

NÍVEIS DO PROCESSO ELETRÔNICO COMO POLÍTICA PÚBLICA DE E-GOVERNO NO CONTEXTO DA CRISE DO JUDICIÁRIO

Autores: Mário Henrique de Souza e Rafael Burlani Neves

RESUMO

A presente trabalho visa analisar o processo eletrônico como política pública de E-governo no contexto da crise do Judiciário. O processo eletrônico foi instituído pela Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006 que dispõe quanto ao uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais. Trata-se de política pública de governo digital com foco no fortalecimento do acesso à justiça, redução da burocracia interna dos tribunais e automatização da gestão dos processos, fatores estes voltados a combater a morosidade, sendo crucial para amenizar a crise em razão do tamanho do acervo processual existente. Desde 2009 o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) estabeleceu entre as metas de nivelamento, implantar o processo eletrônico em parcela de suas unidades judiciárias, o qual longo do tempo vem se consolidando como ferramenta de gestão para aproximação da jurisdição e do jurisdicionado, apresentado resultados satisfatórios que corroboram para o desenvolvimento e capacidade de inovação das Tecnologias da Comunicação e Informação (TICs), ao prestar informações e serviços de maneira digital, garantindo o acesso aos cidadãos de forma simples e transparente. Nessa toada a pesquisa se volta a apresentar dados que indiquem a repercussão e as implicações do processo eletrônico na prestação do serviço jurisdicional.

Palavras-Chave: Processo eletrônico, E-Governo, Poder Judiciário, Tecnologias da Comunicação e Informação, Conselho Nacional de Justiça.

Introdução

O Poder Judiciário brasileiro vem, há décadas, passando por uma crise na prestação jurisdicional, o que se dá eminentemente pela morosidade e ineficiência administrativa, tornando o ideal de acesso à justiça algo praticamente quimérico, principalmente quando se toma por base a Constituição Federal de 1988.

É notório que o Brasil é um país de litígios, ou seja, no qual a população recorre frequentemente ao Poder Judiciário para ver seus direitos garantidos, o que incide diretamente em fatores como a celeridade e a própria duração razoável do processo.

Para tanto, o sistema judiciário, com especial atenção após a criação do CNJ, vem implantando medidas para redução do índice de litigiosidade, bem como para a prestação do serviço jurisdicional mais efetivo e rápido para atingir o anseio do jurisdicionado.

Uma dessas medidas é o processo eletrônico, considerado como política pública de E-governo, visando maior automação dos procedimentos e menor participação de serventuários para reduzir o tempo despendido em cada procedimento, possibilitando o enfoque de pessoal em um número maior de demandas no mesmo interregno.

Por óbvio o processo eletrônico, por si só, não poderá resolver a crise que está instalada, a qual o próprio Poder Judiciário talvez não queira resolver, mas ao menos é preciso verificar quanto à possibilidade da redução das estatísticas das demandas processuais, principalmente em relação ao tempo de tramitação destas.

Assim, o enfoque do presente de trabalho está em inferir quanto aos resultados apresentados pelo processo eletrônico, de modo a perquirir se o mesmo tem atingido os objetivos, tanto no nível de eficiência, como tecnológico e nos aspectos político e social, o que representa o último estágio do ciclo das políticas públicas, ou seja, a avaliação decorrente das ações tomadas.

Questões como morosidade, falta de recursos e pessoal, excesso de burocracia, entre outros, fazem com que o Poder Judiciário ostente o rótulo de serviço tardio e por vezes injusto, sendo que, na esfera dos serviços públicos, os integrantes deste poder estão entre os possuem os maiores rendimentos.

A necessidade de mudar o entendimento da gestão processual é a tônica do estudo, visto que, tanto juízes como servidores são detentores de inegável conhecimento jurídico, o que se pode deduzir da rigidez do ingresso desses através de concursos públicos concorridíssimos.

Entretanto, estão estes preparados para o ambiente da gestão? O exercício da jurisdição, isto é, dizer o direito, é algo intrínseco à atividade do Judiciário. Mas e quanto ao conhecimento necessário para administrar o andamento processual, há alguma preocupação por parte dos Tribunais em preparar o pessoal para uma atividade administrativa que é tão importante quanto o conhecimento jurídico?

Por certo, grandes são os desafios enfrentados para que as políticas públicas de governo digital sejam implementadas adequadamente. Para tanto se verá que a inclusão digital, a popularização da certificação digital e o processo de conscientização da população são fatores que merecem atenção por parte do Estado para que cada vez mais haja o exercício da democracia com uma nova roupagem, ou seja, a E-Democracia.

1. Nível de Eficiência, Eficácia e Efetividade

A avaliação dos processos internos do setor público passa necessariamente pelo crivo da eficiência, eficácia e efetividade, as quais são consideradas como dimensões que se apresentam para aferir as políticas públicas com base em informações gerenciais que indiquem a qualidade dos resultados (GHELMAN e COSTA, 2006, p.2).

Embora tais dimensões guardem certa semelhança, pois são conceitos entre si relacionados, cada uma possui significado específico conforme explica MARINHO e FAÇANHA (2001, p.2):

No uso corrente, a efetividade diz respeito à capacidade de se promover resultados pretendidos; a eficiência denotaria competência para se produzir resultados com dispêndio mínimo de recursos e esforços; e a eficácia, por sua vez, remete a condições controladas e a resultados desejados de experimentos [...].

Pode-se entender então que a eficiência se atém aos meios, pois busca a melhora dos processos internos de organização. Por seu turno, o objetivo final se traduz na eficácia, e a efetividade na relação entre resultado e transformações com vistas aos impactos causados.

Em outras palavras: eficiência é a capacidade de “fazer as coisas direito”; eficácia é a capacidade de “fazer as coisas certas”; e efetividade aponta para os resultados que geraram melhorias para o público alvo (CASTRO apud MEGGINSON et al, 2006, p. 4-5).

Ao analisar o processo eletrônico como política pública de E-Governo, é imprescindível observar o quadro atual e potenciais perspectivas para verificar se o mesmo está atingindo os objetivos desejados, principalmente no que diz respeito à eficiência, eficácia e efetividade, de modo que, conforme o ciclo das políticas públicas, se chegue a avaliação desta.

Deve-se atentar que, a eficiência faz parte do rol de princípios da administração pública indicado no art. 37 da CRFB/88, bem como a eficácia é apontada nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) formulados pela Cúpula das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável, no que tange às instituições na promoção do acesso à justiça, sendo o Brasil um dos países signatários (ONU, 2016).

