

AVALIAÇÃO DO USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO ARQUIVO DE UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA

Danilo de Sousa Ferreira¹
Ana Caroline do Nascimento Brito²

RESUMO: As tecnologias da informação e comunicação estão cada vez mais presentes e relevantes nos processos judiciais eletrônicos, por isso torna-se pertinente e necessário o uso de tais tecnologias nos escritórios de advocacia. Porém, a eficiência dos recursos tecnológicos é colocada em questão, como por exemplo, se os recursos tecnológicos atendem de maneira satisfatória aos seus usuários. O presente trabalho tem como objetivo a avaliação do uso das tecnologias da informação e comunicação no Arquivo Jurídico de um Escritório de Advocacia localizado na cidade de João Pessoa. Fundamenta-se nas bases bibliográficas da Arquivologia (Arquivo Nacional, 2005; Prado, 1985; Lopes, 2000), das tecnologias da informação (Laudon e Laudon, 2007; Hoppen, 1998; Cruz, 2010) e do emprego das tecnologias no judiciário e nos arquivos (Almeida Filho, 2005; Pinheiro, 2009; Reinaldo Filho, 2016; Belloto, 2006; Barreto, 2003; Nascimento, 2006; Luz, 2012). Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa é descritiva e exploratória e de abordagem qualiquanti. Para a coleta de dados, foi adotado como o instrumento de pesquisa a observação sistemática e o questionário, aplicado aos usuários internos do escritório. Conclui-se que, apesar da avaliação positiva dos usuários, o arquivo do escritório necessita de melhorias no que diz respeito ao emprego dos recursos tecnológicos.

Palavras-chave: Arquivo jurídico. Escritório de advocacia. Tecnologias da Informação e Comunicação.

EVALUATION OF THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE LAWYER'S OFFICE LEGAL ARCHIVE

ABSTRACT: Information and communication technologies are increasingly present and relevant in the electronic court lawsuits, so it becomes relevant and necessary to use such technology in lawyer's office. However, the efficiency of technological resources is put into question, for example, if the technological resources satisfy their users in a satisfactory way. This study aims to evaluate the use of information and communication technologies in a lawyer's office Juridical Archive located in the city of João Pessoa. It is based on the bibliographical bases of Archivology (Arquivo Nacional, 2005; Prado, 1985; Lopes, 2000), the information technology (Laudon and Laudon, 2007; Hoppen, 1998; Cruz, 2010) and the use of technologies in the judiciary (Almeida Filho, 2005; Pinheiro, 2009; Reinaldo Filho, 2016; Belloto, 2006; Barreto, 2003; Nascimento, 2006; Luz, 2012). As for the methodological procedures, this research is descriptive and exploratory and qualitative and quantitative

¹ Mestre em Informática (2007) pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Professor do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). danilo.sousa@gmail.com

² Bacharela em Arquivologia (2016) pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). carol_japonapb@hotmail.com

approach. To collect date, it was adopted as the research tool to systematic observation and questionnaire, applied to internal office users. We conclude that, despite the positive assessment of the users, the office needs improvement with regard to the use of technological resources.

Keywords: Legal file. Law firm. Information and Communication Technologies.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as atividades cotidianas têm se transformado devido ao avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), pois, com tais avanços os meios de comunicação tornaram-se muito mais rápidos e o nível de automação das atividades aumentou significativamente. Pode-se dizer que viver sem as atuais tecnologias seria um retrocesso para as pessoas que necessitam destas ferramentas informatizadas no trabalho, nos momentos de lazer ou mesmo no lar.

É possível perceber a inserção das TICs nas mais diversificadas áreas do conhecimento e nos mais variados ambientes de trabalho, tornando crescente, dentre outros fatores, a utilização e a busca da informação. Esse cenário não é diferente na área de arquivologia e, especificamente, nos arquivos das instituições públicas e/ou privadas. O avanço das TICs tem propiciado nestes ambientes várias mudanças, tais como: produção de documentação em formato digital, um melhor acompanhamento dos processos, um maior controle de entrada e saída de documentos, maior agilidade na tramitação de documentos, automatização de processos, comunicação mais eficiente.

