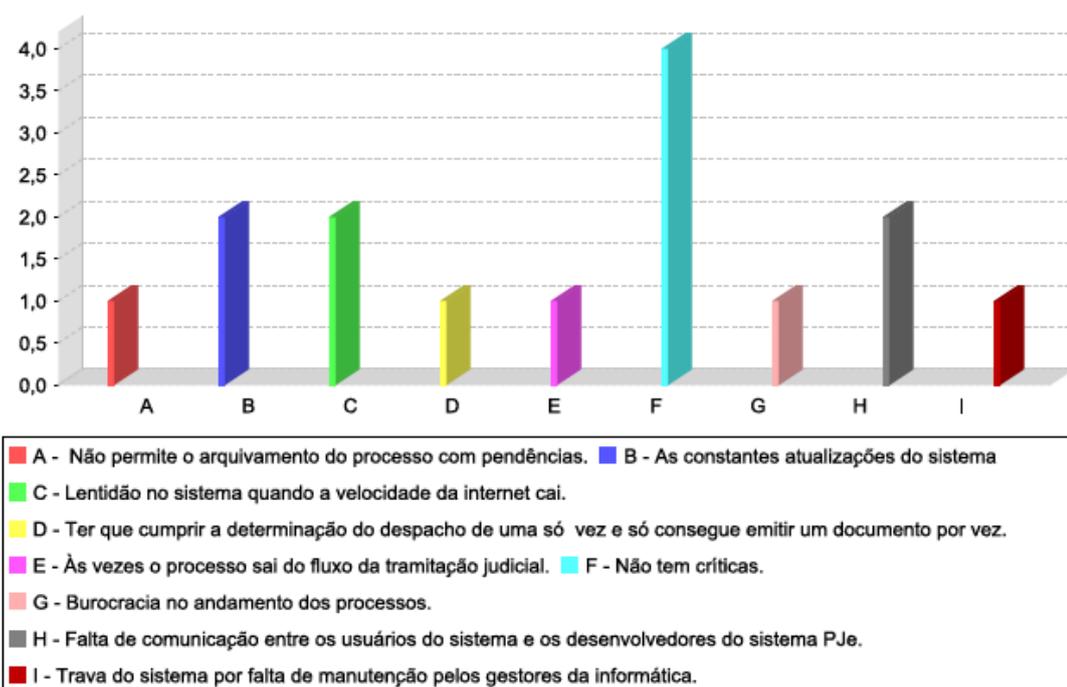
Em relação a existência de barreiras no sistema que prejudiquem o fluxo dos processos judiciais, os servidores apresentaram as seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 19 – Categorias das ideias centrais sobre as barreiras do sistema na tramitação dos processos judiciais

Categorias das ideias centrais
Categoria A- Não permite o arquivamento do processo com pendências.
Categoria B- As constantes atualizações do sistema
Categoria C- Lentidão no sistema quando a velocidade da internet cai.
Categoria D- Ter que cumprir a determinação do despacho de uma só vez e só consegue emitir um documento por vez
Categoria E- Às vezes o processo sai do fluxo da tramitação judicial.
Categoria F- Não tem críticas.
Categoria G- Burocracia no andamento dos processos.
Categoria H- Falta de comunicação entre os usuários do sistema e os desenvolvedores do sistema PJe.
Categoria I- Trava do sistema por falta de manutenção pelos gestores da informática.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 14 – Categorias das ideias centrais sobre as barreiras do sistema na tramitação dos processos judiciais



		(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A	Não permite o arquivamento do processo com pendências.	1	6,67 %	6,67 %
B	As constantes atualizações do sistema	2	13,33 %	13,33 %
C	Lentidão no sistema quando a velocidade da internet cai.	2	13,33 %	13,33 %
D	Ter que cumprir a determinação do despacho de uma só	1	6,67 %	6,67 %
E	Às vezes o processo sai do fluxo da tramitação judicial.	1	6,67 %	6,67 %
F	Não tem críticas.	4	26,67 %	26,67 %
G	Burocracia no andamento dos processos.	1	6,67 %	6,67 %
H	Falta de comunicação entre os usuários do sistema e os	2	13,33 %	13,33 %
I	Trava do sistema por falta de manutenção pelos gestores da	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Ao investigar sobre as barreiras que prejudicam o fluxo dos processos judiciais, obteve-se nove categorias. A maioria dos entrevistados respondeu algo que, em sua opinião, não facilita o fluxo processual. Apenas quatro entrevistados disseram não terem críticas ao sistema, ou seja, não identificaram barreiras que impendiam o fluxo processual. Assim o discurso do sujeito coletivo foi: “O sistema PJe possui algumas barreiras que prejudicam o fluxo processual, as principais são: as constantes atualizações do sistema, lentidão no sistema quando a internet cai e a falta de comunicação entre os usuários do sistema e os desenvolvedores do sistema

PJe. Existem outras barreiras como por exemplo: não permite o arquivamento do processo com pendências, ter que cumprir a determinação do despacho de uma só vez, emitir um documento por vez, a burocracia no andamento do processo, trava do sistema por falta de manutenção dos gestores da informática, e às vezes, o processo sai do fluxo de tramitação judicial”.

Como pode ser visualizado, existem algumas críticas ao sistema, e que por vezes, podem ser interpretadas como uma desvantagem ou vantagem, a exemplo das constantes atualizações no sistema. Alguns usuários encaram isso de maneira positiva, já os críticos declaram que é necessário mais “maturidade” e melhor desenvolvimento das funcionalidades para que de fato sejam implantadas. Em relação a lentidão no sistema, se a conexão com a *internet* estiver lenta, conseqüentemente, o sistema também ficará lento. De acordo com os entrevistados, isso pode acontecer por conta de que o sistema possui muitas informações, bem como diversas funcionalidades, tornando-o “pesado”, requerendo sempre uma excelente conexão com a Internet.

Um fator importante a ser considerado é a reclamação da falta de comunicação entre os usuários do sistema PJe e seus desenvolvedores. De forma geral, independente desta pergunta, alguns servidores usuários do sistema relataram que nem sempre o PJe atende as reais necessidades. Relataram também que é preciso que os desenvolvedores escutem melhor quem trabalha todo o dia com o sistema, para que então possam atender às reais demandas do trabalho e fluxo processual.

Também houveram críticas em relação ao sistema travar por falta de manutenção dos desenvolvedores. Ressalta-se, assim, que a questão é complexa e deve ser investigada. Porém, não foi foco do estudo aprofundar sobre questões de manutenção e desenvolvimento computacional do PJe, sendo uma questão para investigação e estudos futuros.

As outras barreiras citadas, em menor frequência, mas que devem ser consideradas, se referem de alguma forma à gestão da informação processual, como: não permitir o arquivamento do processo com pendências, emitir um documento por vez, às vezes o processo sair do fluxo e burocracia.

Para Starec (2002) podem existir quatro barreiras que impedem o fluxo da informação, são elas: má comunicação, cultura organizacional, falta de competência e a tecnológica. Sobre a barreira tecnológica, o autor afirma que as tecnologias, em

destaque os sistemas de informação, são necessários e úteis as organizações, porém, apenas a concentração e o investimento nos recursos digitais não vão solucionar os problemas e as barreiras informacionais, já que antes de qualquer coisa, a cultura, a política organizacional, informacional e o capital humano são a base para um gerenciamento eficaz do fluxo informacional.

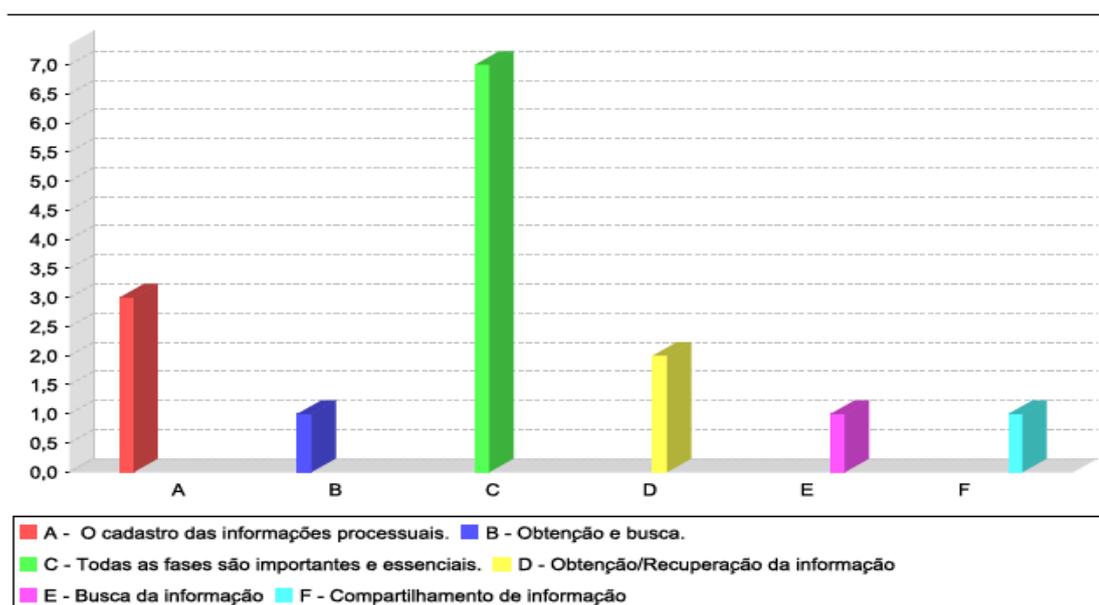
Considerando as etapas da gestão da informação, bem como as etapas do sistema no fluxo de informações processuais, os servidores apontaram as que consideravam essenciais, conforme as categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 20 – Categorias das ideias centrais sobre as etapas de GI para a tramitação e fluxo processual

Categoria das ideias centrais
Categoria A- O cadastro das informações processuais.
Categoria B- Obtenção e busca.
Categoria C- Todas as fases.
Categoria D- Obtenção/Recuperação da informação
Categoria E- Busca da informação
Categoria F- Compartilhamento de informação

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 15 – Categorias das ideias centrais sobre as etapas de GI para a tramitação e fluxo processual



	(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A O cadastro das informações processuais.	3	20,00 %	20,00 %
B Obtenção e busca.	1	6,67 %	6,67 %
C Todas as fases são importantes e essenciais.	7	46,67 %	46,67 %
D Obtenção/Recuperação da informação	2	13,33 %	13,33 %
E Busca da informação	1	6,67 %	6,67 %
F Compartilhamento de informação	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Essa categoria teve a finalidade de compreender quais etapas da gestão da informação são mais importantes no fluxo de informações processuais. Foram obtidas seis categorias, em destaque a categoria C, na qual ressalta que todas as fases são importantes e essenciais, foi a mais citada, culminando no seguinte discurso do sujeito coletivo: “ *Para mim todas as fases são importantes e essenciais na gestão da informação do fluxo processual. De toda forma algumas merecem destaque, como é o caso do cadastro das informações processuais, a busca, obtenção/recuperação da informação, assim como o compartilhamento de informação*”.

Identificou-se que 46,67% (7) dos entrevistados acreditam que todas as etapas da GI são muito importantes, ou seja, não há uma mais importante que a outra. Todas as etapas funcionam como um ciclo, em que se uma é comprometida, todo o resto é prejudicado. Ainda assim, outros entrevistados afirmaram que, de acordo com suas percepções, o cadastro das informações processuais, a busca, a obtenção/recuperação e o compartilhamento de informações são etapas muito importantes deste ciclo.

Em relação as etapas mais citadas da GI, de acordo com os servidores, Beal (2012) trata da captura ou registro de informações (inserção). De acordo com o autor, essa captura são obtidas de maneira externa ou interna, e o modo que é classificada facilita sua recuperação futura (DAVENPORT, 1998). Beal (2012) entende que a busca e a recuperação estão associadas a distribuição da informação, e que sistemas que utilizam métodos variados, bem como classificam às informações de maneira temática facilitam sua recuperação para o usuário.

Já Nassif e Rezende (2018, p. 112) afirmam que: “o compartilhamento da informação toma lugar de destaque nas organizações, configurando-se em desafio

na busca por compreender os fatores que o influenciam, como se estabelecem e quais resultados trazem para as organizações”.

Entende-se que as etapas mencionadas demonstram destaque, pois: o cadastro (inserção) trata-se da informação primária, base para a obtenção e tramitação do processo judicial. A busca e recuperação são etapas, que apesar de diferentes, estão interligadas, pois proporcionam ao usuário encontrar o que deseja e usar as informações/documentação para o trâmite judicial. Já o compartilhamento acentua a dinamização do trabalho, em que um usuário a fim de comunicar seu colega de trabalho sobre determinada situação, compartilha informações para que o outro possa estar ciente de outras questões, otimizando o fluxo processual.

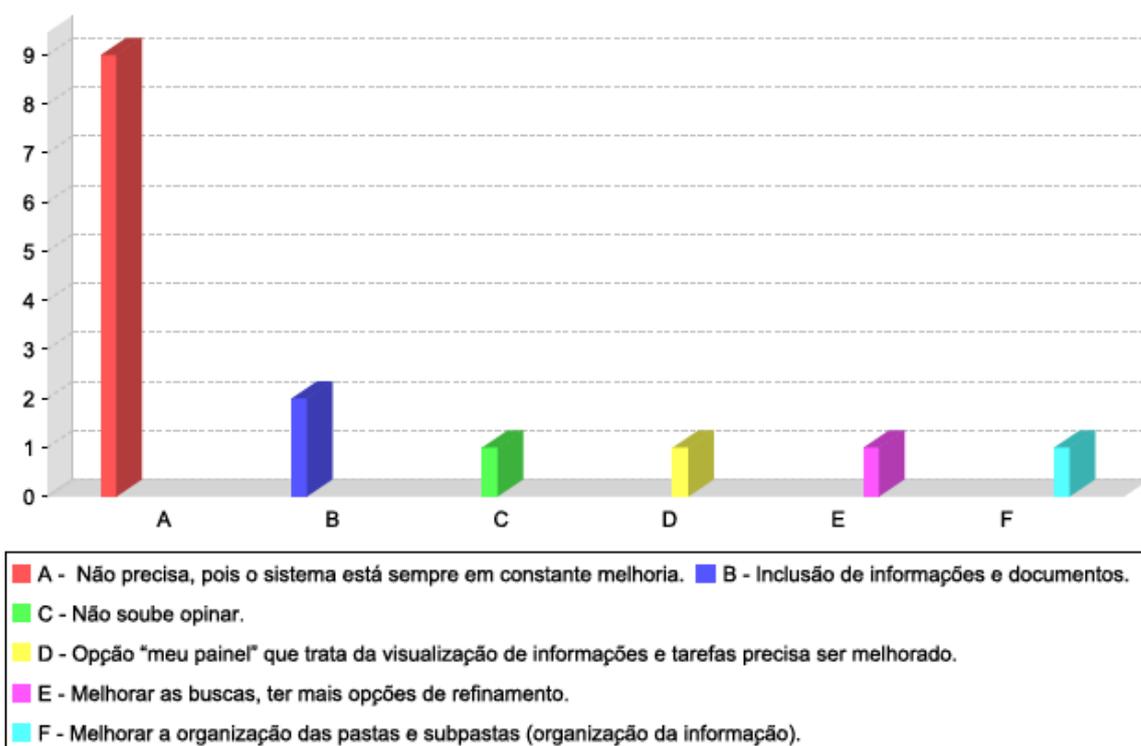
Baseado-se na pergunta anterior nas etapas presentes no sistema PJe, os servidores opinaram sobre melhorias necessárias no processo de GI na tramitação dos processos judiciais, obtiveram-se as seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 21 – Categorias das ideias centrais para melhorias necessárias no processo de GI na tramitação dos processos judiciais

Categorias das ideias centrais
Categoria A- Não precisa, pois o sistema está sempre em constante melhoria.
Categoria B- Inclusão de informações e documentos.
Categoria C- Não soube opinar.
Categoria D- Opção meu painel que trata da visualização de informações e tarefas precisa ser melhorado.
Categoria E- Melhorar as buscas, ter mais opções de refinamento.
Categoria F- Melhorar a organização das pastas e subpastas (organização da informação).

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 16 – Categorias das ideias centrais para melhorias necessárias no processo de GI na tramitação dos processos judiciais



	(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A Não precisa, pois o sistema está sempre em constante	9	60,00 %	60,00 %
B Inclusão de informações e documentos.	2	13,33 %	13,33 %
C Não soube opinar.	1	6,67 %	6,67 %
D Opção "meu painel" que trata da visualização de	1	6,67 %	6,67 %
E Melhorar as buscas, ter mais opções de refinamento.	1	6,67 %	6,67 %
F Melhorar a organização das pastas e subpastas	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Buscando compreender se alguma etapa da gestão da informação do sistema PJe precisa ser aperfeiçoada de maneira significativa, 60% responderam que não precisa, já que o sistema está em constante aperfeiçoamento e 32,3% citaram algumas etapas e funcionalidades que devem ser melhoradas. Os demais 6,67% não souberam opinar. O discurso do sujeito coletivo considerou as etapas e funcionalidades que devem ser melhoradas, já que a intenção é aperfeiçoar e contribuir para uma melhor gestão da informação.

Diante do exposto, tem-se o seguinte discurso do sujeito coletivo: “ O sistema PJe precisa melhorar nas etapas de inclusão de informações e documentos,

melhorar as buscas, ter mais opções de refinamento, melhorar a organização das pastas e subpastas (organização da informação), bem como a opção “meu painel” que trata da visualização de informações e tarefas precisa ser melhorado”.

As etapas e funcionalidades citadas para melhoramento tratam diretamente da gestão da informação dos processos judiciais. Tais etapas podem ser consideradas como inserção/inclusão, busca, organização e visualização da informação, fatores essenciais para uma gestão da informação eficaz e determinante para o usuário.

Mais uma vez a etapa de cadastro (inserção) de informações e documentos, assim como a busca de informações ganharam destaque. Todavia, não foi especificado o que deveria ser melhorado nas etapas de inclusão de informações e documentos. Já no quesito busca, foi feito o apelo para que haja opções de refinamento, condições primordiais para a obtenção de informação (DAVENPORT, 1998).

Em relação a organização da informação, no que tange as pastas e subpastas, Belloto (2006) afirma que este quesito está intimamente ligado ao princípio da proveniência e ordem original. As pastas e subpastas, nas quais estão inseridas os fundos, séries, subséries e itens documentais devem seguir os princípios arquivísticos.

Já as críticas sobre a opção “meu painel”, também conhecido como painel global, não foram especificados os motivos de suas falhas ou melhoramentos. Infere-se que tal crítica pode estar associada a arquitetura da informação, provocando indagações para outros estudos.