Entre os 17 objetivos das ODS, destaca-se para o presente estudo o de número 16, sendo (ONU, 2016):

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

Já dentre as metas para o objetivo 16, a de número 16.6 aduz quanto à “necessidade de desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis” (ONU, 2016).

Tanto a CRFB/88 quanto o objetivo 16 das ODS visam unicamente a que a aplicação da eficiência e eficácia sejam realidades no acesso à justiça e na administração pública como metas atingíveis e não meramente quiméricas.

Diante disso, passa-se à análise de pontos que indiquem o grau de eficiência, eficácia e efetividade do processo eletrônico como política pública de E-Governo.

1.1 Eficiência

Quando se trata da verificação da dimensão da eficiência no processo eletrônico, é necessário observar a relação entre custo, produtividade e redução de desperdício, visto que há o crescente ingresso de novas ações judiciais na modalidade digital, o que se comprova nos dados do CNJ, os quais apontam que “durante o ano de 2016 apenas 29,9% do total de processos novos ingressaram fisicamente” (CNJ, 2017, p. 78).

Dado o tamanho do judiciário brasileiro, seria impraticável a análise de todos os tribunais estaduais, federais e do trabalho pela complexidade e extensão das informações. Entretanto,

serão utilizados referenciais pontuais para exemplificar quanto à redução de custos, produtividade e/ou desperdícios de material.

Nesse ínterim, observam-se dados apresentados pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDF), os quais apontam que houve redução do consumo de materiais de escritório utilizados no processo físico em 61% nas unidades judiciais onde houve a implantação do processo eletrônico (TJDF, 2015).

Ao se fazer o comparativo dos números apresentados pelo TJDF entre janeiro e fevereiro de 2014 e janeiro e fevereiro de 2015, o consumo de material de escritório caiu 21%, sendo que a economia apenas do primeiro bimestre de 2015 chegou a R\$105 mil reais (TJDF, 2015).

Dados apresentados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) apontam que, com a implantação do processo digital no período compreendido entre 2007 e 2017, estima-se que foram economizados R\$ 160 milhões (TJPR, 2017).

Na década apontada tramitaram eletronicamente mais de 8 milhões de processos no judiciário paranaense, sendo que o custo de material de escritório como capa, grampos, papel, tinta etc., alcançava o montante aproximado de R\$ 20,00 por processo físico (TJPR, 2017).

No que tange aos custos, invariavelmente a implantação do processo eletrônico causou impacto nos gastos com tecnologia da informação. Isso pode ser visto na 2ª Edição da Série Justiça Pesquisa - Ano 2017 do CNJ sob o título: Uma Análise quantitativa e qualitativa do Impacto da implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) na produtividade dos Tribunais, tendo sido tal estudo realizado pela Fundação Getúlio Vargas (CNJ, 2017).

Tratou-se do estudo de caso de 6 tribunais brasileiros (TJRR, TJMG, TRF5, TRT4 e TRT10), sendo que, para a análise em tela, serão utilizados tão somente dados do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) quanto ao custo do processo eletrônico, no qual, de acordo com a pesquisa, estão incluídos (CNJ, 2017):

- (i) Serviços de informática, incluindo manutenção e locação de software, locação de equipamentos de processamento de dados, serviços de tecnologia da informação, aquisição de software sob encomenda, manutenção e conservação de equipamentos de processamento de dados, e comunicação de dados; e (ii) Aquisição de material de processamento de dados e de software; (iii) Aquisição de material permanente - Equipamentos de Informática, e (iv) Aquisição de material permanente - Programas de Informática.

O estudo revela que, durante o período de implantação do processo eletrônico no TJMG, entre novembro de 2014 e janeiro de 2015, houve maior impacto orçamentário em gastos mensais com informática, chegando a aproximadamente R\$ 16 milhões, o que correspondeu a menos de 2% do orçamento total do tribunal para o mesmo período (CNJ, 2017).

Embora o TJMG e o CNJ não indiquem na pesquisa dados comparativos quanto à redução do consumo de materiais de escritório utilizados no processo físico, é possível utilizar elementos

apresentados pelo referido tribunal no período de implantação do processo eletrônico para se ter a mensuração de gastos.

Segundo o TJMG, em 2014 foram distribuídos 2.455.838 novos processos, ou seja, uma média de 204.653 processos por mês. Já em 2015 foram distribuídos 2.374.396 novos processos, o que representa uma média de 197.866 processos por mês (TJMG, 2017).

Utilizando tais informações, verifica-se que, no período de implantação do processo eletrônico no TJMG, entre novembro de 2014 e janeiro de 2015, foram protocolados aproximadamente 607.172 novos processos.

Utilizando por base o custo médio apresentado pelo TJPR de R\$ 20,00 por processo físico com material de escritório, os novos processos protocolados fisicamente no TJMG custariam cerca de R\$ 12 milhões, sendo que, no mesmo período, foram gastos R\$ 16 milhões com o procedimento de adequação e informatização do tribunal.

Por óbvio que, após o pico de gastos com a implantação do processo eletrônico pelo TJMG, o custo com tecnologia da informação foi reduzido, sendo que o último dado indicado pelo CNJ aponta que em novembro de 2015 o gasto aproximado foi de R\$ 8,5 milhões, o que, no período, corresponde a pouco mais de 2% do orçamento total do tribunal mineiro (CNJ, 2017).

Tomando-se por base os processos novos distribuídos em primeira instância no TJMG em 2015, ou seja, 2.374.396, com o custo aproximado por processo indicado pelo TJPR (R\$ 20,00), o tribunal mineiro teria um gasto no mesmo período que giraria em torno de R\$ 47,5 milhões.

Já a manutenção do sistema de processo eletrônico e gastos com tecnologias da informação para todo o ano de 2016 chegaram a aproximadamente R\$ 14 milhões, isto é, pouco menos de 1/3 do valor que seria despendido com processos físicos (CNJ, 2017, p 65).

Tais dados apontam que, a curtíssimo prazo, o investimento realizado em tecnologia da informação pelo Poder Judiciário terá efetivo retorno e redução de gastos, o que demonstra que a dimensão da eficiência do processo eletrônico está sendo alcançada.

1.2 Eficácia

Quanto à dimensão da eficácia, como visto, esta se refere ao resultado, ou seja, ao cumprimento de metas. Dessa forma, ao verificar as Metas de Nivelamento 2009 emitidas pelo CNJ, observa-se que a de número 10 trata do objetivo de implantar o processo eletrônico em parte das unidades judiciárias (CNJ, 2009).