As TICs têm influenciado também diretamente a área jurídica. A partir da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006 (BRASIL, 2006), o judiciário brasileiro passou a adotar novos procedimentos no que se refere à informatização do processo judicial, à comunicação eletrônica dos atos processuais e ao processo em meio eletrônico. Além da Lei nº 11.419, a Resolução do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) nº185 (BRASIL, 2013) de 18 de dezembro de 2013, instituiu o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais, fortalecendo a importância das TICs na área jurídica brasileira.

Assim, as empresas, instituições e profissionais relacionados à área jurídica também necessitaram adaptar-se ao novo contexto tecnológico. Os escritórios de advocacia, por exemplo, e os seus departamentos internos, tais como o Arquivo, precisaram adaptar-se a este novo cenário, auxiliados por tecnologias de hardware e software, de maneira que possam

responder as demandas dos seus clientes de maneira ágil, eficiente e com segurança nos meios eletrônicos.

Portanto, a informatização dos escritórios de advocacia, e, especificamente, dos Arquivos destes escritórios pode possibilitar um diferencial competitivo desde que as tecnologias da informação e comunicação utilizadas sejam adequadas ao novo cenário da área jurídica brasileira.

Exige-se, atualmente, o tratamento de um volume muito grande de informação digital e maior agilidade nos fluxos informacionais. Em específico, dos escritórios de advocacia e dos seus advogados, foco deste trabalho de pesquisa, tem-se exigido maior agilidade no acompanhamento dos processos, eficiência na abertura e acompanhamento de processos em meio digital, familiaridade com as novas tecnologias utilizadas no âmbito do judiciário, digitalização de processos a fim de ampliar o acesso à informação e resposta rápida para os seus clientes.

O Escritório de Advocacia e o Arquivo, campo empírico deste trabalho de pesquisa, já utilizam algumas tecnologias de hardware e software nas suas atividades cotidianas, tais como: computadores, software para controle de processo, planilhas eletrônicas, escâner, impressora e servidores. No entanto, não se tem conhecimento se tais tecnologias têm alcançado os seus objetivos, se outros recursos de TIC são necessários e qual a opinião dos usuários diretos e indiretos destas tecnologias utilizadas.

Assim, as principais motivações para este trabalho de pesquisa estão relacionadas: (i) à promoção de uma maior eficiência no trabalho prestado pelo Arquivo do Escritório de Advocacia; e (ii) à escassez de trabalhos de pesquisa que avaliem as tecnologias atualmente utilizadas em escritórios de advocacia.

Constata-se que os recursos tecnológicos podem estar sendo utilizados de maneira ineficiente ou mesmo incorreta. Por exemplo: (i) o controle de entrada e saída de processos nem sempre é executado com o auxílio do recurso tecnológico adequado, o que, consequentemente, revela um problema relacionado aos processos de trabalho do escritório; (ii) alguns controles são mantidos manualmente em papel, o que eleva o tempo para realização das atividades de busca; (iii) os processos digitalizados não são armazenados nas pastas corretas, são salvos em quaisquer pastas, dificultando a sua localização; (iv) os processos digitalizados e disponibilizados no servidor têm o seu acesso dificultado por estarem incorretamente identificados ou mesmo sem identificação; (v) as publicações diárias do Diário da Justiça são armazenadas incorretamente, ou mesmo não são salvas, no servidor de arquivos a fim de facilitar o acesso futuro.

Assim, este trabalho teve como pergunta norteadora: os recursos tecnológicos utilizados no Arquivo do Escritório de Advocacia atendem aos seus usuários de maneira eficiente e satisfatória?

O objetivo geral deste trabalho é avaliar a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no Arquivo de um Escritório de Advocacia. A fim de alcançar este objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos: (i) identificar os recursos de TIC (hardware e software) utilizados direta ou indiretamente pelo escritório de advocacia e, especificamente, pelo Arquivo; (ii) analisar a eficiência das TICs utilizadas no Arquivo; e (iii) propor melhorias no uso dos recursos de TIC no Arquivo.