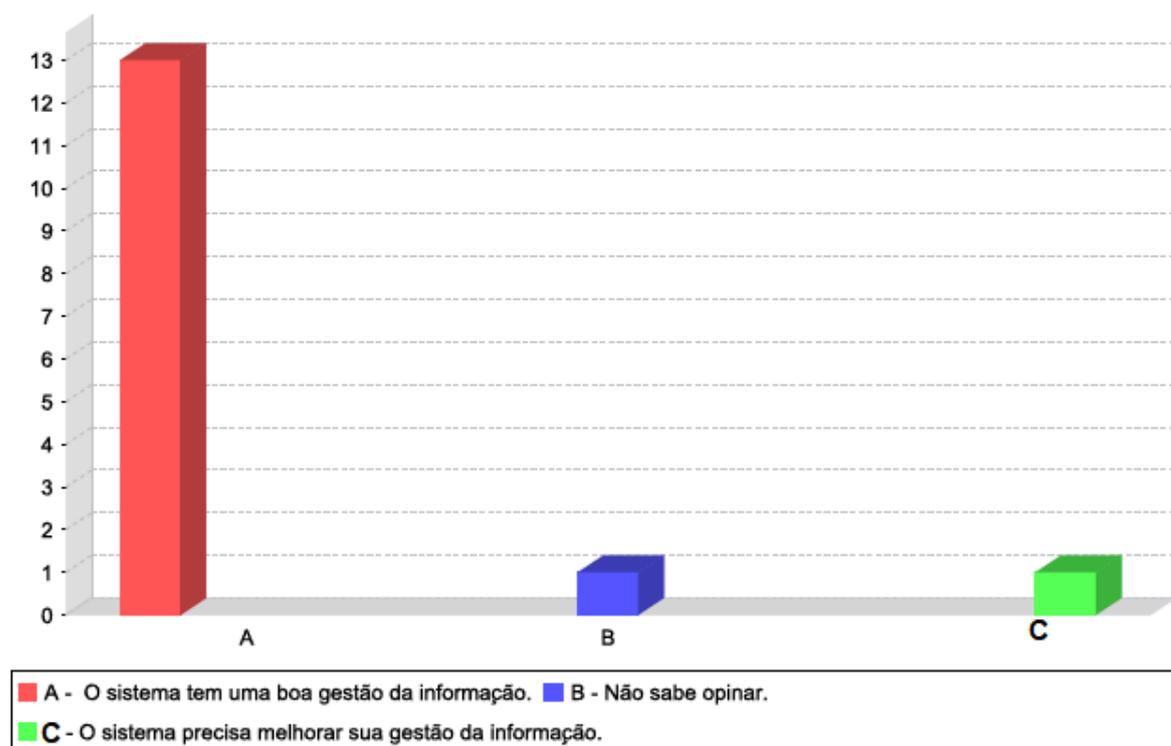
Os servidores avaliaram o processo de gestão da informação por meio do sistema PJe no tocante aos processos judiciais, obtiveram-se as seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 22 – Categorias das ideias centrais sobre a avaliação dos servidores acerca do processo de gestão da informação por meio do sistema PJe

Categorias das ideias centrais
Categoria A - O sistema tem uma boa gestão da informação.
Categoria B- Não sabe opinar.
Categoria C- O sistema precisa melhorar sua gestão da informação

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 17 – Categorias das ideias centrais sobre a avaliação dos servidores acerca do processo de gestão da informação por meio do sistema PJe



		(N)	freqüência Idéias	freqüência Entrevistados
A	O sistema tem uma boa gestão da informação.	13	86,67 %	86,67 %
B	Não sabe opinar.	1	6,67 %	6,67 %
C	O sistema precisa melhorar sua gestão da informação.	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Identificou-se que, de maneira geral, 86,67% (13) dos entrevistados, questionados sobre como avaliam a gestão da informação do sistema PJe, responderam de forma positiva. Apenas 6,67% (1) afirmou que é um aspecto a ser melhorado, e apenas 6,67%, uma (1) pessoa não soube opinar. O Discurso do sujeito coletivo que representou essa opinião foi: *“O sistema tem uma boa gestão da informação”*.

Foi considerado para construção do DSC apenas a categoria A, pois a grande maioria dos entrevistados afirmou de maneira positiva que o sistema possui uma boa gestão da informação, referente a documentos e processos.

A avaliação do fluxo de informação está intrínseca aos seguintes critérios da informação: relevância, precisão, integridade, atualidade, disponibilidade, acurácia,

originalidade, clareza, etc. (SORDI, 2008). Para Greef (2019) o diagnóstico e gerenciamento dos fluxos de informação são baseados nas qualidades mencionadas por Sordi (2008). Tais critérios servem como parâmetro na eliminação de erros e melhora da forma, do conteúdo e do tratamento da informação, bem como na qualidade do fluxo.

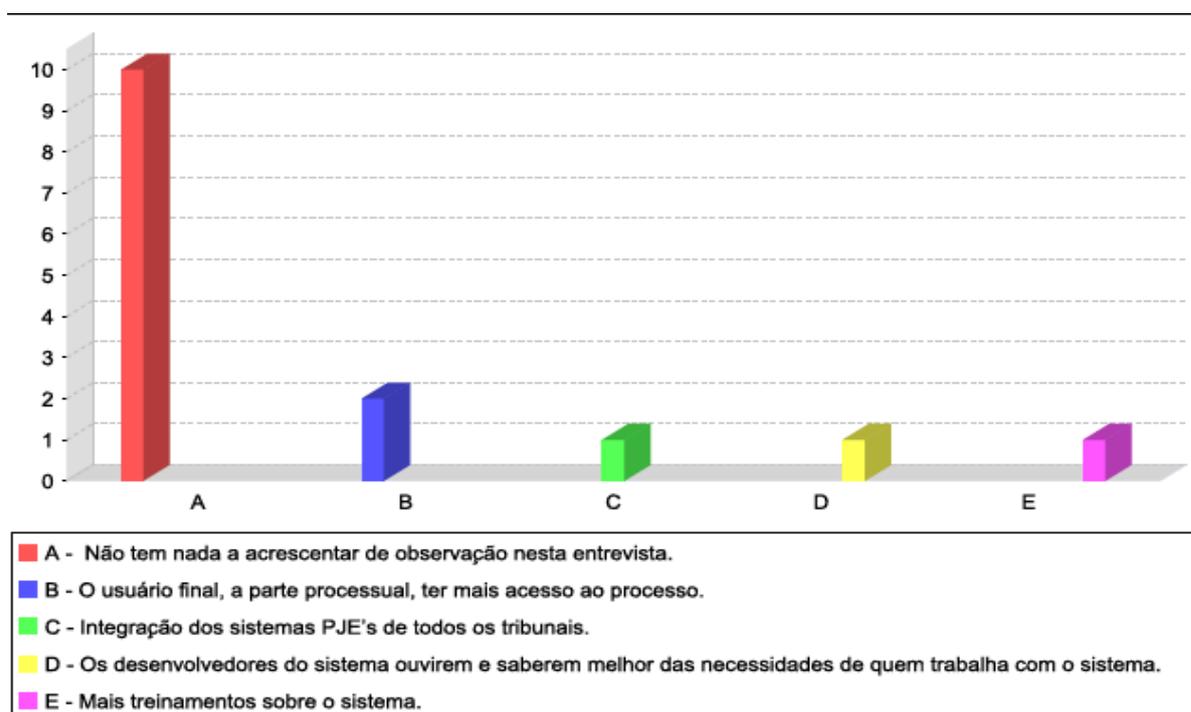
Por fim, os servidores que desejaram acrescentaram alguma observação referente ao sistema PJe que não foi abordado na entrevista, resultando nas seguintes categorias das ideias centrais, seguidas pelo DSC:

Quadro 23 – Categorias das ideias centrais sobre outras questões acerca da GI e o sistema PJe

Categoria das ideias centrais
Categoria A- Não tem nada a acrescentar de observação nesta entrevista.
Categoria B- O usuário final, a parte processual, ter mais acesso ao processo.
Categoria C- Integração dos sistemas PJE's de todos os tribunais.
Categoria D- Os desenvolvedores do sistema ouvirem e saberem melhor das necessidades de quem trabalha com o sistema.
Categoria E- Mais treinamentos sobre o sistema.

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 18 – Categorias das ideias centrais sobre outras questões acerca da GI e o sistema PJe



	(N)	frequência Idéias	frequência Entrevistados
A Não tem nada a acrescentar de observação nesta	10	66,67 %	66,67 %
B O usuário final, a parte processual, ter mais acesso ao	2	13,33 %	13,33 %
C Integração dos sistemas PJE's de todos os tribunais.	1	6,67 %	6,67 %
D Os desenvolvedores do sistema ouvirem e saberem melhor	1	6,67 %	6,67 %
E Mais treinamentos sobre o sistema.	1	6,67 %	6,67 %

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A última pergunta da entrevista oportunizou um espaço para os entrevistados usuários do sistema PJe acrescentarem observações ou apontamentos que não foram abordados na entrevista e que gostariam de abordar e/ou contribuir.

A maioria, 66,67% (10) dos entrevistados disseram que não tinham nenhuma observação, apontamento ou maior contribuição a acrescentar. Entretanto, alguns deixaram observações, principalmente em relação ao que gostariam que o sistema melhorasse ou incrementasse, assim o discurso do sujeito coletivo foi baseado nesses apontamentos, culminando no seguinte discurso do sujeito coletivo: *“As observações que desejo acrescentar são que o usuário final, a parte processual, deve ter mais acesso ao processo. Deveria haver a integração dos sistemas PJE's de todos os tribunais, os desenvolvedores do sistema ouvirem e saberem melhor das necessidades de quem trabalha com o sistema e mais treinamento sobre o sistema”*.

É relevante compreender as observações e apontamentos feitos por estes servidores. O desejo de que o usuário final, no caso a parte processual, tenha mais acesso ao processo é justificado, pois normalmente o acesso ao sistema PJe, bem como a visualização do processo é feita por meio de login e senha, tendo que possuir um *token*/assinatura digital para ter acesso ao PJe. É disponibilizado uma opção para acesso apenas para visualizar o processo, no caso para as partes processuais, no entanto essa opção é pouco divulgada, fazendo com que os principais interessados no andamento e conclusão do rito judicial não tenham acesso na íntegra ao processo, deslocando-se ao cartório/vara judicial ou procurando o advogado para se informar sobre o andamento do processo.

Também foi citado o desejo de que os sistemas PJe's de todos os tribunais fossem integrados, assim existiria uma maior centralização de informações e dados sobre as partes processuais, já que estas poderiam ter processos, informações,

decisões em outros processos de outros tribunais, principalmente tratando-se de grandes empresas e instituições em geral.

Mais uma vez, foi mencionado o desejo de que os desenvolvedores do sistema PJe “ouvissem” mais os usuários do sistema, ficando claro de que nem sempre as funcionalidades tem se adequado as demandas do trabalho. No entanto, vale salientar que as atualizações do sistema tem sido constantes, principalmente na resoluções de *bugs* e aperfeiçoamento de ferramentas, pelo menos é o que mostra na página do Wiki PJe, site construído pelo CNJ, o qual fornece informações, manuais, resoluções de dúvidas e histórico das versões construídas e implantadas nos Tribunais que o adotam o PJe.

Por fim, foi mencionado que haja mais treinamentos sobre o sistema, pois quanto mais os usuários conhecer o sistema PJe, mais fácil será utilizá-lo e usar todas as ferramentas disponíveis para uma eficaz gestão da informação e fluxo processual.

Hernon e Altman (1998 *apud* SAMPAIO *et al.*, 2004, p. 143) demonstram às seguintes considerações sobre a opinião dos usuários em relação a qualidade dos serviços:

Os modelos atuais de qualidade estão focados em descobrir quais são as expectativas dos clientes, pois quanto mais se aproximam dessas expectativas, maior qualidade esses serviços contêm. Incorporar qualidade é o primeiro passo para reter o usuário no atual ambiente competitivo, e a qualidade é a competitividade necessária para as empresas e instituições prestadoras de serviços no mundo atual.

Descobrir as expectativas e ânsias dos usuários é um dos caminhos para aumentar a qualidade dos serviços, seja o do sistema PJe, seja da gestão da informação presente em tal sistema.

A avaliação do usuário sobre a GI tem importância significativa pois, por meio de suas práticas e tarefas desenvolvidas na organização, podem opinar, acrescentar e contribuir para um fluxo mais eficiente e objetivo no que concerne as etapas da GI.

Em relação às demandas dos usuários sobre os sistemas de informação, Figueiredo (1994) afirma que além do planejamento e avaliação dos sistemas por métodos quantitativos, deve-se ter conhecimento sobre as necessidades dos usuários, sendo essencial para o sucesso do sistema de informação.

6.3 FLUXO DE INFORMAÇÃO NO SISTEMA PJe

As próximas subseções apresentam os resultados acerca das etapas do fluxo de informação dos processos judiciais no sistema PJe do TRT 13ª Região, explicitando características e particularidades.

Para tanto, ressalta-se que o sistema PJe é responsável por armazenar, tramitar e dar acesso aos processos judiciais eletrônicos. Além de ser possível inserir dados sobre os processos e partes nele envolvidas, sua principal finalidade é promover a tramitação e fluxo processual. Santos (2001, p. 195) define processo judicial como:

Ajuntamento encadeado de atos ou procedimentos praticados pelas partes, juiz e seus assistentes, tendentes à solução do pleito judicial, encerrando este com a decisão final. Segundo Cândido de Oliveira Filho, “é a forma estabelecida pela lei e praxe para se tratarem as causas em juízo”. E segundo Eliézer Rosa, “é via de direito para pôr fim a conflitos de interesses por meio da autoridade”.

Moreira (2015) afirma que a relação jurídica processual caminha para uma solução através dos vários atos praticados pelo magistrado, como por exemplo despachos, sentenças, expedientes e interlocutórios, assim como os atos praticados pelas partes processuais, a exemplo da petição inicial, contestação, conciliação, juntada de documentos, produção de provas, etc. Ainda de acordo com o autor, essa sequência de atos possuem ordem, lugar, modo e tempo de prática os quais são predefinidos pelos códigos processuais, a esta sequência dá-se o nome de procedimento ou rito processual.

Baseado nas citações anteriores, é compreensível chegar a conclusão de que sem informação, sem documentos, sejam eles, petições, atos expedidos pelo juiz ou documentos utilizados como prova, não é possível iniciar, muito menos dar continuidade ao processo judicial.

A base do gerenciamento adequado e eficaz das informações jurídicas e processuais começa pela Gestão de Documentos Arquivísticos. A partir das entrevistas realizadas com os técnicos e os analistas judiciários do TRT 13ª Região, foi possível obter algumas conclusões sobre a gestão da informação, gestão de documentos arquivísticos digitais e o fluxo de informação nesse processo.

A partir dos dados coletados elaborou-se um padrão de fluxo informacional baseado nas respostas desses servidores e apresentado na Figura 23.

Figura 23 – Fluxo de informação no Sistema PJe no TRT 13ª Região



Fonte: Elaboração própria (2020)

Esse fluxo de informação agrega as etapas de necessidade, inserção/organização, busca/recuperação, uso, compartilhamento e eliminação. A partir deste fluxo e com base nas entrevistas com os técnicos e analistas judiciários do TRT 13ª Região e da pesquisa documental no sistema PJe, os resultados sobre o fluxo no processo judicial são apresentados nas subseções seguintes.

6.3.1 Necessidade

Os técnicos e analistas judiciários buscam sanar suas necessidades informacionais a partir dos dados, informações e documentos fornecidos pelo sistema PJe. A necessidade surge a partir da criação e prosseguimento do fluxo processual, cujas informações e, principalmente, documentos, são criados e inseridos no sistema, fazendo com que a base fundamental para o trabalho dos técnicos, analistas judiciários e magistrados sejam às informações judiciais referentes aos processos.

Como já abordado anteriormente, tal sistema é a base para criação e prosseguimento dos processos, ou seja, é usado para suprir as carências

informativos dos usuários. Sem o sistema não há criação e continuidade das atividades processuais, fazendo com que este seja o pilar das outras etapas que envolvem o processo judicial e, conseqüentemente, a efetivação das decisões judiciais.

6.3.2 Inserção/organização

A inserção de dados, informações e documentos têm seu início no cadastramento/abertura do processo judicial por meio de advogado(a), ou defensor(a) público(a), ou promotor(a). Ao advogado(a), defensor(a) público(a) ou promotor(es)(as) cabe o cadastramento dos dados pessoais de seu(s) cliente(s), documentos pessoais, petição, bem como provas que comprovem os fatos mencionados, reclamados pelo(s) autor(es).

De acordo com os servidores das varas entrevistados, o(a) advogado(a), defensor(a) público(a) ou promotor(a) além de inserir e dar início a abertura processual, é responsável também por classificar o tipo de ação/classe do processo judicial.

Os servidores afirmaram que existem casos em que os advogados, promotores ou defensores cadastram o processo, ou classificam a ação judicial de maneira errada, fazendo com que um técnico ou analista faça os devidos ajustes para a plena e correta tramitação processual.