O fato é que, a meta supracitada é vaga quanto ao resultado e atingimento da mesma, pois segundo a versão *ipsis litteris*, trata-se de: “implantar o processo eletrônico em parcela de suas unidades judiciárias”. Mas fica a indagação: Qual seria o número de unidades judiciárias para que a meta fosse atingida?

Falar em “parcela” é algo amplo e que pode gerar dúvidas quanto à dimensão da eficácia, pois não se aponta precisamente aonde se quer chegar. Entretanto, utilizando como base os dados

do Relatório Justiça em Números, de 2010, ano base 2009, e o relatório de 2017, ano base 2016, ambos emitidos pelo CNJ, é possível mensurar a progressão do processo eletrônico no Judiciário, sendo:

2010 ano base 2009							
Justiça Estadual	Justiça do Trabalho	Justiça Federal	Justiça Eleitoral	Justiça Militar Estadual	Auditorias Militares da União	Tribunais Superiores	Total
4,0%	-	61,0%	-	-	-	-	

Tabela 01 – Relatório Justiça em Números de 2010

2017 ano base 2016							
Justiça Estadual	Justiça do Trabalho	Justiça Federal	Justiça Eleitoral	Justiça Militar Estadual	Auditorias Militares da União	Tribunais Superiores	Total
70%	92%	66%	0%	36%	0%	85%	70%

Tabela 02 – Relatório Justiça em Números de 2017

Fugindo da genérica expressão “parcela” contida na meta 10 e utilizando parâmetros concretos, verifica-se que, ao longo de sete anos, foram robustos os avanços na implantação do processo eletrônico, sendo que, com base nos números de 2016, 70% dos novos processos que ingressaram no Judiciário foram na modalidade eletrônica, o que denota o atingimento da meta.

É inevitável afirmar que a dimensão da eficácia do processo eletrônico e o consequente “cumprimento das metas” se deu pela atuação do CNJ, criado pela Emenda Constitucional (EC) nº 45 de 30 de dezembro de 2004, podendo ser considerada como um divisor de águas, pois passou a existir um órgão gestor, tanto administrativo como financeiro, do Poder Judiciário e dos juízes no exercício dos deveres funcionais.

Com o surgimento do CNJ, atribuiu-se a este órgão a responsabilidade de nortear quanto à reforma do Judiciário, a qual, diga-se, necessária, pois o mesmo tem como missão institucional “desenvolver políticas judiciárias que promovam a efetividade e a unidade do Poder Judiciário, orientadas para os valores de justiça e paz social” (CNJ, 2018), visando ao aperfeiçoamento do sistema, tanto no que tange à transparência administrativa quanto processual.

Diante dos dados apresentados, a eficácia do processo eletrônico foi atingida, se utilizada como parâmetro a meta 10 de Nivelamento 2009 emitida pelo CNJ, muito embora, no ideal dos mundos, a eficácia será melhor representada quando 100% do judiciário brasileiro adotar tal modalidade.

1.3 Efetividade

Quando se aborda a dimensão da efetividade, é preciso entender qual o impacto causado pela política pública, ou seja, qual a transformação do *status quo* para o momento atual. Dito isto, nada representa melhor o sentido da efetividade do processo eletrônico como política pública

de E-Governo que o combate à morosidade que afeta e influencia diretamente na duração do processo.

Como visto na 13ª edição do Relatório Justiça em Números do CNJ, um processo na justiça comum tem duração média de 5 anos e 4 meses para ser concluído (CNJ, 2017, p. 41). Entretanto, tais dados de 2017, com ano base 2016, não fazem distinção entre processos físicos ou eletrônicos, englobando ambos em uma categoria geral.

Ainda em 2017, foi divulgada pesquisa do CNJ de estudo realizado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) no âmbito das políticas públicas do Poder Judiciário, quanto à análise do Impacto da implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) na produtividade dos Tribunais (CNJ, 2017).

O referido estudo indica avanços consideráveis, como o fato de que menos de 25% dos processos eletrônicos não chegam a quatro anos de tramitação, sendo que, no que tange aos processos que tramitam na forma física, 50% destes ultrapassa quatro anos sem conclusão (CNJ, 2017, p. 27).

Outro dado relevante que indica a dimensão da efetividade do processo eletrônico é que, em processos físicos, a média de permanência no cartório chega a 144,19 dias, enquanto no processo digital o tempo médio em cartório é de 97,36 dias, o que representa redução de 48% no tempo da tramitação burocrática (CNJ, 2017, p. 27).

Estas informações nitidamente apontam o avanço, pois há a automatização de procedimentos que, invariavelmente, eram realizados por servidores, o que consubstancia na redução de tempo para que o jurisdicionado tenha a resposta efetiva do seu pleito.

Ocorre que, embora o processo eletrônico demonstre a efetividade, conforme os números indicados supra, deve-se ressaltar que isso cria um efeito contrário e ameaçador à melhoria alcançada, isto é, o afunilamento decisório.

Os juízes terão cada vez mais processos conclusos em menos tempo para sentenças ou outras decisões, o que pode fazer com que a efetividade seja comprometida, pois não adiantará que o processo tramite de forma agilizada no cartório, mas trave no gabinete do magistrado.

2. Nível Tecnológico

Ao se abordar o nível tecnológico do processo eletrônico, alguns pontos devem ser analisados, pois este não se restringe às atividades internas do Judiciário para com advogados, defensores públicos, promotores de justiça e demais operadores diretos do direito, mas se traduz no acesso por qualquer cidadão.

O processo deve respeitar o princípio da publicidade, pois os atos processuais são públicos (art. 189 do CPC) de modo a assegurar o conhecimento das etapas pelas partes, ou seja, pelo próprio jurisdicionado, bem como pelo público em geral, resguardada a defesa da intimidade ou o interesse social quando for o caso (art. 5º, LX da CRFB/88).

Dito isto, passa-se ao exame de pontos cruciais para que o nível tecnológico do processo eletrônico, como política pública de E-Governo, apresente resultados não apenas intramuros, mas que possa se espalhar para a sociedade como um todo.

2.1 Inclusão Digital Como Política Pública

Para a implementação e bom funcionamento das políticas públicas de E-Governo não basta que a administração pública permita o acesso às informações e serviços. É preciso que o cidadão tenha acesso às TICs para que haja inclusão digital e a eficácia esperada.