Este artigo está dividido em cinco seções. Na primeira é apresentada uma introdução ao tema, delimitando-se o problema da pesquisa, além de apresentar a motivação, justificativa e os objetivos da pesquisa.

Na segunda seção é apresentada a metodologia para a realização deste trabalho. E em seguida, apresenta-se a fundamentação teórica, abordando os meios de comunicação no arquivo, as tecnologias da informação e comunicação, as tecnologias no judiciário brasileiro e as tecnologias nos arquivos.

Na quarta seção, os recursos tecnológicos identificados no arquivo são analisados e apresentam-se os resultados obtidos pela coleta de dados. Por fim, na última parte, são tecidas as considerações finais.

2 METODOLOGIA

Gil (2007, p. 44) conceitua a pesquisa descritiva como aquela que “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Segundo Gonsalves (2007, p. 67), a pesquisa exploratória “se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com o objetivo de oferecer uma visão panorâmica, uma primeira aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado”.

Esta pesquisa caracteriza-se como pesquisa descritiva e exploratória. Descritiva, pois descreve como as tecnologias de informação e comunicação (TIC) têm se inserido na área jurídica e, em específico, no escritório de advocacia que faz parte do campo empírico desta pesquisa. Exploratória, pois desenvolve questionamentos sobre o uso dos recursos de TIC e proporciona maior familiaridade do pesquisador com o ambiente de pesquisa.

Esta pesquisa classifica-se ainda como de natureza qualiquanti, pois além de quantificar as opiniões mediante a aplicação de questionários, analisa-as criticamente.

Segundo Michel (2009)

[...] Considera-se como “qualiquanti” (importante instrumento da pesquisa social) a pesquisa que quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa. Isso permite levantar atitudes, ponto de vista, preferências que as pessoas têm a respeito de determinados assuntos, fatos de um grupo definido de pessoas (MICHEL, 2009, p. 39).

Vergara (2000, p. 50) define universo como: “um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo”. Segundo Marconi e Lakatos (2001, p.163), amostra compreende “[...] uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

O universo desta pesquisa compreende os usuários diretos do Arquivo do Escritório de Advocacia, ou seja, aqueles que utilizam diretamente os serviços. Este universo é composto por sete advogados, um administrador e duas secretárias. A amostra desta pesquisa é igual ao universo, ou seja, a amostra é composta pelos mesmos usuários do universo.

O campo empírico desta pesquisa compreende um Escritório de Advocacia localizado na cidade de João Pessoa e, especificamente, o Arquivo deste escritório. Tal escritório é uma empresa particular de direito privado formada por sete advogados que atuam nas diversas áreas do direito, além de um administrador, uma arquivista e duas secretárias. Por ano, são aproximadamente mil processos ativos tramitando no escritório.

No Arquivo do Escritório de Advocacia, é possível encontrar tanto processos físicos como digitais. Os processos físicos ficam localizados no arquivo deslizante, onde estão separados os processos ativos por ordem alfabética e aqueles localizados na caixa box são os processos que foram baixados³. Os processos em formato digital, nativo digital e digitalizados, ficam arquivados no disco rígido do servidor da empresa, ao qual qualquer pessoa do escritório tem acesso.

A coleta de dados ocorreu no segundo semestre de 2015 por meio da observação sistemática, participante, individual e efetuada na vida real, e da aplicação de um questionário.

Segundo os autores Marconi e Lakatos (2003), a observação:

³ Baixados: significa que ou o processo foi entregue, ou que foi de uma instância superior para uma inferior, ou ainda que foi para um arquivo.

é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se desejam estudar.(MARCONE; LAKATOS, 2003, p.190).

O questionário utilizado nesta pesquisa é composto por um conjunto de questões para os usuários diretos do Arquivo do Escritório de Advocacia, com o objetivo de avaliar a satisfação do usuário na utilização dos recursos tecnológicos do arquivo.