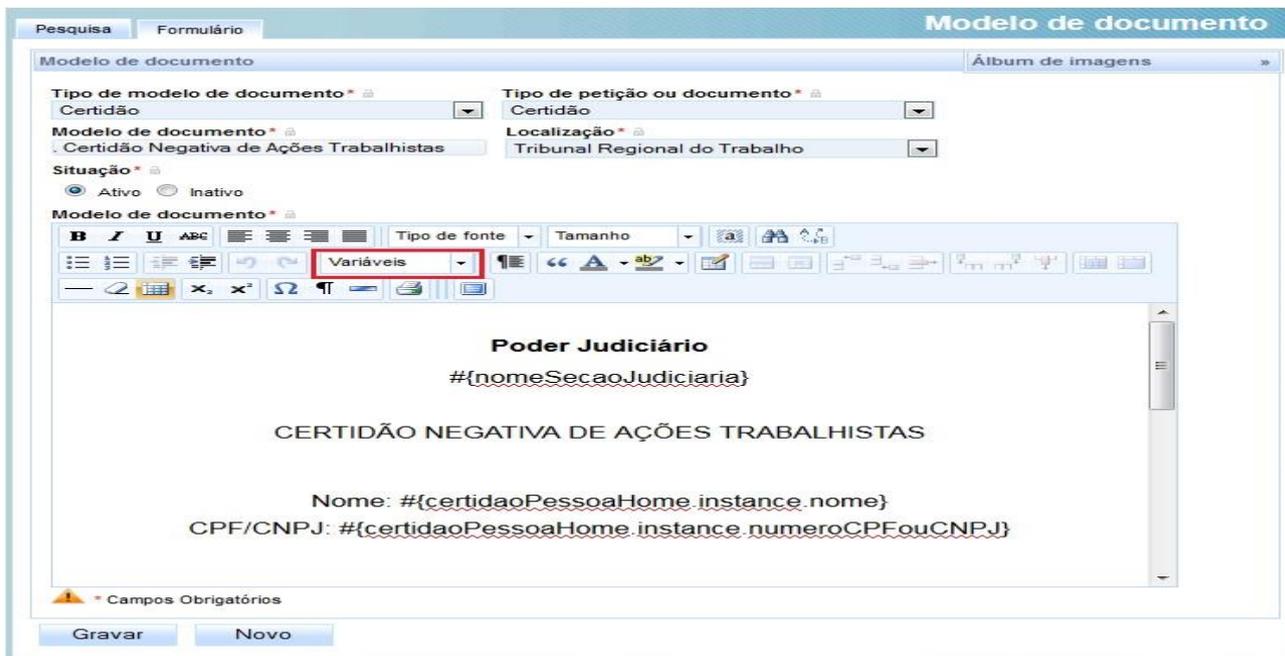
Destaca-se que 20% dos técnicos e analistas judiciários entrevistados afirmaram que a etapa do cadastramento dessas informações é a mais importante do ciclo informacional processual, já que se às informações e os dados forem cadastradas errados no momento inicial, isso pode acarretar em lentidão e erros processuais. Além de dados e informações iniciais sobre o(s) autor(es), réu(s) envolvido(s) no processo, o sistema também gerencia os metadados³ processuais.

Além de inserir dados e informações sobre o processo e suas partes, o sistema permite a inserção de documentos. Estes constituem a matéria-prima para o seguimento do fluxo processual. Podem ser inseridos documentos em formato *pdf*,

³ De acordo com Santos e Brito (2018), metadados são elementos que buscam proporcionar o aprimoramento de sistemas de recuperação da informação. Os metadados cooperam na identificação, descrição, localização e acesso dos documentos.

imagens, áudios e vídeos. Além de anexar documentos de texto, é possível criá-los no editor de texto do PJe. O sistema possui modelos de documentos para facilitar e promover a padronização de documentos, a exemplo de despacho, certidão, expediente, intimação, alvará, entre outros.

Figura 24 – Criação de documentos no editor do PJe 1.0



Fonte: PJe (2017b)

De acordo com o PJe (2017b) além dos modelos de documentos já cadastrados no sistema, também é possível inserir novos tipos documentais em grupo vinculados.

Os tipos de modelos de documentos são o segundo grau da hierarquia da estrutura de modelos do PJe, sendo neles definidas a visibilidade segundo os papéis e a disponibilidade de variáveis parametrizadas. Após a definição do grupo é necessário cadastrar os tipos de modelos de documentos vinculados a tal grupo. Por exemplo, grupo: “Carta” > tipos: “Carta precatória”, “Carta de ordem”; isso é feito na tela de cadastro de tipos de modelos de documentos. Na aba “Modelo de documento” é possível visualizar os modelos de documento associados ao tipo, na aba “Variáveis”, seleciona-se as variáveis que poderão ser utilizadas durante a confecção dos modelos daquele tipo de modelo e, na aba “Papeis”, é possível restringir a utilização dos modelos a determinados papéis (PJE, 2017b).

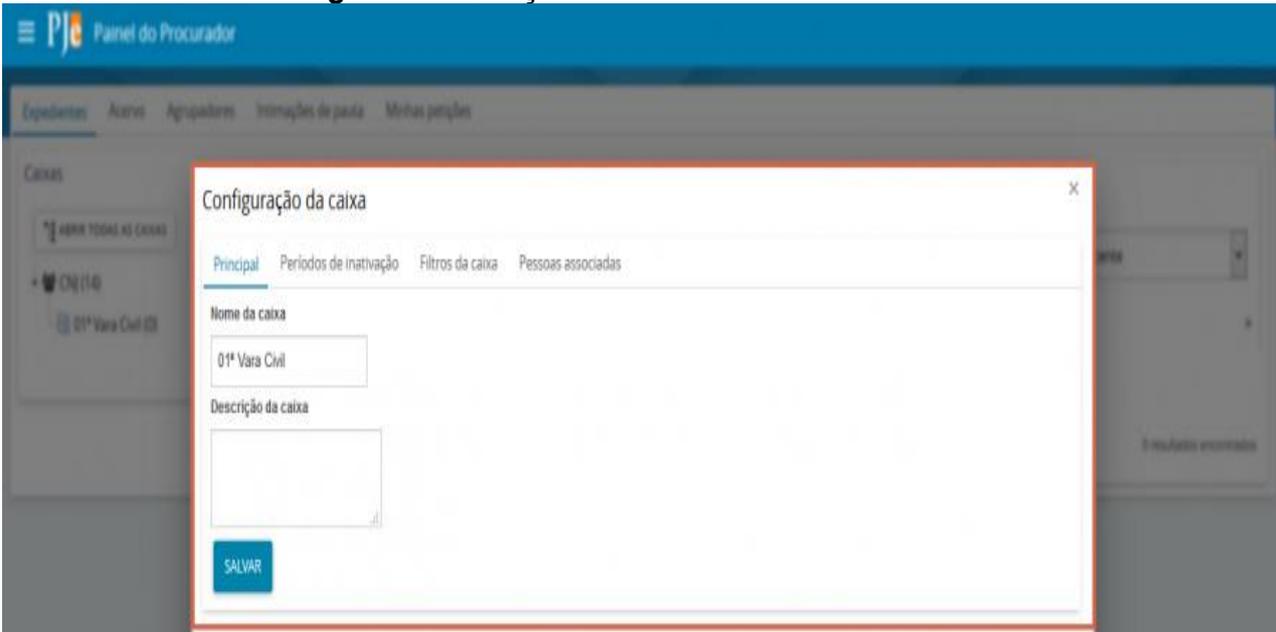
A criação e organização dos modelos seguem a lógica em que primeiramente identifica-se a espécie documental, a exemplo de Carta (espécie) e suas tipologias, cartas-precatórias, carta de anuência, carta testemunhal, carta de autorização, etc.

De acordo com o PJe (2016) também é possível criar caixas e subcaixas para organização do ambiente de trabalho. Esta opção é possível apenas para perfis gestores de jurisdição (varas e juízos, Ministério Público e suas unidades, a advocacia pública). Quando se cria uma caixa têm-se as seguintes funcionalidades:

- Aba principal: permite ao usuário a edição do nome principal e a descrição da caixa;
- Aba Períodos de inativação: permite que o usuário possa informar períodos de inativação para aba, e dentro do período definido para a inativação não será possível distribuir processos ou expediente para dentro da caixa.
- Aba Filtros da caixa: permite que o usuário possa configurar previamente as caixas com filtros específicos, após a configuração realizada nas caixas processos distribuídos para a jurisdição serão redirecionados para suas respectivas caixas.
- Aba Pessoas associadas: permite que o usuário possa vincular pessoas para ter visibilidade a caixa criada (PJE, 2016).

Essas funcionalidades podem ser visualizadas na Figura 25 a seguir:

Figura 25 – Criação de caixa no sistema PJe



Fonte: PJe (2016)

A partir dos fatores mencionados infere-se que a inserção de dados, informações e documentos no processo judicial está intimamente ligado a etapa da

organização da informação. Os usuários do sistema, a exemplo de técnicos e analistas judiciários, advogados, defensores públicos e promotores, bem como demais atores responsáveis, são responsáveis pela organização das informações e documentos cadastrados e inseridos no sistema PJe.

6.3.3 Busca/recuperação

A partir das entrevistas com os usuários do sistema, o PJe apresentou diversas opções de busca, seja para buscar processos, nome das partes ou até busca livre dentro do processo. A grande maioria não apresentou dificuldades na busca e mostraram-se satisfeitos com as estratégias que o sistema apresenta. As principais estratégias de busca utilizadas pelo usuário foram: número do processo, nome das partes, CPF ou CNPJ, painel de busca rápida, filtros da tela inicial e pelos menus de acordo, analisar e assinar. Ressalta-se que para 26,6% dos entrevistados a etapa chamada de busca/recuperação/obtenção da informação é a mais importante do ciclo informacional do sistema PJe.

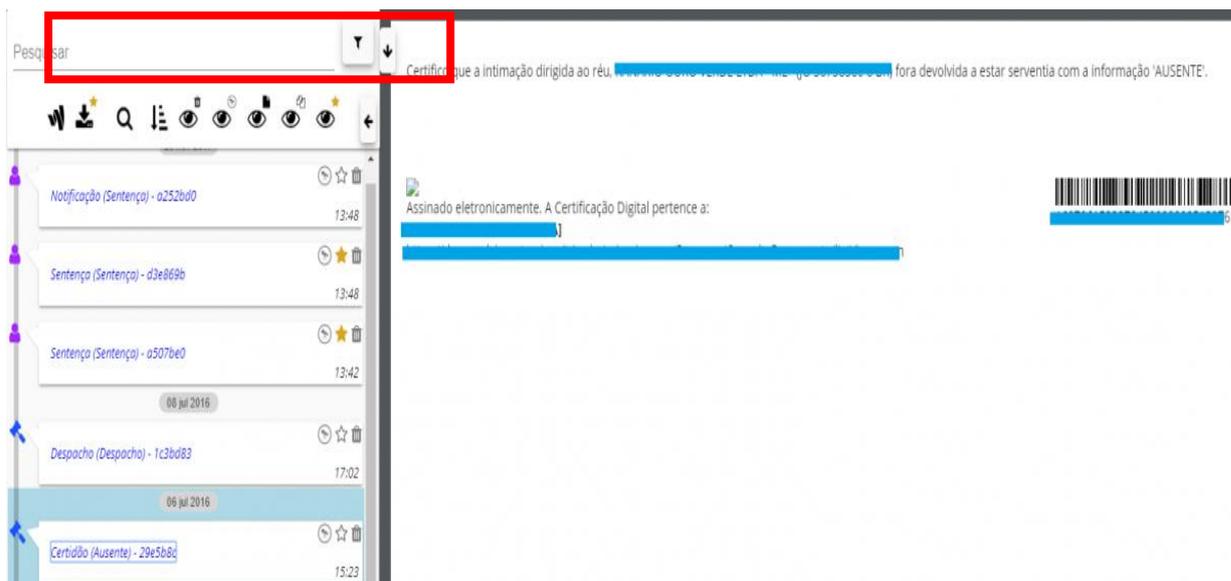
Os usuários também responderam que existem mecanismos facilitadores para encontrar o que desejam, como é o caso do uso da aba de pesquisa dentro do processo, a pesquisa por palavras, classe judicial, tipos de chips, subcaixa, usuário responsável, fase processual, identificador, caderno processual, gerar pdf, tarefas, sistema SAO, filtros, barra de rolagem, etc. Esses filtros na busca processual e a aba de pesquisa dentro do processo encontram-se ilustrados nas Figuras 24 e 25 a seguir.

Figura 26 – Filtros facilitadores na busca processual no sistema PJe



Fonte: PJe CSJT (2019b)

Figura 27 – Aba de pesquisa dentro do processo no sistema PJe



Fonte: PJe CSJT (2019c)

Os técnicos e analistas judiciários entrevistados destacaram que, na maioria das ocasiões, em relação à busca da informação, obtêm-se êxito, já que o sistema apresenta filtros e recursos que facilitam a encontrabilidade de informações e documentos, desde maneiras específicas como o número do processo, número do CPF ou CNPJ da(s) parte(s), até a busca livre de palavras e termos dentro do processo.

6.3.4 Uso

Em relação ao uso da informação, os técnicos e analistas judiciários entrevistados afirmaram que as informações e os documentos contidos no sistema eram usados para tramitação do processo judicial, bem como informar o juiz ou às partes processuais sobre o andamento do processo. Enfatiza-se mais uma vez que as informações contidas neste sistema tratam do rito judicial, ou seja, informações relativas à administração, ou qualquer outra área, estão contidas em outro sistema ou base de dados e que o PJe trata exclusivamente das questões judiciais.

Esta etapa merece destaque, pois a partir das informação e dos documentos inseridos e recuperados no sistema, os técnicos, analistas e magistrados podem tomar conhecimento da situação e darem prosseguimento ao processo, como

principal finalidade de usarem as informações e os documentos contidos no processo para uma decisão efetiva e justa de acordo com a legislação pertinente.

6.3.5 Compartilhamento

Identificou-se que o compartilhamento de informações ocorreu de forma dinâmica no sistema PJe, uma vez que os técnicos e analistas judiciários entrevistados relataram que utilizavam algumas ferramentas para informar detalhes do processo, ou designar tarefas aos demais funcionários envolvidos no julgamento de determinado(s) processo(s). As ferramentas mais citadas pelos foram os lembretes, alertas, chips, GIGS e painel com quadro de avisos.

Destaque especial aos lembretes, chips e GIGS, ferramenta mais citada pelos técnicos e analistas judiciários entrevistados, como forma de compartilhar informações com colegas de trabalho e de rito(s) processual(is).

De acordo com o PJe CSJT (2019d) o objetivos dos lembretes é mantê-los no processo no intuito de facilitar a comunicação, troca de informações entre os usuários internos, e pode ser utilizado por magistrados, técnicos e analistas judiciários, estagiários e oficiais de justiça. As informações que devem constar no lembrete são: título (opcional), visibilidade (global, privado e local), destinatário (caso o lembrete seja privado) e conteúdo do lembrete (PJE CSJT, 2019d), conforme ilustrado na Figura abaixo.

Figura 28 – Disposição de lembretes em processo judicial eletrônico



Fonte: PJe CSJT (2019d)

Outra ferramenta bastante citada, não apenas nas perguntas sobre compartilhamento, mas que também foi observada o uso constante é os GIGS. A Gestão Interna de Gabinete e Secretaria tem como finalidade estabelecer e personalizar comentários, prazos e preparos para determinado processo no sistema PJe, ocasionando uma melhor gerência das atividades, tarefas dos gabinetes e secretarias. Além disso essa ferramenta permite filtrar e visualizar relatórios que contém as informações adicionadas para os processos da unidade (PJE CSJT, 2019e).

De acordo com os técnicos e analistas judiciários entrevistados, os GIGS auxiliam os funcionários dos gabinetes, secretarias, varas judiciais a dinamizar as tarefas do processo. Normalmente o analista judiciário designa os técnicos judiciários para trabalharem e darem prosseguimento a um processo. Registrado a tarefa a ser executada, os técnicos e até analistas podem sempre lembrar, deixar registrado informações e visualizar se as tarefas determinadas foram cumpridas.

De acordo com o PJe CSJT (2019e) a área do painel do GIGS é composta por cabeçalho (dados sobre a identificação do processo), prazos e preparos, comentários e *checklists* de execução. A Figura 29 a seguir ilustra esse painel.

Figura 29 – Painel do GIGS

Tarefa: Triagem Inicial

Responsável: _____

Atividades

Data	Descrição
26/04/2019	- Destinatário: ALESSANDRO DA SILVA Prazo: A fazer.

Novo Prazo

Comentários

Descrição

- Tarefas a realizar.
- Após as tarefas, encaminhar.
- Verificar antes de realizar as tarefas.

Novo Comentário

Comentários Arquivados (1)

Checklist de Execução

Total da execução: _____ Em: dd/mm/aaaa

Novo Executado

Fonte: PJe CSJT (2019)

A outra ferramenta utilizada pelos usuários são os chips do processo. Estes “consistem em mecanismos para exibir ao usuário a situação do processo, com títulos pré-definidos, indicando próximos atos para resolver determinadas pendências. Atualmente essa indicação é demonstrada pelo fluxo processual”. Os chips são classificados em três tipos: “Vermelho – criado e retirado automaticamente pelo sistema a partir de determinados eventos; Laranja – criado pelo sistema e retirado pelo sistema e/ou usuário; Amarelo – criado e retirado pelo usuário” (PJE CSJT, 2020).

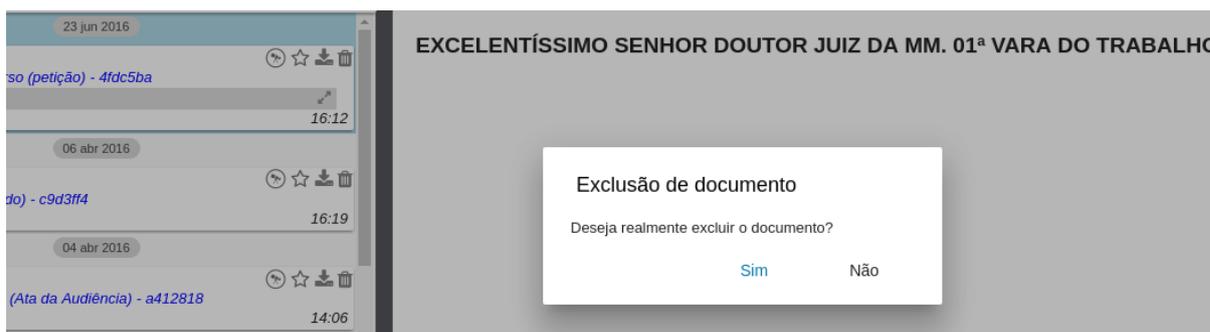
Vale evidenciar que um terço dos participantes da pesquisa afirmaram que não usam tais ferramentas de compartilhamento de informação no sistema PJe, alguns afirmando o desconhecimento ou não mencionando que utiliza tais recursos para o andamento dos processos.

6.3.6 Eliminação

A eliminação/exclusão de informações e documentos de um processo é possível no sistema PJe. De acordo com os técnicos e analistas judiciários entrevistados, nem todos têm autorização para excluir informações ou documentos, isso depende de que tipo é o usuário (técnico, analista, magistrado, advogado, estagiário, defensor, promotor, etc). Alguns afirmaram que essa exclusão de documentos deve ter autorização do magistrado por meio de um despacho, já outros não relataram tal procedimento, afirmaram que às vezes um documento pode ser inserido de forma errônea, ou excluídos a partir de um pedido do juiz.

Os documentos excluídos no processo podem ser reciclados (restaurados) posteriormente, ficando registrado no sistema quem excluiu e quem restaurou. O documento excluído fica riscado na *timeline* do processo, conforme apresenta a Figura 30.

Figura 30 – Aviso sobre exclusão de documento no sistema PJe



Fonte: PJe CSJT (2019c)

Figura 31 – Documento excluído no sistema PJe



Fonte: PJe CSJT (2019c)

Destaca-se que apenas informações ou documentos podem ser excluídos, não se pode excluir processos, estes quando são encerrados ficam arquivados no sistema.