BRAGA (2008, p. 17) leciona que:

As TIC podem vir a ser um poderoso agente de inclusão digital, apoiando a governança com a criação de espaços virtuais para participação democrática e diálogo cívico e com a expansão desta em tomada de decisão coletiva, promovendo a igualdade e a cidadania.

Ocorre que, sendo o Brasil um país com sérias desigualdades sociais, não somente em relação à distribuição de renda, mas também quanto às TICs, é possível que, em um primeiro momento, o processo eletrônico gere uma divisão digital (CASTELLS, 2003, p. 215) entre os que possuem e os que não possuem acesso à internet.

O combate à exclusão digital se dá com ações dirigidas à autonomia da informação pelos cidadãos (GONTIJO, 2002, p. 186) decorrente da universalização e democratização das TICs, promovendo, sobretudo, a alfabetização digital, garantindo a capacitação para o uso de computadores e acesso à internet voltado ao exercício da cidadania (TAKAHASHI, 2000, p. 31).

A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2005 registrou que 21% das pessoas acessaram a internet em algum local (domicílio, local de trabalho, estabelecimento de ensino, etc.) ao menos uma vez, no período de referência dos últimos três meses de 2005 (IBGE, 2007). Já na PNAD 2015 o número de pessoas que acessaram a internet em algum local ao menos uma vez, no período de referência, alcançou 57,5% da população com 10 anos ou mais de idade (IBGE, 2015).

Trata-se de um aumento expressivo de 36,5% de pessoas que passaram a acessar a internet no Brasil em uma década. Entretanto, se comparado a outros países do próprio continente, o número de usuários da internet em terras tupiniquins é bem inferior, pois, no mesmo período de 2015: 81% dos uruguayos utilizavam internet (URUGUAI, 2015); 70% dos chilenos (CHILE, 2015); e 66,1% dos argentinos (ARGENTINA, 2015).

Números recentes apontam resultados significativos quanto à inclusão digital no Brasil, haja vista o fenômeno do deslocamento do uso do computador para o smartphone, os quais chegaram em 2017 a 208 milhões, 1 por habitante, sendo que a pesquisa revela ainda que existem 280 milhões de dispositivos móveis (notebook, tablet e smartphone) conectáveis à internet no Brasil, ou seja, 1,4 dispositivo por habitante (FGV, 2017).

A pesquisa traz ainda um dado inquestionável quanto à evolução da inclusão digital no Brasil, pois, segundo os números apresentados em 2017, existiam 166 milhões de computadores (desktop, notebook e tablet) em uso, havendo, portanto, 4 computadores para cada 5 habitantes (FGV, 2017).

Evidentemente os números apresentados demonstram o grande avanço digital no país, principalmente devido, como se vê na pesquisa, pelo uso de ferramentas tecnológicas menores e de simples manuseio (tablets e smartphones), as quais possibilitam o acesso dos mais diversos locais e momentos.

Mas, deve-se questionar até que ponto tais números traduzem a evolução das políticas públicas de E-Governo, como por exemplo, o processo digital, pois a influência da internet não está adstrita à quantidade de usuários, mas também à qualidade do uso (CASTELLS, 2003, p. 8).

O grande desafio do processo eletrônico é atingir o máximo de jurisdicionados de modo que tal ferramenta não esteja adstrita aos operadores do direito, pois deixaria de ser uma política pública, passando a ter contornos de um serviço público comum.

É necessário que a sociedade tenha conhecimento do processo digital e suas etapas para que possa se manifestar quando necessário, bem como fiscalizar a atividade jurisdicional em seus trâmites e decisões proferidas, já que a legislação assegura que o processo é público e pode ser acessado por qualquer pessoa, ressalvados os casos em segredo de justiça, quando a intimidade ou o interesse social assim o exigirem.

2.2 Certificação Digital

Outro ponto de suma importância para o processo eletrônico, bem como para o exercício de diversas políticas públicas de E-Governo, é a validação e comprovação da identidade da pessoa, seja física ou jurídica, de direito privado ou público, que garanta a autenticidade de quem subscreve o documento digital.

Para isso surge então a certificação digital como ferramenta do reconhecimento em meio eletrônico da autenticidade da assinatura eletrônica, combinando aspectos tecnológicos e jurídicos, sendo o “método de identificação apropriado e confiável empregado na transmissão de dados” (BARROS, 2009, p. 10).

ALONSO (2011, p. 17) define certificação digital como:

[...] a atividade de reconhecimento em meio eletrônico que se caracteriza pelo estabelecimento de uma relação única, exclusiva e intransferível entre uma chave de criptografia e uma pessoa física, jurídica, máquina ou aplicação.

Pode-se dizer que, de forma mais objetiva, o Certificado Digital se consubstancia em um arquivo eletrônico que se encontra armazenado em uma mídia digital, v.g. *pen drive* ou *smart card*, a qual contém as informações que identificam o possuidor.

Desse modo, a chave criptográfica, correlacionada ao usuário, serve para comprovar a identidade, garantir a sigilo, fidedignidade e o “não repúdio nas transações comerciais e financeiras por elas assinadas, bem como a troca de informações com integridade, sigilo e segurança” (PEREIRA, 2017, p.12).

A Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 (MP 2200-2/2001) instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), sendo uma cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão (BRASIL, 2017).

No que tange à segurança das transações eletrônicas, salienta-se quanto à Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, a qual dispõe sobre a informatização do processo judicial, disciplinando o uso de meio eletrônico na tramitação, comunicação e transmissão de atos ou peças processuais, tratando-se a assinatura digital, baseada em certificado digital emitido por Autoridade Certificadora credenciada, uma das formas de identificação inequívoca do signatário (BRASIL, 2006).

Pelo que se observa, o E-Governo não pode ter um uso indiscriminado sem que seja verificada a autenticidade das informações prestadas, razão pela qual a certificação digital se presta para harmonizar questões tecnológicas e jurídicas de modo a “atribuir valor legal a documentos eletrônicos e para garantir sua eficácia probatória (não repúdio)” (PEREIRA, 2009, 77).

As práticas do E-Governo e a necessidade da ampliação da certificação digital no Brasil são um caminho sem volta, atuando como vetores da modernização da gestão pública, destacando-se neste ponto o próprio processo eletrônico e as atividades fiscais, dado o ganho de eficiência e controle pela utilização das TICs.