3 TECNOLOGIAS NOS ARQUIVOS E NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Nesta seção, são apresentados os conceitos e definições a respeito do Arquivo, discorre-se sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), ressaltando-se seus propósitos e vantagens, e são apresentadas as tecnologias no judiciário brasileiro e nos arquivos.

3.1 ARQUIVOS

Desde os primórdios, o homem tinha os seus meios de comunicação, mas havia barreiras para registrar as informações.

A necessidade de comunicação é tão antiga como a formação da sociedade humana. O homem, talvez na ânsia de se perpetuar, teve sempre a preocupação de registrar suas observações, seu pensamento, para legá-los às gerações futuras. Assim começou a escrita. Na sua ausência, isto nada mais é que registrar e guardar. Por sua vez, no seu sentido mais simples, guardar é arquivar (PRADO, 1985, p. 1).

Portanto, com o surgimento da escrita que teve como suporte, a argila, o pergaminho, o papiro e o papel, o homem acreditou sempre que suas experiências seriam disseminadas, por isso a cada dia vivemos no mundo de grandes transformações e os arquivos têm suas modificações na sociedade. Com o passar dos anos, a quantidade de informações aumentou e também a necessidade de guarda em arquivos.

Lopes (2000, p. 33) define o arquivo como:

Acervos compostos por informações orgânicas, originais, contidas em documentos registrados em suporte convencional ou em suportes que permitam a gravação eletrônica, mensurável pela ordem binária (bits); ou recebidos por pessoa física ou jurídica, decorrentes do desenvolvimento de

suas atividades, sejam elas de caráter administrativo, artístico ou científico, independentes de suas idades e valores intrínsecos.(LOPES, 2000, p.33).

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (Arquivo Nacional, 2005, p. 27) define arquivo como:

1. Conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.
2. Instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos.
3. Instalações onde funcionam arquivos.
4. Móvel destinado à guarda de documentos.

Desse modo, percebe-se a importância dos arquivos tanto para guarda como para a conservação e preservação das documentações das instituições públicas ou privadas. Além disso, contata-se que uma das principais finalidades dos arquivos é fornecer acesso às informações, tornando-se um importante meio de comunicação entre as gerações.

Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação, tem-se facilitado às trocas de informações e exigido maior agilidade nos acessos às informações. O processo de comunicação seja dentro ou fora da empresa, é importante para uma ação visando as estratégias de informações, pois a falha de uma comunicação pode gerar sérios riscos as empresas e que as vezes é difícil de recuperá-la.

3.2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Laudon e Laudon (2007) dizem que:

As tecnologias e os sistemas de informação são a principal ferramenta de que as empresas dispõem para criar novos serviços, assim como modelos de negócio inteiramente novos. Um modelo de negócio descreve como a empresa produz, entrega e vende um produto ou serviço a fim de obter lucros (LAUDON; LAUDON,2007, p.6)

Para definir a Tecnologia da Informação (TI), Laudon e Laudon (2007, p. 9) dizem que “entenda-se todo software e todo hardware de que uma empresa necessita para atingir seus objetivos organizacionais”. Ou seja, comprehende todos os recursos tecnológicos, sejam em empresas públicas ou privadas,que fazem com que as organizações atinjam seus objetivos. Assim como Cruz (2010, p.186) diz que a Tecnologia da Informação “é o conjunto de

dispositivos individuais, como hardware, software, telecomunicações ou qualquer outra tecnologia que, faça parte ou gere tratamento da informação, ou ainda, que a contenha”.

Hoppen (1998) diz que:

[...] A área de Sistemas de Informação (SI) têm-se expandido e evoluído continuamente em razão das mudanças e do impacto econômico que produz nas organizações e na sociedade, e também em função da própria tecnologia da informação (HOPPEN, 1998, p. 152)

Ainda segundo Laudon e Laudon (2007, p. 41), as empresas investem nos sistemas de informação para:

- atingir a excelência operacional (produtividade, eficiência e agilidade);
- desenvolver novos produtos e serviços;
- estreitar o relacionamento com o cliente e atendê-lo melhor;
- melhorar a tomada de decisão (em termos de precisão e velocidade);
- promover a vantagem competitiva;
- assegurar a sobrevivência.