Por fim, esta seção teve como principal objetivo descrever as etapas do fluxo de informação do sistema PJe. Foram identificadas as etapas de necessidade, inserção/organização, busca/recuperação, uso, compartilhamento e eliminação. Todavia, observou-se que, no caso estudado, determinadas etapas podem ser executadas ou não, a exemplo do compartilhamento e eliminação. As etapas sobre o fluxo da informação, narradas nesta seção, não necessariamente acontecem na ordem citada, dependendo das necessidades do usuário e do rumo processual.

Compreender o fluxo informacional dos processos judiciais no sistema PJe contribui para o conhecimento das necessidades de quem o utiliza, bem como torna possível o diagnóstico de barreiras e fatores facilitadores desse processo e, a partir disso, poder propor diretrizes para a sua otimização e eficiência. Na seção posterior serão citadas as observações, destaques e melhorias a serem feitas no sistema PJe a partir das análises feitas pelas teorias da GI, Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais e pelos usuários entrevistados.

7 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE DOCUMENTOS ARQUIVÍSTICOS DIGITAIS: DIRETRIZES RECOMENDADAS AO SISTEMA PJe

De maneira genérica, a gestão da informação no sistema PJe, de acordo com os técnicos e analistas judiciários entrevistados, apresenta recursos que facilitam e dinamizam o trabalho, principalmente no que tange as etapas de busca, recuperação e compartilhamento de informações. As etapas mencionadas foram as que demonstraram mais opções, possibilidades de se obter e alcançar os objetivos desejados.

As outras etapas como inserção, organização, uso e eliminação das informações e documentos demonstraram algumas inconsistências que, para os usuários, podem não fazer diferença no momento presente, mas que no futuro próximo será fundamental para a obtenção, acesso, uso e preservação de informações e documentos.

Antes de tudo é preciso enfatizar que o sistema PJe inovou o poder judiciário e trouxe mudanças na tramitação judicial, desde a forma de iniciá-lo (abertura do processo) até a maneira de visualizá-lo, receber intimações, inserir documentos, audiências por videoconferências, etc. As qualidades mais expressas pelos entrevistados sobre o sistema é que ele trouxe acesso aos documentos e informações de maneira mais rápida, assim como aceleração na tramitação do processo judicial, ocasionada justamente pela acessibilidade às informações tão ansiadas e primordiais para o prosseguimento processual.

A seguir apresentam-se considerações e recomendações a partir de cada etapa mencionada na subseção anterior, estas baseadas nas teorias da GI e Gestão Arquivística de Documentos Digitais, bem como nas considerações feitas pelos técnicos e analistas judiciários entrevistados neste estudo.

7.1 NECESSIDADE INFORMACIONAL

Nas entrevistas realizadas, alguns usuários relataram observações e desejos para o aperfeiçoamento do sistema, uma destas, não os envolvendo diretamente, mas sim o público-alvo, ou seja, as partes processuais, destacou que fazia-se necessário que os autores e réus tivessem mais acesso ao processo judicial,

principalmente os trabalhadores mais simples, que dependem de advogados ou defensores para saber do andamento do processo. Por mais que o acesso para visualizar o andamento processual esteja disponível na *web*, os servidores afirmaram que isso deveria ser melhor divulgado ao público-alvo, ou seja, aos trabalhadores, a fim de resolverem seus conflitos com seus (ex) empregadores.

Outra observação e necessidade relatada por um entrevistado foi a integração dos sistemas PJs utilizados pelos tribunais do Brasil. Tal medida demandaria esforços tecnológicos e financeiros dos tribunais e do CNJ, no entanto, possivelmente o usuário sente necessidade de maiores informações das partes processuais, principalmente sobre as empresas de grande e médio porte, no intuito de saber as decisões já tomadas pela justiça, o andamento e o envolvimento destes com outras questões judiciais trabalhistas, etc. Ou seja, mais informações para obter maior respaldo nas decisões a serem tomadas.

Outra observação importante envolvendo a necessidade, foi o relato de mais treinamentos sobre o sistema, já que quanto mais o usuário conhece o sistema em que trabalha, mais saberá das suas funcionalidades, bem como terá menos dificuldades em executar as tarefas designadas por ele. De acordo com alguns relatos, sempre que há grandes mudanças e atualizações no sistema, os servidores recebem treinamento sobre o sistema, no entanto o sistema recebe atualizações constantes, e nem sempre seus usuários atentam-se para tais mudanças, ou se sentem preparados para executar as novas funcionalidades.

Sobre a questão dos treinamentos é necessário que exista um programa de formação de usuários. Hernandez Salazar (1998, p.11) define formação de usuário como:

O processo de intercâmbio de experiências, os saberes significativos sobre o uso da informação [...], de acordo com seu processo cognitivo, percebe a importância da informação e adquire formas de saber fazer, ou de resolver problemas relacionados com o acesso e uso da informação.

A formação de usuários deve focar em um determinado grupo ou comunidade de usuários com perfis precisos, considerando as suas necessidades e sendo planejada com ajuda de profissionais da informação (ÁVILA BARRIENTOS, 2014).

A informação jurídica é a base que ampara a tomada de decisões dos operadores do Direito, esta é composta por três fontes diferentes: doutrina, lei e jurisprudência. Por trabalharem com um universo de múltiplas e diversas

informações, os operadores do Direito necessitam de fontes primárias e secundárias de recursos legais, mas também de outras fontes de informações, como base de dados que tratem de assuntos técnicos e científicos variados (JOVANOVIĆ; CAVALCANTE, 2018). Baseado nas observações dos técnicos e analistas judiciários entrevistados, e das teorias da GI, recomenda-se então:

I – Maior transparência em relação as formas de acesso ao processo judicial eletrônico às partes processuais, ou seja dar maior visibilidade e acesso à informação ao usuário final;

II – Acesso às informações processuais na íntegra, das partes envolvidas em outros processos de outros tribunais, principalmente os trabalhistas, para obter-se maior conhecimento sobre outras decisões e andamentos processuais envolvendo alguma das partes, ou seja, promovendo cruzamento de informações, no entanto respeitando o grau de sigilo;

III – Promover, informar ao máximo aos usuários sobre as novas atualizações do sistema, intensificando treinamentos, não apenas presenciais, mas também por meios virtuais, por meio de programas de formação de usuários, plataformas de aprendizagem, *newletters*, e outros recursos de comunicação interna entre os servidores, a exemplo de sistemas integrados de conteúdo e de gestão do aprendizado (ÁVILA BARRIENTOS, 2014; LAUDON; LAUDON, 2014). Ou seja, manter os usuários informados e o mais aptos possíveis as mudanças do sistema;

7.2 INSERÇÃO, ORGANIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO DAS INFORMAÇÕES

A inserção de informações e documentos é feita pelos usuários do sistema, podendo serem inseridos pelos técnicos, analistas, magistrados, bem como advogados, promotores e defensores que atuem na defesa processual. Todos os documentos e informações inseridas visam dar formação a um processo judicial, que tem como principal intuito reunir provas e registrar os fatos ocorridos para chegar-se a um veredito justo e efetivo.

Grande parte das informações contidas no sistema são inseridas pelos usuários, cabe ao sistema armazená-las, recuperá-las e dar o devido acesso. Portanto, os usuários têm esponsabilidades neste quesito, pois “alimentam” o sistema com informações e documentos. A etapa de inserção está intimamente

relacionada com a organização, já que cabe ao usuário classificar, descrever e ordenar documentos, pastas e subpastas referentes aos processos.

É na tarefa de organizar e ordenar os processos e documentos em caixas e subcaixas que reside certa preocupação. De acordo com os técnicos e analistas judiciários entrevistados e os manuais do PJe, não existem critérios de organização, ordenamento e classificação para estas caixas, cabendo ao operador da vara/cartório judicial organizar de acordo com critérios pessoais ou de seu grupo de trabalho, podendo acarretar desorganização no futuro, ou para outros usuários não familiarizados com tais métodos.

No entanto, a maior preocupação nos quesitos de inserção e organização da informação, é uma questão intrínseca a esta etapa: o armazenamento. De acordo com entrevista feita a um membro da Comissão Permanente de Avaliação e Destinação de Documentos (CPAD) do TRT 13ª Região e membro do Fórum Nacional Permanente em Defesa da Memória da Justiça do Trabalho (MEMOJUTRA), o sistema PJe não possui armazenamento arquivístico adequado, ou seja não possui um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), nem um Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq) integrados a seu sistema, comprometendo o armazenamento confiável e adequado dos documentos e processos.

Os processos de fase corrente, ou seja que estão em tramitação ficam armazenados na mesma plataforma/espço do que aqueles que já foram arquivados, não havendo avaliação, transferência, nem o recolhimento dos processos em suas devidas fases documentais, evidenciando que não há gestão de documentos arquivísticos digitais no sistema PJe. Baseado nas teorias da Gestão da Informação e na teoria Arquivística, emitem-se as seguintes recomendações:

I – Criação de pastas e subpastas processuais, as quais respeitem os grupos ou seções, subseções, séries e subséries, garantindo o ordenamento e classificação correta, facilitando a recuperação posterior (BELLOTO, 2006);

II – “Os métodos de arquivamento devem ser associados ao Plano de Classificação, de acordo com a especificidade de cada tipo documental, visando facilitar o arquivamento, a busca e a recuperação do documento”. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2009, p.35);

III – Adoção/Interoperabilidade do sistema PJe com um SIGAD e RDC-Arq, no intuito de garantir os procedimentos e operações técnicas que abranja todo o ciclo de vida

documental, respeitando os princípios arquivísticos, certificando a autenticidade, confiabilidade, acesso e preservação por meio de uma cadeia de custódia ininterrupta (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, 2015).

7.3 BUSCA E RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Em relação a busca e recuperação da informação foi uma das etapas da GI mais bem avaliados, já que possui maior gama de opções para recuperação, a exemplo de nome das partes, número do processo, busca livre dentro do processo, número do CPF ou CNPJ, classe judicial, tarefa do processo, subcaixas, usuário responsável, fase processual, tipos de etiqueta, tipos de chips e datas (CSJT, 2019b).

A partir dessas opções de busca, a facilidade de recuperação de informação e documentos aumentam e, com isso a satisfação do usuário também, uma vez que a maioria dos técnicos e analistas judiciários entrevistados alegou não possuir dificuldades, ou apenas de vez em quando.

Um fator interessante observado é que o sistema PJe não possui um sistema/banco de dados sobre jurisprudência a ele integrado, o que poderia facilitar a consulta de outras decisões e casos já julgados por magistrados semelhantes ao que ocorre ou ocorrerá em sua vara/cartório judicial.

Importante destacar que, por mais que as opções de busca sejam vastas e bastante utilizadas pelos usuários no intuito de recuperar informações, é preciso voltar a questão do sistema PJe não ser e nem estar integrado ao um SIGAD ou RDC-Arq. De acordo com os funcionários das varas, o sistema foi implementado para pleno funcionamento no ano de 2014, ou seja a partir deste ano todos os processos abertos já ingressavam e tramitavam digitalmente no PJe.

Ressalta-se que quanto mais o tempo passa, mais processos ficam armazenados no sistema, e já que o sistema não possui um SIGAD e/ou RDC-Arq, nem está integrado a nenhum dos dois, os processos em andamento (fase corrente), arquivados provisoriamente e arquivados em definitivo são armazenados na mesma plataforma/sistema, podendo ocasionar daqui a poucos anos, maior dificuldade na recuperação dos processos judiciais.

Por mais que o sistema ofereça a opção de pesquisa/filtro apenas para os processos arquivados (CSJT, 2019a), retorna-se a mesma questão: o volume de processos arquivados irá aumentar, e por mais que existam filtros a fim de agilizar a recuperação, o correto seria a aplicação da avaliação documental, ou seja: definir prazos de guarda temporários ou guarda definitiva e reduzir a quantidade de processos, ocasionando numa busca mais rápida e eficiente. Percebe-se que as mais variadas etapas, mesmo aquelas que recebem melhor avaliação, estão relacionado a gestão arquivística de documentos. Diante dos fatos apresentados, recomenda-se:

I – Integrar os sistemas de consulta de jurisprudência⁴ ao sistema PJe, a fim de facilitar a busca sobre decisões, pareceres, entre outros procedimentos já tomados pelos magistrados em outras ocasiões e processos, como forma de aumentar o acesso à informação jurídica primária e secundária (JOVANOVIČH; CAVALCANTE, 2018);

II - Adoção/integração de um SIGAD e/ou RDC-Arq ao sistema PJe, para o reforço dos processos judiciais estarem em plataformas/sistemas diferenciados para sua correta custódia e armazenamento, sendo aplicada a tabela de temporalidade e destinação de documentos, com o intuito de garantir uma recuperação mais rápida e eficiente, mesmo com grande tempo transcorrido e volume maior de processos (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, 2015).

7.4 USO DA INFORMAÇÃO

O uso da informação no sistema PJe dá-se apenas para as atividades processuais, utilizados pelos técnicos e analistas judiciários, bem como os magistrados para a execução de seu trabalho.

De acordo com os técnicos e analistas judiciários entrevistados quando abordados sobre as mudanças trazidas pelo PJe e sobre suas qualidades, grande parte relatou que o sistema trouxe acesso às informações e documentos de maneira mais rápida, bem como agilidade e acessibilidade processual. Infere-se que o

⁴ De acordo com Santos (2001, p. 137) a Jurisprudência é um “Conjunto das soluções dadas pelos tribunais às questões de Direito, segundo Carlos Maximiliano; conjunto de decisões uniformes dos tribunais; autoridade dos casos julgados sucessivamente do mesmo modo [...]”

sistema proporcionou maior facilidade em dar acesso às informações, oferecendo ao usuário o uso efetivo da informação recuperada, enfatizando a teoria de Choo (2003) em que a necessidade, busca e uso da informação estão interligadas.

De acordo com Paes (2008) a gestão de documentos envolve três fases básicas: produção, utilização e destinação. A fase de utilização de documentos inclui atividades de protocolo (recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação), de expedição, organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, elaboração de diretrizes, normas para ter acesso à documentação, bem como a recuperação da informação, sendo estas atividades fundamentais para o desenvolvimento e continuidade administrativas, científicas e técnicas da organização.

A informação orgânica, contida nos documentos, que compõem os processos judiciais são justamente utilizados para às atividades-fim da justiça brasileira, que de acordo com Donato (2006, p. 41) “nesse panorama, cresce a expectativa com relação à atuação do Poder Judiciário, ou seja, o povo recorre ao Judiciário e dele espera eficiência, celeridade, justiça e cumprimento da Constituição”. Na visão de Belloto (2006) e Paes (2008) o arquivo, ou à informação presente nos documentos de arquivo, tem a finalidade de servir à administração e, posteriormente, ser base de conhecimento, celeiro para a história.

Inicialmente à informação, documentos e processos judiciais têm seu uso apenas na fase corrente, enquanto estão em tramitação, visando às conclusões do parecer final dado pela justiça, após encerramento em definitivo do processo, ele é arquivado. Pode ser que depois de algum tempo possa ser desarquivado a pedido de algumas das partes, mas o fato é que, após o encerramento da causa, o uso do processo é raro, ou nulo. É nesta questão que entra a avaliação documental, o uso da tabela de temporalidade e destinação de documentos.

Os processos já encerrados podem não ter mais valor primário, ou seja, não apresentar mais utilidade para às partes processuais, no entanto pode ser de uso para história, se encontrado valor secundário, uma vez que, de acordo com Schellenberg (2006), os documentos de valor secundário tem valores que persistirão por um longo tempo, ainda depois de cessado seu uso corrente, pois seus valores serão úteis não apenas para quem o gerou, mas também para outros usuários.

Ainda de acordo com o autor supracitado, os documentos de valor secundário possuem valor probatório e de informação. O valor probatório é referente

[...] a prova que contém da organização e do funcionamento do órgão governamental que os produziu; o informativo refere-se [...] a informação que contém sobre pessoas, entidades, coisas, problemas, condições etc. com que o órgão governamental haja tratado [...] (SCHELLENBERG, 2006).

De acordo com Rieger (20-- *apud* BELLOTO, 2006), os documentos de valor secundário podem apresentar: 1) valor administrativo, financeiro e jurídico para à Organização de origem, ou para outras Organizações depois de ter perdido seu valor primário; 2) documentos que possuam valor para proteção de direitos jurídicos, cívicos e de propriedade para determinados cidadãos ou para toda uma comunidade, população em geral (direitos individuais); 3) valor de testemunho, que refletem a evolução, história da administração; e 4) os que possuam valor de informação, ou seja, que apresentem contribuição significativa para um determinado tipo/área de conhecimento, qualquer que seja.

Percebe-se que o uso dos documentos, dos processos judiciais, podem ser úteis não apenas para cumprir suas finalidades (valor primário), mas também serem úteis à história, ciência, cultura e memória organizacional. Baseado nessas considerações, emitem-se as seguintes recomendações:

I – Avaliação e aplicação da tabela de temporalidade e destinação de documentos por meio da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), a fim do melhor uso da informação judicial a ser útil e preservada pelo Tribunal (BELLOTO, 2006; PAES 2008);

II – Uso/integração de um SIGAD e/ou RDC-Arq assegurando a confiabilidade, autenticidade, acesso, uso e preservação dos documentos e processos judiciais pelo tempo determinado na tabela de temporalidade e destinação (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, 20145).

7.5 COMPARTILHAMENTO DA INFORMAÇÃO

O compartilhamento da informação no sistema PJe é feito de maneira dinâmica e possui diversas formas para que esta tarefa possa ser cumprida. As informações a serem compartilhadas são sobre os processos judiciais entre os próprios servidores das varas, principalmente os que estão designados com determinados processos, ou seja, compartilhar informações sobre o prosseguimento,

tramitação, detalhes, tarefas a serem cumpridas pode ser registrado e visualizado pelos servidores da vara/cartório judicial.

Os meios do sistema PJe para esta comunicação e compartilhamento de informações citados pelos técnicos e analistas judiciários entrevistados foram: lembretes, GIGS, chips, alertas e quadros de aviso, destacou-se anteriormente três desses, os lembretes, GIGS e chips.

Ressalta-se que a opção alerta, não deixa também de ser um lembrete, pois “servirão para lembrar os usuários de que existe algo de especial a ser observado naqueles determinados processos [...] Os alertas serão visualizados também em agrupador próprio na tela de detalhes do processo” (PJE CSJT, 2016a).

Já o quadro de avisos, permite compartilhar textos e imagens com outros usuários do sistema, principalmente entre os usuários internos da vara/cartório. O quadro de avisos também serve para compartilhar informações sobre as novas atualizações do sistema (PJE CSJT, 2019f).