É indiscutível a força estratégica da certificação digital para o desenvolvimento contínuo e seguro do governo digital, pois, conforme aduz BRAGA (2008, p. 12):

A certificação digital trabalha no sentido de fortalecer a governança do setor público, principalmente pelo ato de assegurar a inviolabilidade de informações do cidadão, contribuindo para a consolidação da cidadania. Adicionalmente, a atividade também melhora a eficiência dos processos e a qualidade regulatória [...].

Deve-se ter em mente que, tanto o acesso à internet e outras TICs, bem como a ampliação do uso da certificação digital, não se resumem à inclusão digital, pois é preciso inculcar na sociedade a educação digital, capacitando o cidadão adequadamente para manusear as tecnologias da informação.

2.3 Compatibilidade e uniformização de programas

Uma crítica que se faz ao processo eletrônico no nível tecnológico é a diversidade de sistemas utilizados pelos tribunais, bem como quanto à utilização, por vezes restrita, de certos *softwares* para navegação na internet, o que, inegavelmente, gera confusão e contratempos para os

operadores do direito, mas principalmente para a população em geral e em especial ao “infoexcluídos”.

Embora o CNJ disponibilize aos tribunais a plataforma PJe (Processo Judicial Eletrônico) para a “automação do Judiciário” (CNJ, 2018), não há obrigatoriedade que os órgãos componentes deste Poder o utilizem de modo a uniformizar o processo digital.

Por esse motivo, embora grande parte dos tribunais já tenha adotado o PJe, outros trabalham com plataformas diversas e até mesmo com duas plataformas de processo eletrônico ao mesmo tempo. Isso sem contar o problema com os navegadores, conforme já mencionado.

Em matéria veiculada pela revista eletrônica Consultor Jurídico, GRILLO (2017) desenhou um quadro da confusão do processo eletrônico no Brasil, podendo utilizar como exemplo que existem atualmente três principais plataformas utilizadas, ou seja, o PJe, o Projudi e o e-SAJ.

Porém outros tribunais utilizam programas diversos como e-Proc pelo TRF-4, o Tucujuris, do Tribunal de Justiça do Amapá (TJAP); e o Apolo, utilizado no TRF-2 (GRILLO, 2017). O TJSC vem utilizando até então o e-SAJ, mas por meio de acordo de cooperação técnica com o TRF-4, firmado no primeiro trimestre de 2018, a Corte catarinense passará a utilizar o e-Proc (TRF-4, 2018).

Ocorre que, por vezes, para acessar tais plataformas não basta navegar na internet, pois algumas só funcionam em navegadores específicos. Assim, o PJe do TJRN, *v. g.*, só pode se conectar pelo Mozilla Firefox para que, então, a autenticação da identidade por meio da certificação digital ocorra, sendo inútil utilizar o Internet Explorer e o Google Chrome, embora estejam entre os três navegadores mais comumente utilizados pelo grande público (TJRN, 2018).

A referida matéria ainda destaca outro problema no processo eletrônico gerenciado pelos tribunais: a simultaneidade de plataformas. Assim, as vezes um mesmo tribunal possui mais de um sistema de processo digital sendo utilizado ao mesmo tempo, mas com competências para processos distintos. É o que ocorre no já mencionado TJRN no qual se utiliza tanto Pje como o e-SAJ. O TJPR e o TJRR fazem uso do Pje e Projudi ao mesmo tempo (GRILLO, 2017).

Inevitavelmente essa profusão de sistemas gera complicações de acesso, seja para o operador do direito, seja para o cidadão comum, pois a falta de uniformização cria barreiras para que se realize tanto o peticionamento, quanto o acompanhamento processual adequadamente.

Destacam-se como principais problemas do excessivo número de plataformas para processo eletrônico: sistemas com níveis tecnológicos diferentes; ausência de coordenação das funcionalidades; utilização de navegadores específicos; dificuldade no controle de prazos (GRILLO, 2017); lentidão na atualização dos sistemas para que funcionem *pari passu* com atualizações dos sistemas operacionais (Windows, Linux, MacOS, etc.); e conflito na atualização dos programas que permitem a assinatura digital, *v.g.* o Applet Java.

Deve-se ressaltar que a competência para legislar sobre processo é privativa da União, conforme dispõe o art. 22, I da CRFB/88. Isto quer dizer que as diretrizes para o processo são válidas em

todo território nacional, seja no campo penal, civil, trabalhista, etc., por meio de legislações que determinam o funcionamento sequencial do procedimento até a conclusão do processo.

Por esse prisma, verifica-se que, embora a legislação processual atue em âmbito nacional, a ausência de uniformização das plataformas de processo eletrônico gera diversas dificuldades, pois, por exemplo, o mesmo regramento para ingressar com uma ação de cobrança no TJSC deve ser utilizado no TJAC, mas o caminho para se chegar a isso é distinto, com programas e *interfaces* diversos, bem como funcionalidades diferentes, o que obstaculiza o acesso dos operadores do direito e dos jurisdicionados.

3. Nível Político/Social

No que pertine ao nível político/social do processo eletrônico, verifica-se que este é um meio utilizado para atender ao anseio social pelo fim da morosidade do Judiciário por ser um fator preponderante para a crise da prestação jurisdicional no país.

Como tentativa de alterar a realidade vivenciada pelo Poder Judiciário, em 2004, representantes dos três poderes editaram o Pacto de Estado em favor de um Judiciário mais Rápido e Republicano, no qual foram estabelecidos 11 compromissos fundamentais no combate à lentidão processual (STF, 2004).

A Exposição de Motivos nº 204 do referido pacto, publicada no Diário Oficial da União nº 241 – Seção 1, p. 8, assinada pelo Presidente da República, aduz nas linhas iniciais que:

Poucos problemas nacionais possuem tanto consenso no tocante aos diagnósticos quanto à questão judiciária. A morosidade dos processos judiciais e a baixa eficácia de suas decisões retardam o desenvolvimento nacional, desestimulam investimentos, propiciam a inadimplência, geram impunidade e solapam a crença dos cidadãos no regime democrático.

Tinha-se início, nesse ambiente político, a cooperação entre o Executivo, Legislativo e Judiciário para que este último pudesse atingir a finalidade de prestar adequadamente a jurisdição, utilizando-se de mecanismos que tornassem o processo mais célere e justo.

Dentre os 11 compromissos assumidos pelos Três Poderes, chama a atenção o esforço para a informatização do Judiciário, principalmente quanto a procedimentos eletrônicos no âmbito judicial, e que já fazia menção ao Projeto de Lei na Câmara nº 71/2002 (STF, 2004) que originou a Lei nº 11.419/2006 que dispõe sobre a informatização do processo judicial.