Portanto, as tecnologias da informação e comunicação (TIC) e os sistemas de informação (SI) surgiram para facilitar as execuções de trabalho nas instituições públicas e privadas, visando um melhor serviço para os usuários, ou seja, assegurando a prestação de serviços com qualidade, e sendo exemplo para muitas outras organizações empresariais.

3.2.1 As Tecnologias no Judiciário Brasileiro

As tecnologias da informação estão cada vez mais presentes e em evolução, principalmente quando se trata da área jurídica. Segundo Haigar (2005 apud Passos, 2005, p. 32), “o fato é que a tecnologia foi eleita o mais importante instrumento de modernização do Judiciário. É a principal parceira de fóruns e tribunais na tentativa de desburocratizar os trâmites judiciais e otimizar o trabalho de juízes e advogados.”.

As tecnologias facilitaram muito o acesso às informações no que se refere à movimentação processual, pois, agora, pode-se acessar a qualquer momento e em qualquer lugar.

De acordo com Almeida Filho (2005, p. 11), “as informações, e os conhecimentos precisam ser armazenados, recuperados, combinados e relacionados de todas as formas

possíveis, notadamente com o objetivo de gerar ou criar conhecimentos”, e, as ferramentas tecnológicas têm um papel fundamental na geração deste conhecimento, inclusive na área jurídica.

No âmbito do poder judiciário, vários tribunais modernizaram-se e as atividades das tramitações de processos mudaram, pois passaram a ser virtuais, facilitando o acesso às informações pelos advogados, serventuários e magistrados em qualquer lugar por meio da Internet.

O Processo Judicial Eletrônico (PJe) foi iniciado como projeto no Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em setembro de 2009, mas foi lançado oficialmente em junho de 2011. O Sistema do Processo Judicial Eletrônico é um software desenvolvido pelo CNJ cujo principal objetivo é fazer a prática dos atos processuais dentro do próprio sistema, independentemente de o processo tramitar em diferentes tribunais e grau de instâncias, contendo o acesso imediato e sem burocracia.

Os processos em meio eletrônico impõem questões relacionadas à segurança e autenticidade dos dados. Assim, a utilização de assinaturas digitais e certificação digital para garantia de autenticidade e integridade é importante para a validade jurídica.

Pinheiro (2009, p. 162) afirma que “a assinatura digital possibilita o reconhecimento da origem de um ato e também identifica um usuário aceito e permitido em determinada transação”. É importante ressaltar a diferença entre assinatura digital e a assinatura digitalizada. A assinatura digitalizada, como o próprio nome diz, compreende a digitalização de uma assinatura manuscrita e não tem garantia de autenticidade, a assinatura digital tem sua autenticidade, integridade garantidas e é única para cada documento.

Para peticionar no PJe, além da necessidade de realização de identificação (login) por meio de certificado digital, os documentos, convertidos em formato PDF (Portable Document Format), devem ser assinados digitalmente para garantir a integridade e autenticidade.

Os certificados digitais usados exclusivamente pelos advogados são para o acompanhamento e tramitação processual, além disso, são identificados no Poder Judiciário inscritos pela Ordem dos Advogados do Brasil. Sobre os certificados digitais, Menke (2003) explica:

O certificado digital é um documento eletrônico assinado digitalmente por uma terceira parte confiável que associa o nome e atributos de uma pessoa a uma chave pública. O fornecimento de um certificado digital é um serviço semelhante ao de identificação para a expedição de carteiras de identidade. O interessado é identificado mediante a sua presença física pelo terceiro de

confiança – com a apresentação dos documentos necessários – e este lhe emite o certificado digital (MENK, 2003, p. 4).

A lei 11.419/06 trata sobre os procedimentos da intimação eletrônica que são feitas por meio dos diários da justiça eletrônico em seus respectivos tribunais de justiça do país. Os diários eletrônicos da justiça são publicações diárias de despachos e decisões judiciais, ou seja, é um instrumento de comunicação oficial dos atos de trâmite dos processos.