Apesar da maioria dos técnicos e analistas judiciários entrevistados (66,6%) terem afirmado que compartilha informações, principalmente com os colegas de trabalho sobre o andamento dos processos judiciais por meio do sistema PJe, a outra parte, correspondente a 1/3 afirmou não compartilhar informações por meio deste sistema. Tal grupo alegou motivos como: utiliza outras ferramentas disponíveis pelo próprio TRT, independente do PJe; não sabe utilizar as ferramentas disponíveis; e que o acesso ao processo já era o compartilhamento de informação.

As ferramentas de compartilhamento oferecidas pelo sistema tem a intenção de proporcionar melhor comunicação entre os usuários, designar e gerenciar tarefas em equipes, possibilitando o cumprimento de atividades de maneira mais rápida e eficaz. Para Gerbasi e Silva (2017, p. 169):

Quando implementadas corretamente, as TIC podem contribuir para uma comunicação mais efetiva entre os sujeitos e viabilizar o acesso e uso das informações da organização, facilitando a sociabilidade entre os membros e favorecendo o desenvolvimento das atividades organizacionais.

Isto é, o compartilhamento de informações deve ser incentivado nas varas/cartórios judiciais, pois através desta etapa as tarefas, procedimentos ligados aos processos judiciais, tornam-se mais dinâmicos, melhor designados, bem como facilita a comunicação entre os grupos de trabalho, otimizando seus deveres.

Compartilhar informação estratégica para a determinada tarefa a ser cumprida é essencial para as tomadas de decisão, propiciando respaldo para o prosseguimento da decisão judicial. Baseando-se na Gestão da Informação, recomenda-se:

I – Estimular o comportamento e ações que visem o compartilhamento de informações, bem como seu uso nos procedimentos decisórios (BEAL, 2012);

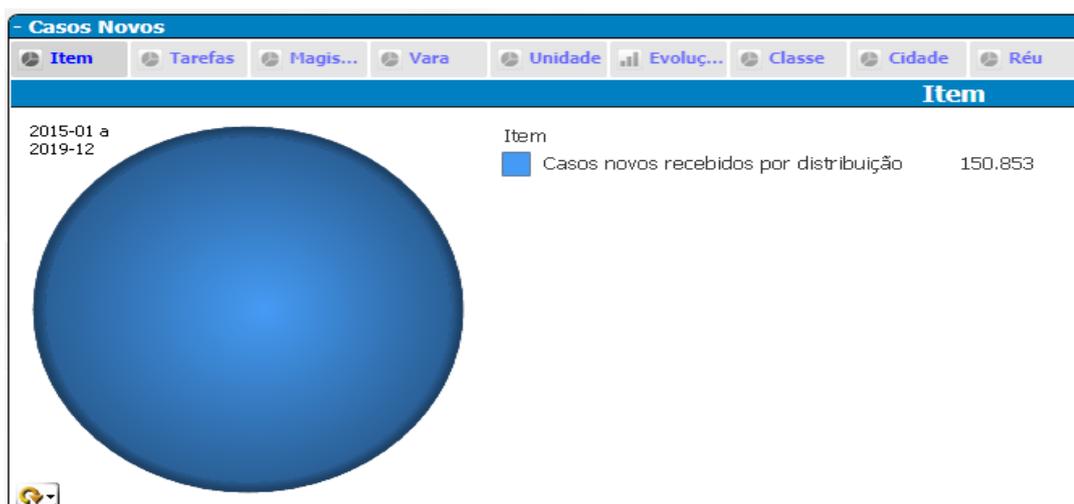
II – Levar em consideração a prática de compartilhamento de informação relacionadas ao comportamento humano (NASIF; RESENDE, 2018), a partir disto, entender como funciona o comportamento dos usuários das varas/cartórios judiciais para propiciar o ajuste, melhoramento das ferramentas de compartilhamento, e o que pode ser desenvolvido para melhorar e estimular essas práticas.

7.6 AVALIAÇÃO, DESTINAÇÃO E PRESERVAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DOS PROCESSOS JUDICIAIS

De acordo com os técnicos e analistas judiciários entrevistados, bem como a pesquisa documental realizada nos manuais do PJe disponíveis na Internet, informações como lembretes, quadro de avisos, designações de tarefas podem ser apagados do sistema. Os documentos que compõem o processo também podem ser eliminados normalmente; isso acontece quando inserido de maneira errada, ou por motivo peculiar. No entanto, fica registrado por quem e quando foi eliminado, podendo o documento ser restaurado posteriormente. Ressalta-se então que a eliminação é algo facultativo, podendo ou não acontecer, não existindo obrigações ou critérios rígidos e específicos para este fim.

Uma pesquisa feita no sistema Horus do TRT 13^o Região, sistema de *Bussiness Intelligence* (BI), o qual contempla informações de diversas bases de dados, planilhas, bem como a base de dados do eGestão (sistema de estatística do CSJT) (BRASIL. TRT 13^a REGIÃO, 2020) levantou-se a quantidade de casos abertos entre os anos de 2015 (ano do começo da estatística) a 2019, conforme a Figura 32.

Figura 32 – Quantidade de casos abertos no TRT 13ª Região (2015 a 2019)



Fonte: Sistema Horus (BRASIL. TRT 13ª REGIÃO, 2020)

Foram abertos 150.853 novos processos trabalhistas neste Tribunal em quatro anos. De acordo com o Relatório Justiça em Números de ano-base 2014 (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2015, p.183, grifo nosso):

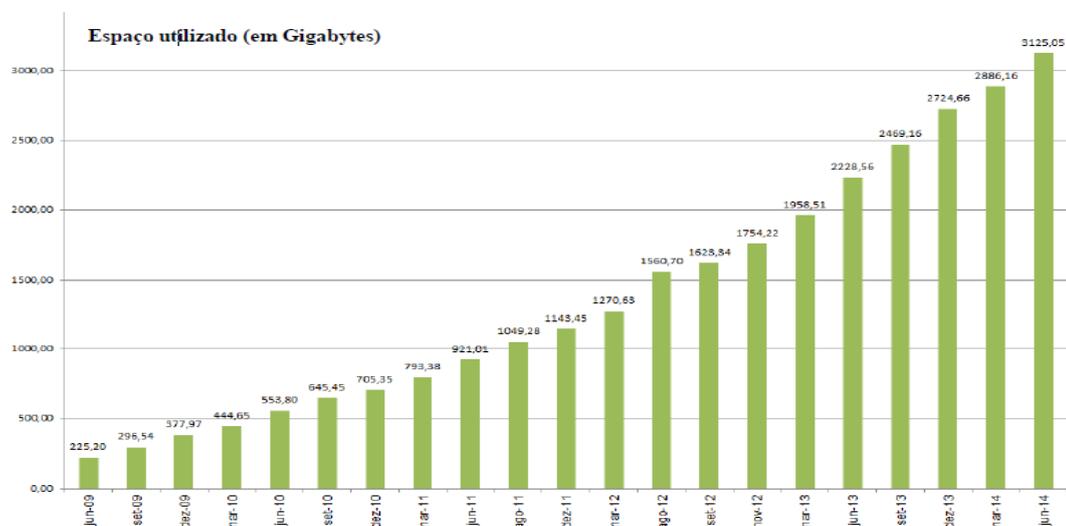
[...] o percentual de casos novos eletrônicos tem aumentado gradativamente desde o ano de 2009 na Justiça do Trabalho em ambos os graus de jurisdição. **Destaca-se o Tribunal Regional da 13ª Região, por ser o único com 100% dos casos novos ingressados eletronicamente tanto no 1º quanto no 2º graus.**

Apesar disso, os processos judiciais tramitados no sistema PJe não são eliminados, isto é, apesar de existir tabela de temporalidade, bem como CPAD, os processos tramitados neste sistema não são submetidos ao processo de avaliação, muito menos de descarte. Importante ressaltar que antes da plena implantação do sistema PJe em todo TRT 13ª Região, o sistema utilizado para criação e tramitação de processos era o SUAPE (sistema próprio deste tribunal) e que ao implantar o PJe, os processos do SUAPE foram migrados para o novo sistema.

Silva (2015) em sua dissertação tratou sobre o tema de descarte seguro de documentos arquivísticos digitais no TRT 13ª Região. Nesta pesquisa, o autor relata sobre as maneiras seguras e adequadas no que tange a eliminação dos documentos neste tipo de suporte, bem como se o TRT 13ª Região adotavam essas políticas e práticas no sistema SUAPE, anteriormente utilizado na tramitação de processos judiciais do referido Tribunal. Silva (2015) traz um gráfico sobre o crescimento do

banco de dados do TRT 13ª Região entre os anos de 2009 a 2014, conforme visualizado a seguir.

Figura 33 – Crescimento do banco de dados do TRT 13ª Região (2009 a 2014)



Fonte: Silva (2015, p. 23)

O autor faz as seguintes considerações sobre este dado:

[...] no período compreendido entre junho de 2009 e junho de 2014, o banco de dados passou de 225,20 *gigabytes* para 3.125,05 *gigabytes* de espaço de armazenamento utilizado (**um crescimento de aproximadamente 13,8 vezes**). Gerenciar o crescimento dessa massa documental em suporte digital envolve, além dos gastos com infraestrutura de TI como *software* e *hardware*, cópias de segurança e custos com energia, gastos relacionados à contratação de profissionais especializados para que seja possível manter toda a infraestrutura necessária em perfeito funcionamento. **Tais gastos poderiam ser minimizados com o descarte de documentos arquivísticos digitais passíveis de eliminação, o que reduziria a massa documental armazenada** (SILVA, 2015, p. 23, grifos nosso).

Ora, esses dados são do ano de 2014, passado em torno de seis anos, até o ano presente (2020), de modo que acredita-se que este número tenha crescido demasiadamente, visto a plena virtualização do processo eletrônico, acumulado junto aos processos já arquivados e encerrados, os quais não são eliminados.

É preciso fazer algumas considerações sobre esta etapa. O Manual de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (MoReq-Jus) (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2009) baseado nas normas do MoReq europeu e no e-ARQ Brasil, foi construído para traçar quais diretrizes, requisitos obrigatórios, desejáveis e muito desejáveis a

serem aplicados nos sistemas de informação e de gerenciamento de processos e documentos no que tange a todos os tribunais brasileiros.

O MoReq-Jus traz a etapa de Avaliação e Destinação de Documentos em que especifica quais instrumentos necessários, como estes devem ser aplicados, transferência, recolhimento de processos e documentos, etc. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2009). Mesmo assim, o sistema PJe ainda não implantou tais funcionalidades, fazendo com que após o encerramento definitivo do processo, estes permaneçam no sistema, sem destinação, armazenamento, avaliação e tratamento arquivístico adequado.

Em relação a esta realidade é preciso estar atento ao seguinte fato: um dos primeiros manuais do CNJ apresentado o sistema PJe ao público em geral, bem como os Tribunais, intitulado Processo Judicial Eletrônico (2010) apresenta um novo conceito do processo eletrônico, inovação na tramitação processual, e quais as vantagens almejadas por tal sistema, na época ainda buscando consolidação e aprimoramento. O documento em questão, traz a seguinte citação acerca das mudanças sobre a guarda processual:

A primeira grande mudança é relativa à guarda do processo. No regime tradicional, o processo judicial fica nas mãos e sob a responsabilidade do diretor de secretaria, do escrivão, do magistrado e dos advogados. Com o processo eletrônico, essa responsabilidade recai sobre quem tem a atribuição de guardar os dados da instituição – a área de tecnologia da informação [...] Isso faz com que a área de tecnologia da informação se torne **estratégica**, pareando-se, do ponto de vista organizacional, com as atividades das secretarias e dos cartórios judiciais (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 7, grifo do autor).

Nota-se que a área de Tecnologia da Informação e Comunicação tem função estratégica e notória sobre a guarda e armazenamento dos processos, não sendo só responsável pela manutenção e funcionamento pleno do sistema, o que até certo ponto está correto. A citação supracitada destaca que a área de tecnologia da informação tem responsabilidade de guardar os dados da instituição, como também os processos eletrônicos armazenados no sistema PJe.

De fato os processos judiciais fazem parte do sistema, mas não podem ser vistos como “dados”, mas sim como documentos arquivísticos digitais, definido pela CTDE (2004, p. 7) do CONARQ como:

Documento arquivístico codificado em dígitos binários, produzido, tramitado e armazenado por sistema computacional. São exemplos de documentos arquivísticos digitais: textos, imagens fixas, imagens

em movimento, gravações sonoras, mensagens de correio eletrônico, páginas web, bases de dados, dentre outras possibilidades de um vasto repertório de diversidade crescente.

Destaca-se que, de fato, a área de tecnologia da informação é primordial e estratégica para o funcionamento do sistema e armazenamento dos processos e informações judiciais, todavia o tratamento de conjuntos de documentos arquivísticos digitais não é só de responsabilidade desse departamento, mas um trabalho integrado e voltado aos arquivistas, os quais tem a responsabilidade de gerenciar, tratar, avaliar e destinar junto as CPADs, bem como preservar os documentos arquivísticos estejam eles em qualquer meio ou suporte.

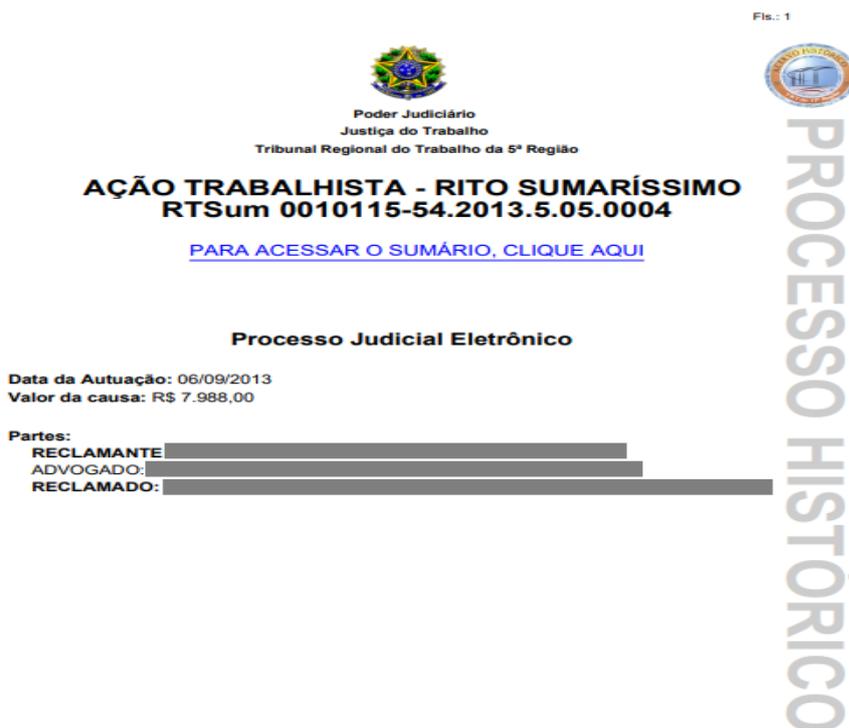
A Lei nº 7.627, de 10 de novembro de 1987 (BRASIL, 1987), dispõe sobre a eliminação dos autos findos da Justiça do Trabalho. Esta lei sanciona que os autos findos dos processos judiciais dos Tribunais do Trabalho podem ser eliminados após cinco anos, contados o prazo da data de arquivamento do processo. Ainda dispõe que se a critério da autoridade competente, houver documentos de valor histórico nos autos processuais, estes devem ser recolhidos ao arquivo do Tribunal.

Contudo, tal Lei é anterior a Lei 8.159/1991, que trata da gestão de documentos públicos e privados, bem como ao Programa Nacional de Gestão Documental do Poder Judiciário (PRONAME) do ano de 2011, estabelecido pelo CNJ, no qual reforça as políticas e recomendações sobre a gestão documental, os processos de avaliação, destinação, eliminação e preservação dos documentos do poder judiciário.

Por mais que não possua funções para avaliação, destinação e eliminação de processos, o sistema PJe da Justiça do Trabalho, desenvolveu uma funcionalidade chamada “selo histórico”, que tem como objetivo:

[...] permite a marcação de processos eletrônicos de interesse histórico no sistema PJe, sendo o marco inicial do aprimoramento da gestão documental no PJe quanto à memória da Justiça do Trabalho, o qual fará parte da iniciativa de elaboração de um acervo digital histórico de processos judiciais (PJE CSJT, 2018).

Figura 34 – Selo Histórico atribuído a um processo



Fonte: PJe CSJT (2018)

Apesar da iniciativa ter intenção positiva, visando construção de uma memória da justiça trabalhista, não existem critérios e avaliações para determinar o processo como histórico, de valor permanente. De acordo com o PJe CSJT (2018), quem pode atribuir ou retirar este selo são o diretor de secretária, o magistrado e assessor (apenas de 2º grau). Ou seja, destoando da própria legislação que trata sobre os arquivos públicos e privados (Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991), das normas de funcionamento do PRONAME (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2011), o MoReq-Jus (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2009) e o Manual de Gestão de Documentos da Justiça do Trabalho (BRASIL. CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO, 2011).

Segundo o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT, 2011, p. 9) alguns dos objetivos da gestão de documentos na Justiça Trabalhista que envolvem a seleção, destinação e preservação dos documentos são:

- adotar critérios padronizados de transferência e de recolhimento dos documentos e processos das unidades administrativas e judiciais para a unidade de gestão documental ;
- aplicar instrumentos de classificação e destinação final ao acervo documental visando preservar as informações indispensáveis

à administração das instituições, à memória nacional e à garantia dos direitos individuais;

- selecionar a documentação, eliminando os documentos que não tenham valor administrativo, fiscal, legal, histórico ou científico;
- garantir a preservação e o acesso aos documentos de caráter permanente, reconhecidos por seu valor secundário.

Como já citado e conhecido, não competem aos magistrados, diretores de secretarias e assessores atribuírem valor histórico/permanente aos documentos. A esse trabalho cabe as comissões de avaliação e destinação, afinal este é complexo e minucioso, cabendo a uma equipe interdisciplinar, que irão avaliar não de acordo com critérios e preferências pessoais, mas baseados em estudos, consultas e opiniões de especialistas no determinado assunto das tipologias e séries documentais (ROSSEAU; COUTORE, 1998; BELLOTO, 2006; SCHELLENBERG, 2006; BRASIL.CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2011).

No que tange a conservação e preservação dos documentos arquivísticos digitais é uma preocupação oriunda a este tipo de suporte a volatilidade, fragilidade e rapidez das mídias, suportes e formatos digitais e eletrônicos. Innarelli (2007) afirma que documentos, informações e sistemas de valor permanente, os quais são essenciais para a pesquisa estão sendo perdidos com bastante frequência, por conta do descuido com as mídias, por falta de migração tecnológica, tal qual faltam políticas de preservação de uma organização neste aspecto.