Entretanto, dada a independência entre os tribunais, era preciso um órgão que centralizasse as atividades para o andamento ao pacto, sendo que, como dito alhures, por meio da EC nº 45/2004 foi criado CNJ como a instituição pública responsável por aperfeiçoar o sistema judiciário nacional no que tange ao controle e à transparência administrativa e processual.

Embora a reforma fosse necessária, havendo inclusive a união de forças entre os poderes do Estado para a formalização do supracitado pacto, a implementação do CNJ não ocorreu sem

percalços, já que uma de suas atribuições é dar justamente transparência administrativa, ou seja, tornar público aquilo que era realizado por todos os tribunais.

Nesse ponto, destacou-se o CNJ na implantação das metas nacionais do Poder Judiciário quanto a produtividade, de modo que a prestação jurisdicional fosse aprimorada, atendendo ao princípio da duração razoável do processo e estendendo o acesso à justiça aos cidadãos.

As metas de nivelamento de 2009 apresentavam objetivos que deveriam ser alcançados naquele ano, dentre os quais se destaca, a Meta 2, isto é, identificar processos judiciais mais antigos e adotar medidas concretas para o julgamento de todos os distribuídos até 31/12/2005, que estivessem em 1º ou 2º grau e mesmo aqueles nos tribunais superiores (CNJ, 2009).

Desde então, o CNJ divulga todos os anos novas metas de nivelamento, estabelecendo objetivos que transformaram em números os dados que eram esparsos e de conhecimento notadamente interno dos tribunais, os quais são divulgados anualmente e amplamente veiculados pelo citado Conselho, por meio do relatório de metas nacionais do Poder Judiciário.

Desse modo, ao analisar a Meta 2 estipulada para o ano de 2009, os números das Metas Nacionais do Poder Judiciário de 2014 indicaram que 47,78% dos tribunais cumpriram a meta, 47,78% não cumpriram e 4,44% dos tribunais apresentaram inconsistência nos dados (CNJ, 2014, p. 113).

O CNJ passou a exercer maior controle na produção da atividade jurisdicional, criando parâmetros a serem atingidos, principalmente no que tange a metas de produtividade.

Para tanto foi de fundamental importância a criação do Sistema de Estatística do Poder Judiciário (SIESPJ), regulamentado pela Resolução nº 15/2006 do CNJ, que é coordenado pela Comissão de Gestão Estratégica, Estatística e Orçamento do referido Conselho, sendo esta a responsável pela fiscalização dos dados informados, devendo-se atentar ao disposto no art. 18 da indicada Resolução:

Art. 18. O descumprimento dos prazos estabelecidos nesta Resolução, bem como a omissão ou manipulação intencional dos dados estatísticos serão comunicados ao Plenário do CNJ, por qualquer membro da Comissão de Estatística e Gestão Estratégica, que instaurará o procedimento administrativo disciplinar correspondente, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

Não se trata, portanto de uma faculdade dos tribunais em disponibilizar ou não as informações, mas de uma obrigação, que se inobservada, irá gerar desdobramentos legais para apurar as responsabilidades e aplicar as sanções pertinentes.

Conforme apresentado alhures, além do relatório de metas nacionais do Poder Judiciário, o CNJ publica ainda o relatório “Justiça em Números”, ambos com objetivo de dar transparência à atuação dos tribunais nos mais variados pontos, ou seja, atingimento de metas, receitas, custos, taxa de litigiosidade, etc.

Esta publicidade, aliada às metas de produtividade, vem rendendo resultados quando comparadas, por exemplo, as metas de nivelamento de 2009 e 2016 no que tange a Justiça Estadual de 1º Grau. Em 2009 a Meta 2 era julgar todos os processos distribuídos até 31/12/2005, sendo que 92,59% dos tribunais estaduais não cumpriram e os 7,41% restantes apresentaram dados inconsistentes (CNJ, 2014, p. 112).

Por ocasião da Meta 2 de 2016, a Justiça Estadual de 1º Grau deveria julgar até 80% dos processos distribuídos até 31/12/2013, sendo que destes 54,85% foram julgados, o que correspondeu ao cumprimento de 68,56% da meta estipulada, demonstrando o avanço no julgamento da justiça que mais concentra processos no sistema judiciário (CNJ, 2017, p. 20).

É de se destacar o desempenho da Justiça do Trabalho no mesmo período observado acima, pois a Meta 2 em 2009, primeiro ano das metas de nivelamento, já tinha atingido 83,33% do objetivo (CNJ, 2014, p. 112). Já por ocasião da Meta 2 em 2016 a Justiça do Trabalho deveria julgar até 90% dos processos distribuídos até 31/12/2014, tendo julgado 93,68% da meta estipulada, o que corresponde 104,09% da meta proposta.

Por fim, mas não menos importante, o CNJ, entre tantas outras medidas para aprimorar a gestão do Poder Judiciário, tratou de implementar medidas para modernização das atividades exercidas por este poder, de modo a dar mais celeridade ao andamento do processo e reduzir burocracias.

Nesse ponto, o uso das TICs passa a ser objeto de várias metas traçadas pelo CNJ já em 2009, representando a necessidade de que a Lei nº 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, fosse efetivamente colocada em prática, de modo que todos os órgãos que compõem o Poder Judiciário se adequassem à nova realidade.

Isso pode ser visto das Metas de Nivelamento 2009 nº 3, 4, 5, 7 e 10 (CNJ, 2009):

3. Informatizar todas as unidades judiciárias e interligá-las ao respectivo tribunal e à rede mundial de computadores (internet).
4. Informatizar e automatizar a distribuição de todos os processos e recursos.
5. Implantar sistema de gestão eletrônica da execução penal e mecanismo de acompanhamento eletrônico das prisões provisórias.
7. Tornar acessíveis as informações processuais nos portais da rede mundial de computadores (internet), com andamento atualizado e conteúdo das decisões de todos os processos, respeitado o segredo de justiça.
10. Implantar o processo eletrônico em parcela de suas unidades judiciárias.

Tais metas indicadas foram a forma com que o CNJ encontrou de determinar que os tribunais passassem a exercer a função jurisdicional com a adoção de sistemas informatizados, ou seja, o processo eletrônico, de modo que o uso das TICs não estivesse reservado apenas às atividades internas do serviço burocrático, mas que fosse permitido ao cidadão e operadores do direito o acesso destas ferramentas, como forma de aprimorar a gestão dos processos e lhes dar maior celeridade.