O diário da justiça na forma eletrônica tem uma série de vantagens em relação à forma convencional impressa, em razão das funcionalidades permitidas com a utilização das tecnologias da informação. Diversas formas de consultas instantâneas podem ser implementadas em um determinado sistema de intimações eletrônicas. O sistema pode permitir que o interessado faça uma consulta ao diário eletrônico utilizando dados como nome das partes, do advogado, do órgão julgador, entre outras possibilidades. (REINALDO FILHO, 2007, p. 23)

A utilização de ferramentas tecnológicas para a prestação jurisdicional por meio de videoconferência tem apresentado uma melhor condição de trabalho para juízes e advogados e proporcionado vantagens relacionadas à segurança e aos custos financeiros. O acesso remoto nos tribunais pode acelerar o julgamento de processos e evitar deslocamentos de juízes, réus e testemunhas.

3.2.2 As Tecnologias nos Arquivos

O mundo passa por grandes transformações, principalmente quando se trata das tecnologias da informação e comunicação. As rotinas de trabalho nas mais diversas áreas do conhecimento sofreram e continuam sofrendo transformações, inclusive a arquivologia.

Os avanços da tecnologia, a complexidade dos sistemas burocráticos, o aumento das necessidades administrativas, jurídicas e científicas na atualidade são responsáveis pelo crescimento assustador da documentação gerada. (BELLATO, 2006, p. 27).

Com os impactos das tecnologias, muitas empresas têm investido na digitalização dos documentos a fim de proporcionar maior acesso e preservação da documentação original. As tecnologias de GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) também têm sido bastante utilizadas.

No princípio, a tecnologia de GED era basicamente a digitalização de um documento produzido em papel, através de um scanner e poderia ser

visualizado na tela do computador, inclusive em rede. Mas, agora, com o surgimento de inúmeras aplicações, tornou-se muito mais fácil o gerenciamento dos documentos digitalizados, facilitando também a pesquisa e localização destes documentos com segurança, restrição de acesso e com a possibilidade de compartilhamento dessas informações com outros processos e sistemas. (BARRETO, 2003, p. 7)

Diante disso, pode-se dizer que os sistemas de GED é um instrumento cada vez mais necessário para a recuperação de documentos. Os procedimentos de GED compreendem:

- Organizar: identificar as séries documentais que serão digitalizadas;
- Preparar: limpar os documentos;
- Digitalizar: colocar os documentos no scanner;
- Indexar: identificar o documento para melhor recuperação da informação;
- Controlar qualidade: verificar se a qualidade da digitalização está de acordo com as especificações.

A conversão de um documento físico para um documento digital pode custar caro, sendo mais vantajoso para aqueles documentos que são frequentemente usados.

A iniciativa de digitalizar conteúdo requer um planejamento cuidadoso antes de sua implementação. Tal planejamento deve sempre considerar o plano estratégico da instituição como um todo, desde o de âmbito tecnológico ao fluxo de trabalho. (NASCIMENTO, 2006, p. 9).

Outro ponto que é importante destacar é que GDE (Gestão de Documentos Eletrônicos) é diferente de GED. O GDE está relacionado aos documentos criados em meio eletrônico no qual permanece neste meio.

Para o GDE cabe dizer que você já trabalha com ele. É a rede interna de sua empresa, estruturada em diretório e pastas, por exemplo. É o sistema de workflow que gera passos, aprovações, possuem várias etapas e que finaliza uma decisão sempre documentada. Você pode ter um GDE também numa intranet ou portal, ambiente digital onde, além de informações de comunicação empresarial e de alinhamento estratégico, possui diretórios de arquivos, documentos colaborativos, processos digitais e conhecimentos explícitos. (LUZ, 2012, p. 19).