As informações em meio digital são demasiadamente suscetíveis a obsolescência tecnológica e degradação física (*hardwares, softwares* e formatos), e que apesar das vantagens trazidas pelos meios eletrônicos/digitais, estas tecnologias trazem desafios e consequências relacionadas a acessibilidade e integridade da informação (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2005b)

Considerando esses aspectos, o CONARQ (BRASIL, 2005) alerta ao governo, as organizações públicas e privadas, instituições de ensino e pesquisa, incluindo todos os setores da sociedade brasileira, os seguintes problemas em torno da informação digital, ilustrados na Figura 35:

Figura 35 – Desafios da informação digital



Fonte: Baseado em Brasil. Conselho Nacional de Arquivos (2005)

Os desafios da informação digital, principalmente no que se refere aos documentos arquivísticos digitais, trazem preocupações em relação a sua integridade, confiabilidade e garantia de acesso ao longo do tempo, demandando diversos cuidados, desde processos como: estratégias estruturais (infraestrutura física e tecnológica adequada, planejamento das atividades a longo prazo), estratégias operacionais (preservação de tecnologia, emulação, refrescamento, migração, encapsulamento etc.) e sistemas informatizados de preservação (repositórios digitais) (SANTOS; FLORES, 2018).

O MoReq-Jus, publicado no ano de 2009, já traz aspectos sobre a preservação digital, em que alega alguns requisitos dos aspectos lógicos e gerais em relação a preservação, como por exemplo:

[...] RPR5.2.5 Efetivar ações de preservação sempre que verificada obsolescência tecnológica ou quando favoreça a padronização da plataforma tecnológica do Judiciário brasileiro.

RPR5.2.6 Suportar a transferência em bloco de documentos e metadados.

[...] RPR5.3.7 Gerir metadados relativos à preservação dos documentos e seus respectivos componentes (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2009, p. 50-51).

Destarte, observa-se que a legislação pertinente, as normas, os manuais e as recomendações do Conselho Nacional de Justiça e do Conselho Superior da Justiça

do Trabalho atentam para os procedimentos adequados no que tange ao ciclo documental, em destaque a avaliação, destinação e preservação. Todavia, a adoção e o cumprimento de tais requisitos pelo sistema PJe destoam das práticas e recomendações propostas pelos órgãos superiores, principalmente no que tange ao armazenamento adequado (repositórios confiáveis para assegurar a cadeia de custódia), adoção da tabela de temporalidade, avaliação, eliminação ou preservação de tais documentos.

Lübbe (2007, p. 66) faz a seguinte ponderação:

[...] de nada adianta assegurar o acesso ao Judiciário e à informação como direitos constitucionais previstos, se a informação não é preservada, ou ainda que preservada, não está disponível ou em condições de ser acessada, isto é, organizada de modo a possibilitar seja (*sic*) localizada e recuperada.

Por mais que a legislação garanta o aparato ao acesso às informações, a exemplo do artigo 216, §2 da Constituição Federal, a Lei 8.159/1991 e a Lei 12.527/2011, não adianta “guardar tudo”, se será difícil conceder e preservar às informações armazenadas.

É preciso reforçar para o fato que O MEMOJUTRA tem discutido em encontros e reuniões e ações que visem garantir a preservação da história e a memória do poder judiciário trabalhista, em âmbito museológico e documental, cujo principal objetivo é:

[...] acompanhar, orientar e avaliar a política de preservação e tratamento adequado dos acervos dos Tribunais do Trabalho, contribuindo para a preservação dos museológicos e a gestão documental. Também busca incentivar a organização de Memoriais da Justiça do Trabalho em cada um dos Regionais que ainda não o possuem. O Memojutra funciona como uma rede articulada de magistrados e servidores que atuam em defesa da memória da Justiça do Trabalho, tendo atuação científica, educacional e cultural, sendo composta por membros efetivos, fundadores ou não, representantes dos Centros de Memória, Gestão Documental e Arquivo e pelas Comissões Permanentes de Avaliação Documental (MEMOJUTRA, 2020).

Na concepção de Castellini (2017) os encontros do MEMOJUTRA tem abordado a tríade: memória, preservação e eliminação, visto que é uma preocupação dos profissionais dos tribunais a perda das fontes documentais, ocasionando na perda da memória da justiça trabalhista.

A autora ainda ressalta que os profissionais presentes nesses encontros, relatam grande preocupação em torno da eliminação dos autos findos dos processos judiciais, já que a Lei nº 7.627/1987, dispõe que os autos findos processuais após cinco anos poderão ser eliminados, menos os que possuem valor histórico. Todavia, a Lei 8.159/1991, o manual de gestão documental do poder judiciário e o manual de gestão documental da Justiça do Trabalho, reforçam que devem ser conservadas amostras estatísticas dos processos a serem eliminados (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2011; BRASIL. CONSELHO NACIONAL DA JUSTIÇA DO TRABALHO, 2011), sendo uma questão polêmica para os defensores da conservação e preservação do patrimônio documental como todo, já que para estes todos os processos podem ser fonte para a história.

Diante dos argumentos apresentados, recomenda-se e reforça-se a aplicação das seguintes diretrizes:

I – Cumprimento dos requisitos do MoReq-Jus, destaque para os RAD 8.1.2 ao RAD 8.1.7, no que concerne ao suporte nas tarefas de avaliação, seleção e destinação de documentos, processos e dossiês (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2009) ;

II – Aplicação da tabela de temporalidade e destinação nos processos judiciais eletrônicos pela Comissão Permanente de Avaliação Documental do referido tribunal (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2009, 2011);

III – Adoção e/ou integração de um SIGAD e/ou RDC-Arq ao Sistema PJe a fim de garantir o armazenamento, preservação e acesso adequado ao longo do tempo, mantendo a integridade, confiabilidade e autenticidade dos processos judiciais, em um ambiente em que a cadeia de custódia documental estará garantida ao pleno acesso presente e futuro (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS, 2011, 2015; SANTOS; FLORES, 2019).

IV – Uso de plataformas, como o ICA-Atom, que representam e descrevem às informações arquivísticas presentes nos processos judiciais de valor permanente, facilitando o trabalho de difusão da memória, cultura e informação por meio desta plataforma *web* (FLORES; HEDLUND, 2014).

Mediante as recomendações propostas, acentua-se a importância e a necessidade em estabelecer diretrizes baseadas nas teorias não apenas da Gestão da Informação, mas também da Arquivística, Ciência da Computação e Direito e das ciências ou disciplinas que possam contribuir para um melhor gerenciamento de

informações e documentos. Acrescenta-se o fato de que os usuários (técnicos e analistas judiciários do TRT 13ª Região) são peça-chave para compreender e propor alterações no sistema, em razão de sua prática e vivência na tramitação e julgamento dos processos judiciais.

Destaca-se que as recomendações de gestão da informação e de gestão de documentos arquivísticos digitais são aplicáveis a qualquer meio de armazenamento em que o documento/informação esteja inserido. A tecnologia é apenas um dos meios para alcançar a eficiência e a acessibilidade das informações. O sucesso de um sistema informatizado de documentos arquivísticos digitais não depende apenas das tecnologias utilizadas, mas da existência de políticas arquivísticas, informacionais e sua aplicação, seja em qualquer ambiente de armazenamento.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Gestão da Informação busca por meio de teorias, técnicas e estratégias, o eficaz gerenciamento e utilização da informação, independentemente de seu formato e suporte, para atingir fins organizacionais e assim contribuir para as melhores tomadas de decisão, podendo ser útil desde as ações do nível operacional até o alto escalão de uma organização.

Partindo desta premissa, os documentos arquivísticos podem ser considerados como informação orgânica registrada, contendo grande parte das informações essenciais para o desenvolvimento das atividades organizacionais (ROSSEAU; COUTORE, 1998). Os processos judiciais são fundamentais para o registro das provas e atos da justiça no julgamento de um caso, ficando documentado toda a tramitação processual, elemento fundamental para o andamento da justiça, tal qual como fonte documental para a história e memória organizacional.

Este estudo buscou investigar de que forma acontece a gestão da informação no Sistema de Processo Judicial Eletrônico no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT 13ª Região), especificamente no maior fórum deste Tribunal, o Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo. A partir da pesquisa documental nos manuais do PJe, das entrevistas realizadas com os técnicos e analistas judiciários das 13 varas trabalhistas e com um dos membros da CPAD do Tribunal, assim como as observações da pesquisadora sobre o sistema, levantaram-se algumas considerações.

Para a maioria dos técnicos e analistas judiciários entrevistados, o sistema PJe trouxe muitas vantagens em relação a tramitação, acessibilidade e fluxo processual, como também maior dinamização das tarefas em grupo, compartilhamento e rapidez no acesso às informações. De fato, várias etapas e funções do sistema apresenta variedades de opções, principalmente no que tange a busca, recuperação e compartilhamento de informações, possibilitando aos usuários satisfação em usá-lo, já que encontram a informação de maneira rápida e acessível, otimizando o tempo de trabalho.

No entanto, mesmo estando ciente das vantagens e melhorias que o sistema trouxe, a exemplo da tramitação e fluxo processual, é preciso estar atento a outras questões que envolvem a gestão da informação: seu cadastro (inserção),

organização, armazenamento, avaliação, destinação e preservação. Estas etapas chamam atenção por não possuírem os requisitos para uma gestão adequada, podendo daqui há alguns anos, com o maior crescimento do volume processual armazenado, acarretar problemas como desorganização, dificuldades na recuperação, acesso, e preservação. Enfatiza-se que a maioria das informações armazenadas no sistema PJe são documentos arquivísticos, ou seja, os processos judiciais.

Os documentos arquivísticos precisam de tratamento adequado no que concerne ao seu gerenciamento, tal qual suas particularidades de acordo com seu suporte, natureza, etc. Estando em meio digital, aumentam-se as preocupações, principalmente em relação a autenticidade, confiabilidade e acesso ao longo do tempo, visto a fragilidade do meio digital. Mesmo com a elaboração e recomendações de manuais sobre gestão de documentos eletrônicos em sistemas informatizados, manuais e recomendações sobre gestão e políticas documentais do poder judiciário, os desenvolvedores do sistema PJe não seguem tais parâmetros.

Não se tem certeza o porquê de não implementar tais requisitos e recomendações já propostas, visto que a própria instituição que elaborou os manuais e recomendações, com critérios arquivísticos, para sistemas informatizados, é a mesma que desenvolve o sistema PJe: o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), inferindo-se uma dissonância entre teoria e prática.

Supõe-se que a desvalorização dos princípios, práticas e políticas arquivísticas sejam um das causas, bem como a hipervalorização das tecnologias da informação, levando a crer que, para os desenvolvedores e gestores do sistema, apenas o aumento do armazenamento e *backup* garantirão a preservação e acesso aos documentos e informações.

Levando em consideração as questões anteriores, visou-se recomendar a adoção e/ou integração de um Sistema Informatizado de Gestão de Documentos Arquivísticos (SIGAD) e/ou de Repositório Digital Confiável (RDC-Arq) que seguem os parâmetros, princípios, garantem a organicidade, autenticidade, confiabilidade, acesso e preservação dos documentos de arquivo. Para isso, é fundamental que haja atividades de seleção e avaliação dos processos judiciais eletrônicos pela CPAD.

Também recomendou-se a adoção e o uso de plataformas de difusão da informação arquivística, como o ICA-Atom, que proporciona aos pesquisadores,

cidadãos ou a qualquer pessoa do mundo, por meio da Internet, a representação e descrição das informações arquivísticas contidas nos documentos.

Em relação a outros quesitos, que não se referem propriamente à informação orgânica registrada, ou seja, os documentos de arquivo, as etapas de necessidade, busca, recuperação e compartilhamento, foi recomendado aos gestores do sistema que atentem-se melhor às necessidades do dia a dia dos usuários, principalmente das varas/cartórios judiciais; aumentar as fontes de informação primária e secundária; assim como estimular o comportamento e práticas de compartilhamento de informação.

Atenta-se, ainda, a recomendação sobre o acesso ao processo trabalhista pelo usuário final, ou seja, o trabalhador ou empregador, uma vez que embora seja possível consultar o processo virtualmente, é preciso possuir *login* e senha, autorizados pela secretária do Fórum ou Tribunal, para que o usuário da Justiça (autor ou réu) possa ter acesso ao processo. No entanto, apesar dessa iniciativa, esta ferramenta para os usuários da Justiça não parece ser muito divulgada, fazendo com que as partes envolvidas dependam de seus advogados, defensores públicos e funcionários das Varas para visualizar e conhecer informações sobre o andamento do processo na íntegra. Assim, recomenda-se maior incentivo ao acesso aos processos pelas partes processuais, democratizando e ampliando a transparência para quem utiliza os serviços da Justiça.

Afirma-se que o Sistema PJe apresentou diversas funcionalidades e facilidades que denotam a satisfação da maioria dos usuários das varas trabalhistas do referido fórum estudado. O aperfeiçoamento do sistema tem acontecido de forma constante para a melhor prestação de serviço aos cidadãos usuários da justiça, bem como os servidores usuários que lidam no dia a dia com a tramitação processual.

Entende-se que a área de tecnologia da informação é elementar para o funcionamento do sistema, e que o cumprimento do seu papel colabora para o melhor gerenciamento das informações. Ainda assim, apenas as tecnologias provenientes da informática não irão resolver questões como necessidade, organização, busca, recuperação, acesso, uso, compartilhamento, eliminação e preservação das informações. São necessárias ações que envolvam políticas de informação, estratégias e cultura organizacional, todos estes fatores somados contribuem para o gerenciamento eficaz da informação (DAVENPORT, 1998).

Se levarmos em conta a teoria de McGee e Prusak (1994) sobre estilos de gerência da informação, os desenvolvedores do sistema PJe, classificam-se no estilo de Utopia Tecnocrática, no qual valorizam em demasia o uso de *softwares* e *hardwares*, e as mais novas tecnologias do mercado para promover a melhor infraestrutura para seus sistemas e bancos de dados. Consideram a informação um elemento importante para a tomada de decisão, porém parecem desprezar políticas informacionais, levando a crer que os requisitos e políticas arquivísticas são negligenciados nesse sistema, inferindo-se que apenas as TDICs darão conta da complexa tarefa de gestão da informação e do fluxo de informação.

Este estudo não teve como intenção aprofundar cada etapa da gestão da informação do sistema PJe, pois cada uma delas é passível de estudos isolados e complexos. Todavia, teve o objetivo de conhecer, na visão dos técnicos e analistas das varas trabalhistas, o funcionamento da gestão das informações dos processos judiciais para compreender como os estudos nesta área podem contribuir para uma melhor eficiência e transparência do poder judiciário.

Também foi abordada a importância da integração entre Gestão da Informação e da Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais. Não foi a intenção mostrar que uma área é superior a outra, mas que se complementam e trazem técnicas, perspectivas, etapas e políticas de informação que promovem o melhor tratamento, uso, acesso e preservação da informação orgânica registrada, seja para tomadas de decisão, seja para a construção da memória organizacional e social.

Sobre estudos futuros em relação ao sistema PJe propõe-se a resolução das seguintes questões: por que o desenvolvimento do sistema de processo judicial eletrônico destoa das recomendações e legislação arquivística pertinente? Por quanto tempo conseguirão garantir o pleno acesso, segurança, confiabilidade e autenticidade dos documentos? Será que as recomendações e requisitos presentes nos manuais mostram-se difíceis na prática? Se sim, de que maneiras podem ser melhorados e adaptados para seu uso pleno?

Outras questões pertinentes a serem investigadas tendo o Tribunal como campo de pesquisa são estudos sobre a Gestão do Conhecimento, área que pode colaborar para o compartilhamento de conhecimentos e a geração de inovação e tomadas de decisão. Pesquisas que continuem a investigar a gestão da informação e/ou gestão de documentos nos sistemas administrativos do Tribunal, bem como sobre preservação de documentos arquivísticos digitais em sistemas informatizados

do poder judiciário, certamente, proporcionarão resultados que colaborarão para o campo estudado e também para compreender como essas temáticas podem ser analisadas a luz da ciência da informação no poder judiciário.

O estudo sobre as etapas e fluxo da GI no sistema PJe demonstram importância, pois, foi possível identificar as ferramentas existentes no sistema, quais estão sendo utilizadas e bem avaliadas pelos usuários, como também quais etapas apresentam maior relevância pelos usuários. Da mesma forma, foi possível identificar as etapas que necessitam de melhorias ou ajustes, contribuindo para um melhor fluxo e otimização das tarefas dos servidores das varas.

Por fim, faz-se um apelo aos gestores do poder judiciário, aos magistrados, aos gestores responsáveis pela elaboração e implantação das políticas, aos arquivistas e aos cientistas da computação responsáveis pelo desenvolvimento do sistema. Os profissionais de tecnologia da informação integrado aos arquivistas, devem atentar-se e sensibilizar-se as questões dos princípios arquivísticos para garantir uma gestão eficaz, responsável e, principalmente, que conceda acesso aos processos e documentos pelo tempo que for necessário. Assim, resguardarão o direito da sociedade em ter acesso à informação, assegurando a memória histórica e institucional da justiça brasileira, principalmente à justiça do trabalho, essencial para garantir um julgamento justo e efetivo entre os empregados e empregadores, bem como fortalecendo a justiça e a democracia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Carlos Cândido de. Discurso do Sujeito Coletivo: reconstruindo a fala do 'social'. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Pólis, 2005. p.59-80.

AMORIM, Fabiana Borelli; TOMÁEL, Maria Inês. O uso de sistemas de informação e seus reflexos na cultura organizacional e no compartilhamento de informações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.1, n.1, p.74-91. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/9938/5620> . Acesso em: 10 mar. 2020.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ANGELONI, Maria Terezinha. **Organizações do conhecimento: infra-estrutura, pessoas e tecnologias**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Dicionário de Metodologia Científica: um guia prático para a produção do conhecimento científico**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ARENDT, Hannah. **A condição humana**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

AUDY, Jorge Luis Nicolas; Andrade, Jorge Keller de; CIDRAL, Alexandre. **Fundamentos de Sistemas de Informação**. Porto Alegre: Bookman, 2007.

ÁVILA BARRIENTOS, Eder. Formación de usuarios de la información mediante aplicaciones Web 2.0. **Biblios**, Tacna, v. 55, n. 2, p. 40-50. Disponível em: <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/160/200>. Acesso em: 07 abr. 2020.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da Informação e do Conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v.13, n.especial, p.1-25, 2008. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>. Acesso em: 04 abr. 2019.