Ocorre que, embora a lei que disciplinasse o processo eletrônico fosse de 2006, poucos foram os movimentos por parte dos tribunais para que o mesmo fosse implantado, sendo que, o CNJ já desenvolvia e incentivava a modernização do Poder Judiciário nesse período, tendo sido criada a plataforma de Processo Judicial Digital (Projudi), sendo a proposta do referido Conselho para adoção de autos processuais digitais em todo o país.

Fica evidente que o Judiciário não pode se furtar da agilidade, comodidade e rapidez que as TICs proporcionam na transmissão de dados e automatização de procedimentos que ocasionam o ganho eficiência, no sentido de que os morosos processos físicos, que exigem maiores custos e gestão por parte dos servidores, sejam definitivamente substituídos pelo processo eletrônico e, conseqüentemente, extintos.

Atualmente o Processo Judicial Eletrônico desenvolvido pelo CNJ se chama PJe, que substituiu o modelo original do Projudi, o qual é amplamente utilizado nas mais diversas áreas do Poder Judiciário.

Isso mostra que, no nível político/social do processo eletrônico há paulatino avanço em direção à redução da morosidade processual pela conjunção de esforços dos três poderes e à centralização de procedimentos pelo CNJ.

Considerações Finais

Por todo o exposto, verifica-se que as tecnologias da informação e comunicação são uma realidade inofismável no que tange à vida cotidiana, as quais podem ser utilizadas como instrumentos de gestão e na prestação de serviços, atuando em massa, pois atingem um número ilimitado de pessoas.

Com tal avanço tecnológico, o Estado passou a utilizar as TICs para modernizar a gestão, originando as políticas públicas de E-Governo objetivando dirimir demandas sociais, proporcionar o acesso à informação, transparência e reduzir a burocracia, envolvendo o cidadão nos atos de gerenciamento da administração.

Esta realidade não pode estar dissociada daquilo que o Poder Judiciário representa ao exercer exclusivamente a função jurisdicional, ou seja, não está alheio ao escrutínio do jurisdicionado quanto às atividades administrativas, orçamento, gastos e gerenciamento de acervo.

Assim, o processo eletrônico como política pública deve garantir não só o acesso à justiça, mas também a aplicação do princípio constitucional da publicidade dos atos judiciais, como forma de proporcionar ao cidadão o exercício da fiscalização das atividades processuais e dos atos de gestão.

Embora o processo eletrônico represente um avanço como política pública, sendo demonstrada sua eficiência, eficácia e efetividade, o mesmo depende, da inclusão digital para sua aplicação, bem como que se popularize a certificação digital para garantir a identidade daqueles que utilizam os sistemas judiciais.

É necessário ainda o aprimoramento e uniformização das plataformas utilizadas para o acesso ao processo eletrônico, buscando facilitar a utilização, tanto pelos operadores de direito como pela sociedade em geral, eliminando critérios divergentes, visando à redução de burocracias inúteis ou irrelevantes para o bom andamento processual.

O processo eletrônico surge como uma possibilidade para mitigar a crise do Judiciário, mas não para resolvê-la. É certo que houve avanços no acesso à justiça graças ao processo eletrônico, mas este por si só não é capaz de solucionar um problema que se arrasta por décadas.

Os dados coletados levam à conclusão de que é preciso investir em gestão processual e do próprio Poder Judiciário, pois juízes e serventuários, inegavelmente, possuem conhecimento jurídico para o exercício da jurisdição, mas por vezes não há preparo para administrar de forma adequada o acervo judicial de modo que tramitação e parte decisória sigam no mesmo ritmo e que este seja constante.

A eficiência do processo eletrônico se confirma ao verificar a redução dos custos. A eficácia, observa-se o aumento exponencial da utilização desta modalidade processual. Já a efetividade se verifica na redução do tempo na tramitação burocrática nos cartórios judiciais pela automação como forma na melhoria da gestão do acervo.

Porém é inevitável indagar até que ponto parte do próprio Judiciário quer que a crise termine, já que, se a prestação jurisdicional atingir alto nível de eficiência, eficácia e efetividade, como justificar os altos salários, os privilégios e a busca incansável de maiores recursos?

Está-se diante de nítida relação de poder, na qual parcela do Judiciário possui condições de aplicar o discurso da verdade produzido por ele mesmo. Isso resta claro quando se observa que, no Brasil, há 205 serventuários para cada 100 mil habitantes, ou seja, número extremamente elevado quando comparado a outros países da América do Sul e dissonante ao número de países de primeiro mundo¹.

Em contrapartida, quanto aos países pesquisados, o Brasil de longe é aquele que possui o Judiciário mais caro, o que corresponde, segundo o relatório Justiça em Números 2017 emitido pelo CNJ, a 1,4% do PIB, sendo que, com base nos números de 2016, tal percentual se traduz em um orçamento de R\$ 84,8 bilhões.

Deve-se ressaltar que, quanto à divisão tripartite do Estado, apenas o Poder Judiciário não possui seus representantes eleitos de forma democrática, mas por concurso público, os quais detêm competência para exercer a jurisdição, mas sem qualquer ingerência popular quanto à sua composição.

Como dito alhures, embora o processo judicial amenize a crise, cabe ao Judiciário, juntamente com o Poder Executivo e Legislativo, formular políticas públicas de gestão capazes de reduzir os índices de litigiosidade, bem como na administração dos acervos dos tribunais, pois a lentidão no processamento e decisão das demandas judiciais leva a instituição ao descrédito.

O processo eletrônico é o primeiro passo para que o Poder Judiciário alcance as dimensões da eficiência, eficácia e efetividade, mas é imperioso que novas políticas públicas sejam criadas

para desobstruir gargalos procedimentais bem como a formulação de programas de gestão efetiva dos processos, de modo que o acesso à justiça deixe de ser um mero anseio e se torne uma realidade.

Referências

ALONSO, Luiza Beth Nunes; FERNEDA, Edilson; e BRAGA, Lamartine Vieira. **Governo eletrônico e políticas públicas: Análise sobre o uso da certificação digital no Brasil.** Informação & Sociedade: Estudos, v. 21, n.2, mai./ago. p. 13-24. João Pessoa: UFPB, 2011.

ARGENTINA. República Argentina. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ENTIC), ISSN 0327-7968, 2015. Disponível em: <https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/entic_10_15.pdf>. Acesso em: 11 nov 2017.

BARROS, Marco Antonio de. **Arquitetura Preambular do Processo Judicial Eletrônico.** Disponível em: <http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/FDir/Artigos/artigos_2009/marco_antonio_de_barros.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2017.