As tecnologias estão propiciando agilidade para o acesso aos arquivos, e para isso os recursos tecnológicos estão provocando grandes transformações nas atividades das instituições. Como diz Mariz (2012, p. 82), “as tecnologias informáticas e de comunicação

são compostas por utensílios universais (máquinas e objetos técnicos) capazes de tratar de todas as coisas, e revelam alcance global”.

Empresas de grande, médio e pequeno porte têm se utilizado de servidores corporativos para auxiliar na gestão dos documentos em formato digital. De acordo com Cruz (2010) o servidor corporativo:

é uma máquina que tem por objetivo processar grandes volumes de dados enviados pelos computadores departamentais, por estações de trabalho, ou outro tipo qualquer de recurso computacional, ao banco de dados que centraliza as informações globais de qualquer empresa (CRUZ, 2010, p. 203).

A realidade é que se vive num tempo de mudanças constantes e com excesso de informações. Assim, precisa-se, cada vez mais, de recursos tecnológicos que auxiliem no acompanhamento da produção de documentos nas instituições públicas ou privadas.

4 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Nesta seção, os dados coletados nesta pesquisa são apresentados e analisados. Inicialmente, são apresentados os recursos de TICs do escritório de advocacia. E, em seguida, apresenta-se a análise dos dados coletados com o questionário que avalia o uso dos recursos tecnológicos do escritório. Os instrumentos de coleta de dados, guia para observação sistemática e as informações abordadas no questionário, podem ser visualizados no Quadro 1.

Quadro 1 -Instrumentos de coleta de dados

| OBSERVAÇÃO | QUESTIONÁRIO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Guia de Observação</p> <ul style="list-style-type: none">• Quantidade total de computadores;• Quantidade de computadores por tipo (computador de mesa, notebook);• Quantidade de servidores;• Quantidade de impressoras;• Quantidade de escâneres;• Principais software aplicativos utilizados;• Principais sistemas operacionais utilizados;• Política de backup de dados;• Existência de rede de computadores (com fio/sem fio);• Acesso à rede de computadores;• Conexão à Internet; | <p>Informações coletadas</p> <ul style="list-style-type: none">• Gênero;• Profissão;• Frequência de uso do arquivo;• Satisfação com o arquivo do escritório;• Satisfação com os recursos tecnológicos;• Dificuldades na busca da informação;• Acesso remoto às informações do escritório;• Armazenamento de dados digitais;• Digitalização de processos: importância e qualidade;• Satisfação com o software CPPRO;• Sugestão de recursos tecnológicos. |

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

4.1 RECURSOS DE TIC DO ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA

Os recursos tecnológicos utilizados no escritório de advocacia, principalmente aqueles utilizados no arquivo são de suma importância na prestação de serviços, pois podem promover maior acesso às informações e com maior rapidez. Foi feito um levantamento dos recursos de hardware e software do escritório de advocacia, por meio do qual se detectou os recursos expostos no Quadro 2.

No que diz respeito ao armazenamento de dados, a principal mídia de armazenamento são os discos rígidos dos computadores de mesa e notebooks e, principalmente, o armazenamento de massa (HD – hard disk) do servidor. A realização do backup dos dados do servidor ocorre diariamente às 18h, do servidor para um serviço de armazenamento em nuvem. Quanto aos dados armazenados na nuvem, o backup é realizado a cada 12 horas, i.e. duas vezes por dia.