BARBOZA, Elder Lopes; FADEL, Bárbara. Fluxos de informação na gestão do conhecimento: por uma cultura de compartilhamento. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB, 18, 2017. **Anais [...]**. Marília: UNESP, 2017. p.1-20. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/124991>. Acesso em: 10 mar. 2020.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, n.16, v.3, p.67-74, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13563.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2019.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. *In*: STAREC, Claudio; GOMES, Elizabeth; BEZERRA, Jorge. (org.). **Gestão estratégica da Informação e Inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2005. p.20-35.

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação**: Como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2012.

BELLOTO, Heloisa Liberalli. **Arquivística**: objeto, princípios e rumos. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2002.

BELLOTO, Heloisa Liberalli. Arquivos Permanentes: tratamento documental. 4.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

BERNARDES, Ieda Pimenta; DELATORRE, Hilda. **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/publicacao/anexo/gestao_documental_aplicada.pdf . Acesso em: 29 jan. 2020.

BRASIL. **Lei nº 7.627, de 10 de novembro de 1987**. Dispõe sobre a eliminação de autos findos nos órgãos da Justiça do Trabalho, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1987]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/L7627.htm . Acesso em: 29 já. 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf . Acesso em: 18 abr. 2019.

BRASIL. **Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1991]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm. Acesso em: 18 abr. 2019.

BRASIL. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Glossário de Documentos Arquivísticos Digitais**. Versão 1. Rio de Janeiro: Conselho Nacional de Arquivos, 2004. Disponível em: <http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/ctde/Glossario/2004ctdeglossariov1substituido.pdf> . Acesso em: 20 jan. 2020.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf . Acesso em 29 jan. 2020.

BRASIL. **Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm. Acesso em: 04 abr. 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **NOBRADE**: norma brasileira de descrição arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário brasileiro**: MoReq-Jus. 1.0 versão. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2009. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/01/manualmoreq.pdf> . Acesso em: 29 jan. 2020.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **PJE - Processo Judicial Eletrônico**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/manual-processo-judicial-eletronico-cnj.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2019.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Gestão de Documentos**: curso de capacitação para os integrantes do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo – SIGA. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. Disponível em: http://siga.arquivonacional.gov.br/images/cursos_capacitacao/Apostila_gestao_documentos_2015.pdf . Acesso em: 29 jan. 2020.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **e – ARQ Brasil**: Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos. 1.1 Versão. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. Disponível em: <http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/e-arq.pdf> . Acesso em: 29 jan. 2020.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Gestão de Documentos do Poder Judiciário**. 1.0 Versão. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, outubro de 2011. Disponível em: https://www2.cjf.jus.br/jspui/bitstream/handle/1234/46330/Manual_CNJ.pdf?sequence=1. Acesso em: 29 jan. 2020.

BRASIL. CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO. **Manual de Gestão Documental da Justiça do Trabalho**. 1.0 versão. Brasília: Conselho Superior da Justiça do Trabalho, novembro de 2011. Disponível em: http://www.csjt.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=0fd26255-d562-4137-9eda-5892ef8cb64b&groupId=955023. Acesso em: 29 jan. 2020.

BRASIL. **Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2011]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm . Acesso em: 18 abr. 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Diretrizes para a presunção de autenticidade de documentos arquivísticos digitais**. Rio de Janeiro: Conselho Nacional de Arquivos, 19 de dezembro de 2012. Disponível em: http://conarq.gov.br/images/publicacoes_textos/conarq_presuncao_autenticidade_completa.pdf . Acesso em: 29 jan. 2020.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n.185, de 18 de dezembro de 2013**. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2013. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/files/atos_administrativos/resoluo-n185-18-12-2013-presidencia.pdf. Acesso em: 05 abr.2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n.198, de 1º de julho de 2014**. Dispõe sobre o planejamento e a gestão estratégica no âmbito do poder judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2014. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/resol_gp_198_2014_copiar.pdf . Acesso em: 05 abr. 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Diretrizes para a implementação de repositórios arquivísticos digitais confiáveis**: RDC-Arq. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional de Arquivos, 2015. Disponível em: http://conarq.gov.br/images/publicacoes_textos/diretrizes_rdc_arq.pdf . Acesso em: 29 jan. 2020.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2015**: ano-base 2014. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2015/09/204bfbab488298e4042e3efb27cb7fbd.pdf> . Acesso em : 29 jan. 2020.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Caderno PJe – Processo Judicial Eletrônico**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2016. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/09/551be3d5013af4e50be35888f297e2d7.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2018**: ano base 2017. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>. Acesso em 05 abr. 2019.

BRASIL. TRT 13ª REGIÃO PARAÍBA. **TRT 13 em números 2018**: ano base 2017. João Pessoa: Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, 2018. Disponível em: https://www.trt13.jus.br/age/revista-trt13-em-numeros/planejamento-estrategico-2015-2020/Revista_TRT13_EmNumeros2018_2017.pdf . Acesso em: 07 abr. 2019.

BRASIL. TRT 13ª REGIÃO PARAÍBA. **Novo Fórum do Trabalho de João Pessoa será entregue hoje**. João Pessoa, dezembro de 2018. 1 fotografia. Disponível em: <https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/2018/dezembro/2018/dezembro/tudo-pronto-para-a-inauguracao-do-forum-do-trabalho-de-joao-pessoa> . Acesso em: 07 abr. 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2019**: ano base: 2018. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2019.

BRASIL. TRT 13 REGIÃO PARAÍBA. **Sistema Horus**. 2020. Disponível em: <https://www.trt13.jus.br/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=AGE/Horus.qvw> . Acesso em: 29 jan. 2020.

CARVALHO, Elizabeth Leão de; LONGO, Rose Mary Juliano. Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do conselho de administração da UEL. **Informação & Informação**, v.7, n.2, p.113-133, jul./dez.2002. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1703/1454> . Acesso em: 07 abr. 2020.

CARVALHO, Livia Ferreira; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique. Gestão da informação: estudo comparativo entre quatro modelos. **BIBLOS**, Rio Grande, v. 28, n.1, p.71-84, 2014. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/56683>. Acesso em: 10 mar. 2020.

CALDERON, Wilmara Rodrigues *et al.* O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.3, p.97-104, set./dez.2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a11v33n3.pdf> . Acesso em: 29 jan. 2020.

CALDERON, Wilmara Rodrigues. **O arquivo e a informação arquivística**: da literatura científica à prática pedagógica no Brasil. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013. E-book. Disponível em: <http://bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/services/e-books/ISBN9788579834868.pdf> . Acesso em: 29 jan. 2020.

CASTELLINI, Isabelle da Rocha Brandão. **Arquivos na Justiça do Trabalho**: Perspectivas a partir do Encontro Nacional da Memória da Justiça do Trabalho. 2017. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Documentos e Arquivos) – Programa de Pós-Graduação em Gestão de Documentos e Arquivos, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <http://www.unirio.br/ppgarq/tccs/turma-2015.2/castellini-isabelle-da-rocha-brandao-arquivos-na-justica-do-trabalho-perspectivas-a-partir-do-encontro-nacional-da-memoria-da-justica-do-trabalho/view> . Acesso em: 29 jan. 2020.

CASTRO JÚNIOR, Antônio Pires de; FRANCO, Beatriz Figueiredo; CALIXTO, Wesley Pacheco. Gestão da informação em grandes volumes de dados no Poder Judiciário. In: Almeida, Francisco Severo de; SILVA, Armando Malheiro da; FRANCO, Maria José Batista; FREITAS, Carla Conti de. (org.). **Coletânea Luso-Brasileira V**: Gestão da informação, cooperação em redes e competitividade. Universidade do Porto: Porto, 2014. p. 61-78.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração para não administradores**: a gestão de negócios ao alcance de todos. 2. ed. Barueri: Manole, 2011.

CHOO, Chun Wei. **A Organização do Conhecimento**. 3. ed. São Paulo: Senac, 2003.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **ISAD(G)**: norma geral internacional de descrição arquivística. 2. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2000.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **ISAAR (CPF)**: norma internacional de registro de autoridades arquivísticas para entidades coletivas, pessoas e famílias. 2. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **ISDF**: norma internacional para descrição de funções. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2008.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **ISDIAH**: norma internacional para descrição de instituições com acervo arquivístico. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2009.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DINIZ, Bárbara Carvalho; FERREIRA, Danilo de Sousa. Recuperação da informação no banco de dados do arquivo judicial do fórum cível de João Pessoa. **RACin**, João Pessoa, v.6, n.2, p.1-16, jul/dez. 2018. Disponível em: http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v6_n2/racin_v6_n2_artigo01.pdf . Acesso em: 10 mar. 2020.

DONATO, Verônica Chaves Carneiro. **O Poder Judiciário no Brasil**: estruturas, críticas e controle. 2006. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2006. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp041679.pdf> . Acesso em: 30 jan. 2020.

DURANTI, Luciana; PRESTON, Randy. **International research on permanent authentic records in electronic systems (InterPARES 2)**: experimental, interactive and dynamic records. Italia: ANAI, 2008.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA. **Lei HR 6410, de 11 de dezembro de 1980**. Dispõe sobre o *Paperwork Reduction Act*. Congresso Americano, Washington, D.C [1980]. Disponível em: <https://www.congress.gov/bill/96th-congress/house-bill/6410> . Acesso em: 29 jan. 2020.

FANTINATO, Marcelo. **Métodos de Pesquisa**. [2015]. 50 slides, preto e branco. Disponível em: <https://atualiza.aciaraxa.com.br/ADMArquivo/arquivos/arquivo/M%C3%A9todos-de-Pesquisa.pdf> . Acesso em: 30 jan. 2020.

FERRETTI, José Roberto Pimenta; ALVARES, Lilian. Gestão da informação e do conhecimento judiciais: perspectivas e desafios. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.25, n.2, p.19-28, mai./ago.2015. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/18/13742> . Acesso em: 18 abr. 2019.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de usos e usuários**. Brasília: IBICT, 1994.

FLORES, Daniel; HEDLUND, Dhion Carlos. Análise e aplicação do Ica-Atom como ferramenta para descrição e acesso às informações do patrimônio documental e histórico do município de Santa Maria – RS. **Informação & Informação**, Londrina, v.19, n.3, p.-86-106, set./dez.2014. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/14892/pdf_33 . Acesso em: 30 jan. 2020.

FLORES, Daniel. **Cadeia de Custódia dos documentos arquivísticos digitais: do SIGAD ao RDC-Arq.** [2016]. 76 slides, color. Disponível em: http://www.arquivologia.ufes.br/sites/arquivologia.ufes.br/files/field/anexo/cadeia_de_custodia_dos_documentos_arquivisticos_digitais-_do_sigad_ao_rdc-arq.pdf. Acesso em: 30 jan. 2020.

FLORES, Daniel; ROCCO, Brenda Couto de Brito; SANTOS, Henrique Machado dos. Cadeia de Custódia para documentos arquivísticos digitais. **Acervo**, Rio de Janeiro, v.29, n.2, p.117-132, jul./dez.2016. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/53277> . Acesso em: 30 jan. 2020.

FLORES, Daniel; CÉ, Graziella. Prospecção dos arquivos: futuro da arquivologia. *In*: VENÂNCIO, Renato Pinto; SILVA, Welder Antônio; NASCIMENTO, Adalson (org). **Ensino e Pesquisa em Arquivologia: Cenários Prospectivos – V REPARQ**. Belo Horizonte: UFMG, 2017. p. 44-61.

GRÁCIO, José Carlos Abbud. **Preservação Digital na Gestão da Informação: um modelo processual para as instituições de ensino superior**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2012. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/113727/ISBN9788579833335.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 06 abr. 2019.

GERBASI, Noadya Tamillys Oliveira Duarte; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Compartilhamento de informação e conhecimento tácito por meio de ambientes virtuais: uma análise na comunidade do SIGAA/UFPB. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v.13, n.1,p.166-176, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/34874/17957> . Acesso em: 30 jan. 2020.

GREEF, Ana Carolina. Gestão da informação comunicada: modelos de diagnósticos e gerenciamento de qualidade de fluxos informacionais. **Rebecin**, São Cristóvão, v.6, n. especial, p.43-60, 2019. Disponível em: http://abecin.org.br/portalderevistas/index.php/rebecin/article/view/100/pdf_1 . Acesso em: 10 mar. 2020.

INARELLI, Humberto Celeste. Preservação digital e seus dez mandamentos. *In*: SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Arquivística**: temas contemporâneos. Brasília, DF: SENAC-DF, 2007. p.21-75.

INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de Documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.3, n.2 , p.26-60, jul./dez. 2007. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/3553>. Acesso em: 30 jan. 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

GODINHO, Pedro Rogério de Castro. **O Conselho Nacional de Justiça, o Processo Judicial Eletrônico, as Tecnologias da Informação e as novas perspectivas para a administração da justiça brasileira**. 2013. Dissertação (Mestrado profissional em segurança pública, justiça e cidadania) – Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/19732/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20final%20-%20Pedro%20Rog%C3%A9rio%20Castro%20Godinho%202015.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2019.

GONÇALVES, Paulo de Castro. **As origens das práticas de Gestão da Informação**: dos primeiros modos de produção à sociedade da informação. 2011. Monografia (especialização em Gestão estratégica da informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUBD98BUVW/monografia_origens_pr_ticas_gi_paulo_de_castro.pdf?sequence=1. Acesso em: 05 abr. 2019.

HERNANDEZ SALAZAR, Patricia. **La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior**. México: UNAM, 1998.

INOMATA, Danielly Oliveira. *et al.* Barreiras ao acesso e uso da informação: evidências em projetos de inovação. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília, v.11, n.1, p.79-89, jan./maio, 2017. Disponível em: <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/5147>. Acesso em: 06 abr. 2019.

INTERPARES. **A elaboração e manutenção de materiais digitais**: diretrizes para indivíduos. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, [200?]. Disponível em: http://www.conarq.gov.br/images/publicacoes_textos/Diretrizes_produtores_preservados.pdf . Acesso em: 31 jan. 2020.

JARDIM, José Maria. Caminhos e perspectivas da gestão de documentos em cenários de transformações. **Acervo**, Rio de Janeiro, v.28, n.2, p.19-50, jul./dez.2015. Disponível em: <http://oaji.net/articles/2016/3932-1475249800.pdf> . Acesso em: 30 jan. 2020.

JONES, William. No knowledge but through information. **First Monday**, v. 15, n. 9, Sept. 2010. Disponível em: <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/3062/2600>. Acesso em: 18 abr. 2019.

JOVANOVICH, Eliane Maria da Silva; CAVALCANTE, Lídia Eugenia. O comportamento informacional e a necessidade da informação jurídica dos professores/advogados do escritório de aplicação de assuntos jurídicos da Universidade Estadual de Londrina. *In*: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2018. p. 2082-2090. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/124794> . Acesso em: 30 jan. 2020.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informação gerenciais**. 11. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

LEFEVRE, Fernando; LEFEVRE, Ana Maria Cavalcanti; MARTINS, Maria Cristina da Costa. Discurso do Sujeito Coletivo, complexidade e auto-organização. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.14, n.4, p.1193-1204, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v14n4/a20v14n4.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2019.

LEFEVRE, Fernando; LEFEVRE, Ana Maria Cavalcanti. Discurso do Sujeito Coletivo: representação sociais e intervenções comunicativas. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 23, n. 2, p. 502-507, abr./jun. 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n2/pt_0104-0707-tce-23-02-00502.pdf . Acesso em: 06 abr. 2019.

LIMA, Ediene de Souza; DUARTE, Emeide Nóbrega. Política integrada de gestão documental, da informação e do conhecimento para o SEBRAE/PB. *In*: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB, 17., 2016. **Anais [...]**. Salvador: UFBA, 2016.p. 1-8. Disponível em: <http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/view/3798/2418> . Acesso em: 10 mar. 2020.

LIMA, Ediene de Souza. **Diretrizes para uma política integrada de gestão documental, da informação e do conhecimento no SEBRAE Paraíba**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/9709/2/ArquivoTotal.pdf> . Acesso em: 10 mar. 2020.

LIMA, Eliseu dos Santos; FLORES, Daniel. A utilização do ica-atom como plataforma de acesso, difusão e descrição dos documentos arquivísticos de instituições públicas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 3, p. 207-227, set./dez. 2016. Disponível em:

<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/24234/20736> .

Acesso em: 31 jan. 2020.

LOUSADA, Mariana. **Informação orgânica como insumo estratégico para a tomada de decisão em ambientes competitivos**. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2011. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/lousada_m_me_mar.pdf . Acesso em: 07 abr. 2020.

LOPES, Luis Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 2. ed. Brasília: Projecto. 2009.

LÜBBE, Anita. Os Memoriais e a Preservação dos Documentos da Justiça do Trabalho: revisitando a tabela de temporalidade dos documentos e processos trabalhistas arquivados. *In*: BIAVASCHI, Magda Barros; LÜBBE, Anita; MIRANDA, Maria Guilhermina. **Memória e Preservação de Documentos: Direitos do Cidadão**. São Paulo: LTR, 2007, p. 65-80.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A ciência e a gestão da informação: compatibilidade no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12910.pdf> . Acesso em: 06 abr. 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas**. *E-book*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

McGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MEMOJUTRA. **Institucional – O Memojutra**. 2020. [S.l.]. Disponível em: <https://www.memojutra.com.br/o-memojutra/> . Acesso em: 31 jan. 2020.

MENDONÇA, Ana Valéria Machado. O uso da análise do discurso do sujeito coletivo em Ciência da Informação. *In*: MUELLER, Suzana P. M. (org.) **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p.149-170.

MESA, Yuniet Rojas. *De la gestión de la información a la gestión del conocimiento*. **Acimed**, v. 14, n.1, jan./fev. 2006. Disponível em: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci02106.htm . Acesso em: 06 abr. 2019.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. E-book.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MONTEIRO, Samuel Alves. **Indicadores de qualidade para avaliação dos processos de gestão da informação.** 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/4969/2/arquivototal.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2019.

MOREIRA, Leonardo Neves. Uma visão arquivística do sistema de processo judicial eletrônico do conselho nacional de justiça. **CAJUR - Caderno de Informações Jurídicas**, v. 2, n. 2, 2015. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/49372> . Acesso em: 31 jan. 2020.

MORESCHI, Allander Quintino. A efetividade do processo judicial eletrônico na prática forense. **Revista Esmat**, Piauí, v. 5, n.5, p. 7-31, jan./jun. 2013. Disponível em: http://esmat.tjto.jus.br/publicacoes/index.php/revista_esmat/article/viewFile/70/76 . Acesso em: 06 abr. 2019.