BRAGA, Lamartine Vieira; ALVES, Welington Souza; FIGUEIREDO, Rejane Maria da Costa; e SANTOS, Rildo Ribeiro dos. **O papel do Governo Eletrônico no fortalecimento da governança do setor público.** Revista do Serviço Público, jan./mar. Brasília: 2008.

BRASIL. 28ª Pesquisa Anual do Uso de TI do ano de 2017 realizada pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (FGV, 2017). Disponível em: <http://eaesp.fgvsp.br/sites/eaesp.fgvsp.br/files/pesti_2017gvciappt.pdf>. Acesso em: 03 nov 2017.

BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/11419.htm>. Acesso em: 11 nov 2017.

BRASIL. Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/antigas_2001/2200-2.htm>. 03 nov 2017.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade.** Tradução: Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTRO, Rodrigo Batista de. **Eficácia, Eficiência e Efetividade na Administração Pública.** 30º Encontro da EnANPAD. Salvador: 2006.

CHILE. Gobierno de Chile. Resultado Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Internet. División de Política Regulatoria y Estudios. Subsecretaría de Telecomunicaciones. 2015. Disponível em: <http://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/Presentacion_Final_Sexta_Encuesta_vers_16102015.pdf>. Acesso em: 11 nov 2017.

CNJ. 2ª Edição da Série Justiça Pesquisa - Ano 2017. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/04/0f246a4a1036f559e279967762c235bb.pdf>>. Acesso em: 29 mai 2018.

CNJ. Justiça em Números 2017: 13ª edição do Relatório Justiça em Números em 2017 do ano-base 2016. Brasília, 2017.

CNJ. Metas de Nivelamento 2009. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/metasp/metas-de-exercicios-anteriores/metas-2009>>. Acesso em: 29 mai 2018.

CNJ. Metas nacionais do Poder Judiciário 2009 – 2013. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/Relatorio_final_2009_a_2013_Resumo_Executivo_02_06_2014.pdf>. Acesso em: 03 fev 2018.

CNJ. Relatório de Metas Nacionais do Poder Judiciário 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/05/64acb190bee63682ea4b7f7805f5acce.pdf>>. Acesso em: 03 fev 2018.

CNJ. Sumário Executivo. Justiça Pesquisa. Políticas Públicas do Poder Judiciário. Uma Análise quantitativa e qualitativa do Impacto da implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) na produtividade dos Tribunais. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/02/8fca1c5a0d1bac23a1d549c6f590cfce.pdf>>. Acesso em: 29 mai 2018.

GHELMAN, Silvio; COSTA, Stella Regina Reis da. **Adaptando o BSC para o setor público utilizando os conceitos de efetividade, eficácia e eficiência**. XIII SIMPEP. Bauru/SP: nov 2006.

GONTIJO, Miriam. **Análise de proposta brasileira de E-Governo como locus de uma política de informação a partir do conceito de regime e informação**. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 7, n. 2, p. 179-188, jul./dez. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

GRILLO, Brenno. **Obstáculo da Tecnologia. Excesso de plataformas de processo eletrônico atrapalha advogados**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2017-out-03/excesso-sistemas-processo-eletronico-atrapalham-advogados>>. Acesso em: 01 jun 2018.

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. Acesso à Internet e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal (2005). Rio de Janeiro: 2007. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv33982.pdf>>. Acesso em: 11 nov 2017.

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal (2015). Rio de Janeiro: 2016. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv99054.pdf>>. Acesso em: 11 nov 2017.

MARINHO, Alexandre; e FAÇANHA, Luís Otávio. **Programas sociais: efetividade, eficiência e eficácia como dimensões operacionais da avaliação**. IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada). Rio de Janeiro: abr 2001.

ONU, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Disponível em <<http://www.estrategiaods.org.br/>>. Acesso em: 29 mai 2018.

PEREIRA, Fernando Lauro. **A importância da inovação na gestão de processos administrativos da universidade pública, por meio da implementação da tecnologia de certificação digital**. Revista da UNIFEBE, v. 1, n. 21, mai./ago. Brusque: 2017.

PEREIRA, Samaris Ramiro. **Certificação Digital através do algoritmo RSA**. Periódico Eletrônico da FATEC (Fasci-Tech), v.1, n. 1, ago./dez. São Caetano: 2009.

ROS, Luciano Da. **O custo da Justiça no Brasil: uma análise comparativa exploratória**. Observatório de elites políticas e sociais do brasil. v. 2, n. 9. Curitiba: UFPR, 2015.

STF. Representantes dos três Poderes assinam pacto por Judiciário mais eficiente. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=63995&caixaBusca=N>>. Acesso em: 03 fev 2018.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da informação no Brasil – Livro Verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TJDF. Processo judicial eletrônico reduz em 61% o consumo de materiais no TJDF. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2015/marco/processo-judicial-eletronico-reduz-em-61-o-consumo-de-materiais-no-tjdft>>. Acesso em: 29 mai 2018.

TJMG. TJ em Números (2017). Disponível em: <<http://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/transparencia/tj-em-numeros/#.Ww61YjQvzIU>>. Acesso em: 29 mai 2018.

TJPR. Projudi completa 10 anos com mais de 8 milhões de processos eletrônicos cadastrados. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/destaques/-/asset_publisher/1IKI/content/projudi-completa-10-anos-com-mais-de-8-milhoes-de-processos-eletronicos-cadastrados/18319?inheritRedirect=false>. Acesso em: 06 jun 2018.

TJRN. PJe. Disponível em: <<https://pje.tjrn.jus.br/pje1grau/login.seam>>. Acesso em: 06 jun 2018.

TRF-4. Sistema eproc do TRF4 será adotado por TJSC. Disponível em: <https://www2.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=13516>. Acesso em: 01 jun 2018.

URUGUAI. República Oriental del Uruguay, Cantidad de internautas de todas las edades se incrementa en Uruguay. Publicado: 19.11.2015. Disponível em: <<https://www.presidencia.gub.uy/comunicacion/comunicacionnoticias/internauta-uruguayaya-penetracion-internet>>. Acesso em: 11 nov 2017.

ⁱ De acordo com a pesquisa de ROS (2015, p. 5), para cada 100.000 habitantes o Poder Judiciário possui 205 servidores, sendo que, na mesma relação a Argentina possui 150, Alemanha 66,9, Portugal 58,3, Chile 42,1, Colômbia 41,6, Itália 40,5 e Inglaterra 30,6.