NASIF, Mônica Erichsen; RESENDE, Walisson da Costa. Gestão da informação e do conhecimento e suas relações com segurança da informação, tecnologias da informação e compartilhamento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 45, n. 3, p. 110-118, set./dez.2018. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4052/3568>. Acesso em: 31 jan. 2020.

NAVEGADOR PJE. **Tribunais usuários do sistema PJe.** 2019. Disponível em: <http://www.pje.jus.br/navegador/> . Acesso em: 06 abr. 2019.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática.** 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.

PASCHOARELLI, Luiz Carlos; MEDOLA, Fausto Orsi; BONFIM, Gabriel Henrique Cruz. Características Qualitativas, Quantitativas e Quali-quantitativas de Abordagens Científicas: estudos de caso na subárea do Design Ergonômico. **Revista de Design, Tecnologia e Sociedade**, Brasília, v.2, n.1, 2015. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/design-tecnologia-sociedade/article/view/15699/14030>. Acesso em: 31 jan. 2020.

PAVEZZI, Neiva. **ICA-AtoM: manual do usuário em língua portuguesa – BR.** Santa Maria: UFSM, 2013. Disponível em: <https://www.ufsm.br/orgaos-suplementares/dag/wp-content/uploads/sites/400/2015/02/ICA-AtoM-manual-do-usuario-PT-BR.pdf> . Acesso em: 31 jan. 2020.

PJE. **Criação de caixas.** [S.l.]. 2016. Disponível em: https://www.pje.jus.br/wiki/index.php/Manual_dos_Representantes#Criando_caixas_no_painel . Acesso em: 03 fev.2020.

PJE. **Manual de Referência**. [S.l.].2017a. Disponível em:
http://www.pje.jus.br/wiki/index.php/Manual_de_refer%C3%Aancia . Acesso em: 06 abr. 2019.

PJE. **Documento**. [S.l.]. 2017b. Disponível em:
https://cnj.jus.br/wiki/index.php/Manual_de_refer%C3%Aancia#Documento . Acesso em: 03 fev. 2020.

PJE CSJT. **Incluir alerta**. [S.l.]. 2016. Disponível em:
https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/Incluir_alerta . Acesso em: 03 fev. 2020.

PJE CSJT. **Selo Histórico**. [S.l.]. 2018. Disponível em:
https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/Selo_Hist%C3%B3rico . Acesso em: 03 fev. 2020.

PJE CSJT. **Painel Global**. [S.l.]. 2019a. Disponível em:
https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/PJe_2.0_-_1%C2%BA_Grau. Acesso em: 03 fev. 2020.

PJE CSJT. **Listagem de processos**. [S.l.]. 2019b. Disponível em:
https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/Listagem_de_processos. Acesso em: 03 fev. 2020.

PJE CSJT. **Detalhes do processo PJe KZ**. [S.l.]. 2019c. Disponível em:
https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/Detalhes_do_processo_-_PJe_KZ . Acesso em: 03 fev. 2020.

PJE CSJT. **Manual lembretes**. [S.l.]. 2019d. Disponível em:
https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/Manual_Lembretes. Acesso em: 03 fev. 2020.

PJE CSJT. **GIGS**. [S.l.] 2019e. Disponível em:
<https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/GIGS> . Acesso em: 03 fev. 2020.

PJE CSJT. **Quadro de avisos 2.0** . [S.l.]. 2019f. Disponível em:
https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/Quadro_de_Avisos_2.0 . Acesso em: 03 fev. 2020.

PJE CSJT. **Chips de processo para status ou situação**. [S.l.]. 2020. Disponível em:
https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/Chips_de_processo_para_status_ou_situa%C3%A7%C3%A3o . Acesso em 03 fev. 2020.

PONJUÁN DANTE, Glória. *Conceptos, Variables y Componentes de lá gestión*. In: PONJUÁN DANTE, Glória. **Gestión de información en lás organizaciones**. Santiago: CECAPI, 1998. p.1-54.

PONJUÁN DANTE, Glória. Gestión de información: precisiones conceptuales a partir de sus Orígenes. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, n. especial, p. 26-38, 2008. Disponível em:

<http://www.uel.br/revistas//uel/index.php/informacao/article/view/1830/1544>. Acesso em: 06 abr. 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico**: métodos de pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RIBEIRO, Bruno de Araújo. **Análise do processo de gestão da informação dos projetos artístico-culturais desenvolvidos pela ONG- Centro Cultural Piollin**.

2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016. Disponível em:

<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/8613/2/arquivototal.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2019.

RODRIGUES, Ana Célia. Identificação como recurso metodológico para a gestão de documentos e acesso a informação na administração pública brasileira. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 42, n. 1, p. 64-80, jan./abr.2013. Disponível em:

<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1395/1573> . Acesso em: 10 mar. 2020.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p.102-117, jan./abr.2006. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a09.pdf> . Acesso em: 03 fev.2020.

RONDINELLI, Rosely Curi. **O conceito de documento arquivístico frente à digital**: uma revisão necessária. 2011. Tese (Doutorado em Ciência da

Informação) – Programa de pós-graduação em Ciência da Informação, IBICT, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2011. Disponível em:

https://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/publicacoes/preservacao_digital/tes_e_rondinelli.pdf . Acesso em: 03 fev. 2020.

ROSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

RÚBEN, Brent D. En la era de la información: información, tecnología y estudio del comportamiento. **Documentación de las Ciencias de la Información**, Madrid. v.13, n.1, p.53-72, 1990. Disponível em:

<http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN9090110053A/20326>. Acesso em: 06 abr. 2019.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. *et al.* PAQ- Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 1, p.142-148, jan./abr. 2004.

Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1078/1179>. Acesso em: 10 mar. 2020.

SANTARÉM, Vinicius; VITORIANO, Márcia Cristina de Carvalho Pazin. Gestão da informação, fluxos de informacionais e memória organizacional como elementos da inteligência competitiva. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 5, n. especial, p.158-170, jan. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/27387/14781>. Acesso em: 06 abr. 2019.

SANTOS, Vanderlei Batista. **A Arquivística como disciplina científica: princípios, objetivos e objetos**. Salvador: 9Bravos, 2015.

SANTOS, Washington. **Dicionário Jurídico Brasileiro**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SANTOS, Henrique Machado dos; FLORES, Daniel. A obsolescência do conhecimento em preservação digital. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 5, n. 1, p. 41-58, jan./abr.2018. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/3337/3398> . Acesso em: 03 fev. 2020.

SANTOS, Raimunda Fernanda dos; NEVES, Dulce Amélia de Brito. Práticas de indexação em repositórios digitais de acesso aberto: análise do metadado assunto do repositório institucional da UFRN. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB*, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2018. p.1000-1017. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/124609>. Acesso em: 03 fev. 2020.

SANTOS, Henrique Machado dos; FLORES, Daniel. Responsabilidades de um repositório arquivístico digital confiável na perspectiva do open archival information system. **Páginas a&b**, Porto, v. 3, n. 11, p. 116-132, 2019. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/5459/5883>. Acesso em: 03 fev. 2020.

SAYÃO, Luiz Fernando. Modelos teóricos em ciência da informação – abstração e método científico. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 82-91, jan./abr. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a10v30n1.pdf>. Acesso em: 07 abr. 2019.

SCHELLENBERG, Theodory Roosevelt. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. *E-book*. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SCHMIDT, Clarissa dos Santos. **Arquivologia e a construção do seu objetivo científico: concepções, trajetórias, contextualizações**. 2012. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-02072013-170328/publico/ClarissaMSSchmidt_revisada.pdf. Acesso em: 03 fev. 2020.

SILVA, Alzira Karla Araújo da; MOREIRA, Elaine Cristina de Brito; MONTEIRO, Samuel Alves. Gestão da informação: das origens aos modelos conceituais. *In*: DUARTE, Emeide Nóbrega; LIRA, Suzana de Lucena; LIRA, Waleska Silveira. (org.). **Da informação à auditoria do conhecimento: a base para a inteligência organizacional**. João Pessoa: Editora UFPB, 2014. p.237-268.

SILVA, Irisneide de Oliveira Souza Silva. **A organização do conhecimento e a representação do conhecimento no domínio da arquivística**. 2012. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2012.

SILVA, Jaime Antunes da. Apresentação. *In*: BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo; relativos às atividades-meio da administração pública**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. Disponível em: http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Codigo_de_classificacao.pdf . Acesso em: 03 fev. 2020.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho Silva. **Fundamentos da Informação I: perspectivas em ciência da informação**. v.1. São Paulo: Abecin, 2017. Disponível em: <http://www.repositoriobib.ufc.br/000042/00004231.pdf> . Acesso em: 07 abr. 2019.

SILVA, Patrícia Andrade da. **Gestão de documentos, informação e conhecimento: a óptica dos gestores do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial: SENAC – DF**. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2010. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9448/1/2011_PatriciaAndradedaSilva.pdf . Acesso em: 03 fev. 2020.

SILVA, Silvio Lucas da. **O descarte seguro de documentos arquivísticos em suporte Digital: um estudo de caso na justiça trabalhista paraibana**. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/4968/2/arquivototal.pdf>. Acesso em: 03 fev. 2020.

SORDI, José Osvaldo. **Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

SOUSA, Rosilene Paiva Marinho de. *et. al.* Necessidades de informação do operador do direito como usuário do processo judicial eletrônico no estado da Paraíba. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 22, n. 1, p.186-201, jan./mar.2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v22n1/1413-9936-pci-22-01-00186.pdf> . Acesso em: 18 abr. 2019.

SOUZA, Irma Gracielle Carvalho de Oliveira; DUARTE, Emeide Nóbrega. Dimensões de um modelo de gestão da informação no campo da Ciência da Informação: uma revelação da produção científica do ENANCIB. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n.1, p.152-169, março de 2011. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3276/2898> . Acesso em: 07 abr. 2019.

STAREC, Claudio. Informação e Universidade: os pecados informacionais e barreiras na comunicação da informação para tomada de decisão na universidade. **DataGramZero** – Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.3, n.4, p.1-10, ago., 2002. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/7486> . Acesso em: 07 abr. 2019.

TARAPANOFF, Kira. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora UnB, 2001.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. *et al.* Gestão da informação utilizando o método *infomapping*. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.13, n.1, p.184-198, jan./abr.2008. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/165/406> . Acesso em: 18 abr. 2019.

VITAL, Luciane Paula; FLORIANI, Vivian Mengarda; VARVAKIS, Gregório. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Informação & Informação**, Londrina, v.15, n.1, p.85-103, jun./jul., 2010. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/5335/5880> . Acesso em: 07 abr. 2019.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS SERVIDORES (TÉCNICOS E ANALISTAS JUDICIÁRIOS) DO TRT 13ª REGIÃO

Este roteiro de entrevista é instrumento de coleta de dados da pesquisa de mestrado intitulada **“GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO SISTEMA DE PROCESSO ELETRÔNICO (PJE) DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO - TRT 13ª REGIÃO”**. Está sendo realizada pela discente Bárbara Carvalho Diniz sob orientação da Profa. Dra. Alzira Karla Araújo da Silva, vinculadas ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB). Tem como objetivo geral diagnosticar a gestão da informação no Sistema de Processo Judicial eletrônico (PJe) do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região. A gestão da informação é um conjunto de ações, etapas, metodologias e processos que visam usar a informação de modo estratégico para as melhores tomadas de decisões, seja pelos gestores ou demais funcionários da instituição. Para atingir o objetivo da pesquisa é necessário entender como o sistema PJe auxilia e gerencia as informações processuais, bem como compreender como os servidores avaliam, utilizam e se o sistema apresenta barreiras e/ou fatores facilitadores no acesso as informações ansiadas pelos usuários. Ressalta-se que as informações obtidas serão utilizadas para fins acadêmicos, garantindo-se o anonimato dos participantes. Grata pela colaboração.

PARTE I – Perfil do servidor

- 1) Cargo: _____
- 2) Há quanto tempo é servidor do TRT 13ª Região? _____
- 3) A quanto tempo aproximadamente utiliza o sistema PJe? _____

PARTE II - Gestão da Informação no sistema PJe

Baseado no modelo das etapas da GI: necessidade, busca, obtenção, tratamento (processos de organização, classificação, recuperação, desenvolvimento de produtos e serviços), uso, compartilhamento e descarte da informação, responda:

- 4) Em qual momento do trabalho referente aos processos judiciais surge a necessidade de coletar informações?
- 5) De que forma e que tipos de busca podem ser feitas no sistema PJe? Existem barreiras para buscar informações referentes a documentos, processos, partes processuais?

- 6) Quais os fatores facilitadores para buscar informações referentes a documentos, processos, partes processuais, que o sistema PJe disponibiliza e auxilia?
- 7) O sistema possui tabela de classificação processual?
- 8) O sistema PJe possui manuais, sites, outros tipos de fontes que fornecem informação sobre o sistema?
- 9) Após encontrar a informação que deseja no sistema PJe, como você a utiliza? Além do sistema oferecer informações sobre o andamento dos processos judiciais, ele oferece outras informações que podem ser úteis aos servidores?
- 10) É possível compartilhar informações com outros no sistema? De que maneira esta etapa é realizada?
- 11) Existe eliminação de informações, documentos ou processos judiciais? Existe tabela de temporalidade/destinação? Se sim, ela é aplicada pelos próprios servidores da vara judicial ou são eliminados por outros setores do tribunal?

PARTE III – Considerações sobre o sistema PJe

- 12) Quais são os fatores que fazem com que o sistema PJe melhore o fluxo de informações na tramitação dos processos judiciais?
- 13) Cite alguma(s) qualidade(s) do sistema PJe que veio a melhor a tramitação dos processos judiciais.
- 14) Existe(m) barreira(s) no sistema que prejudique o andamento e/ou fluxo dos processos judiciais?
- 15) Dentre estas etapas: **necessidade, busca, obtenção, tratamento (processos de organização, classificação, recuperação, desenvolvimento de produtos e serviços), uso, compartilhamento e**

descarte da informação, quais você considera essencial (is) no cumprimento da tramitação e fluxo processual?

16) Por fim, baseado na pergunta anterior, alguma(s) da(s) etapa(s) presente no sistema PJe, em sua opinião precisa ser melhorada de maneira significativa?

17) Como você avalia o processo de gestão da informação por meio do sistema PJe no tocante aos processos judiciais?

18) Você gostaria de acrescentar alguma observação referente ao sistema PJe que não foi abordado nesta entrevista?

**APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)
BASEADO NAS DIRETRIZES DA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012, MS**

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa é sobre Gestão da Informação no Sistema de Processo Judicial eletrônico (PJe) do Tribunal Regional do Trabalho – TRT 13ª Região e está sendo desenvolvida por Bárbara Carvalho Diniz, do Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da professora Dra. Alzira Karla Araújo da Silva.

Os objetivo geral do estudo consiste em **analisar a gestão da informação no Sistema de Processo Judicial eletrônico (PJe) do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região**. Seus objetivos específicos são: identificar como acontece o processo da gestão da informação no Sistema PJe do TRT 13ª Região; levantar as barreiras e os fatores facilitadores que auxiliam o fluxo e a tramitação de informação no processo de gestão da informação no TRT 13ª Região; mapear as necessidades dos técnicos e analistas judiciais do sistema PJe das 13 varas do Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo do TRT 13ª Região em relação as informações gerenciadas pelo sistema e; propor diretrizes para a gestão da informação baseado nos técnicos e analistas judiciais das 13 varas do Fórum Trabalhista Maximiano Figueiredo do TRT 13ª Região do TRT 13ª Região. A finalidade deste trabalho é contribuir para melhorar a tramitação das informações e processos judiciais no sistema PJe, conseqüentemente contribuindo no melhor gerenciamento das informações e velocidade processual.

Solicitamos a sua colaboração para a realização de entrevista e observação do manuseio do sistema PJe, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo no trabalho final da pesquisadora (dissertação de mestrado), em artigos de revistas científicas e eventos da área de Ciência da Informação.

Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto. Informamos que essa pesquisa não lhe oferece riscos, e se houver algum desconforto poderá entrar em contato com a pesquisadora ou comitê de ética da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as

atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (se for o caso). Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Assinatura do(a) pesquisador(a) responsável

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

João Pessoa, ____ de _____ de _____

Assinatura do participante

Assinatura da testemunha

Contato com o Pesquisador (a) Responsável: (83) 98843-0230 / (83) 99856-9710, e-mail: dinizbarbara6@gmail.com. Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba Campus I - Cidade Universitária - 1º Andar – CEP 58051-900 – João Pessoa/PB . Telefone: (83) 3216-7791 – E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

Obs.: O sujeito da pesquisa ou seu representante e o pesquisador responsável deverão rubricar todas as folhas do TCLE apondo suas assinaturas na última página do referido Termo.

ANEXO

ANEXO A – APROVAÇÃO DA PESQUISA PELO COMITÊ DE ÉTICA DE PESQUISA – CCS UFPB

UFPB - CENTRO DE CIÊNCIAS
DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA



Continuação do Parecer: 3.811.771

FORAM DIVULGADOS JUNTO À INSTITUIÇÃO ONDE OS MESMOS FORAM COLETADOS, AMBOS EM PDF, VIA PLATAFORMA BRASIL, ATRAVÉS DE NOTIFICAÇÃO, PARA OBTENÇÃO DA CERTIDÃO DEFINITIVA.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

TENDO EM VISTA O CUMPRIMENTO DAS FORMALIDADES ÉTICAS E LEGAIS, SOMOS DE PARECER FAVORÁVEL A EXECUÇÃO DO PRESENTE PROJETO DE PESQUISA, DA FORMA COMO SE APRESENTA, SALVO MELHOR JUÍZO.

Considerações Finais a critério do CEP:

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou a execução do referido projeto de pesquisa. Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à submissão do Relatório Final na Plataforma Brasil, via Notificação, para fins de apreciação e aprovação por este egrégio Comitê.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1393991.pdf	25/08/2019 14:45:35		Acelto
Outros	Ata_de_qualificacao.pdf	25/08/2019 14:44:15	BARBARA CARVALHO DINIZ	Acelto
Folha de Rosto	folha_de_rosto_ok.pdf	25/08/2019 14:29:00	BARBARA CARVALHO DINIZ	Acelto
Cronograma	novo_cronograma.docx	20/08/2019 21:20:54	BARBARA CARVALHO DINIZ	Acelto
Outros	Carta_anuencia.pdf	20/08/2019 21:17:13	BARBARA CARVALHO DINIZ	Acelto
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto_qualificado.pdf	09/07/2019 13:23:52	BARBARA CARVALHO DINIZ	Acelto
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	termo_iec.docx	09/07/2019 13:12:20	BARBARA CARVALHO DINIZ	Acelto