Quadro 2 - Recursos de hardware e software do escritório

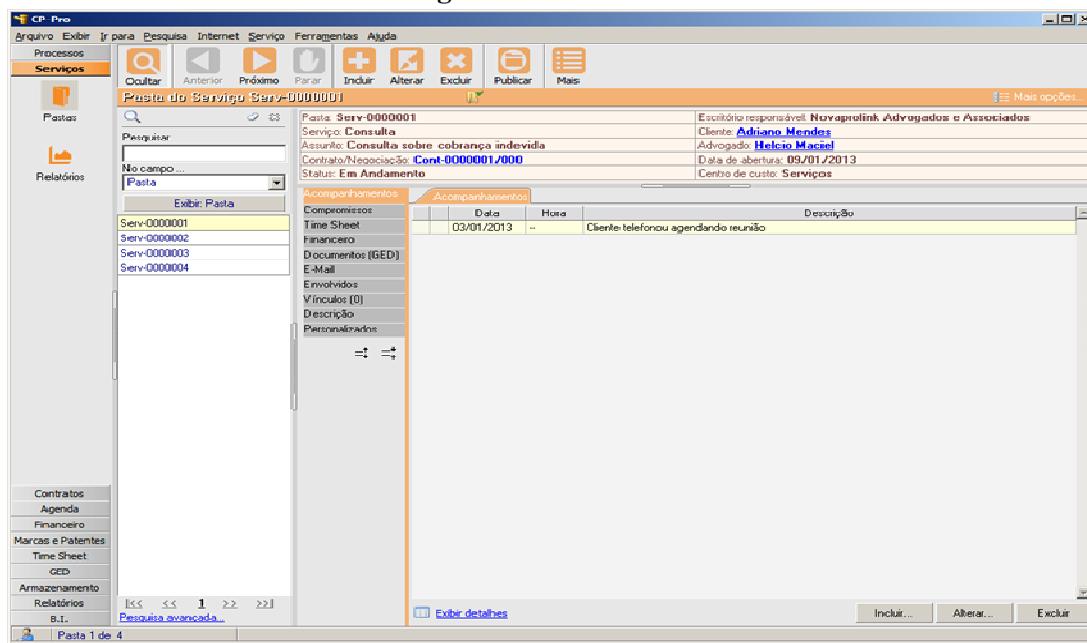
| RECURSO DE TIC | QUANTIDADE |
|----------------------|------------|
| Computador de mesa | 19 |
| Notebook | 18 |
| Servidor | 1 |
| Escâner | 1 |
| Impressoras | 2 |
| Software específicos | 2 |

Fonte:Dados da pesquisa, 2015.

Todos os computadores estão ligados em rede com fio, assim como o escâner e as impressoras. Há também conexão sem fio (wireless) disponível no escritório. O acesso à rede do escritório é apenas para os funcionários, mas quando solicitado por clientes,a senha de acesso da rede Wi-fi (Wireless Fidelity) é concedida.

Quanto aos software utilizados nas atividades cotidianas do escritório, pode-se destacar o pacote de escritório Microsoft Office e o CPPRO. O CPPRO (vide Figura 1) é um software jurídico para operação e gerenciamento de departamentos jurídicos de empresas, escritórios de advocacia e procuradorias.

Figura 1 - Sistema CPPRO



Fonte:<http://tecnologia.novaprolink.com.br>.

No escritório de advocacia alvo desta pesquisa, os processos são cadastrados no CPPRO e quaisquer informações sobre os processos são facilmente encontradas por meio da busca disponibilizada neste sistema.

No entanto, alguns processos não se encontram cadastrados no CPPRO, pois alguns dados do andamento processual haviam sido perdidos, além de processos espalhados pelo escritório sem identificação da origem.

Para estes processos que não estavam cadastrados no CPPRO, mantinha-se manualmente uma lista em papel com um índice. Durante o desenvolvimento desta pesquisa foi sugerida a criação deste índice em formato eletrônico por meio do software Microsoft Excel e utilizando o recurso de filtros.

4.2 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO

A coleta de dados, por meio de questionários, foi realizada com 10 usuários do Arquivo do Escritório de Advocacia, 6 homens e 4 mulheres. Dentre eles, 07 advogados, 01 administrador e 02 secretárias.

Constatou-se que esta amostra de usuários utiliza o Arquivo do Escritório com frequência diária (5 usuários) ou semanal (5 usuários) e demonstraram satisfação com os serviços oferecidos pelo Arquivo.

Com relação à “encontrabilidade” da informação no Arquivo, constatou-se também um resultado satisfatório, pois quase a totalidade (9 usuários) respondeu que sempre encontra a informação que procura. É importante destacar que, anteriormente, há alguns anos, era difícil encontrar algumas informações, pois não se tinha controle da entrada e saída de processos e/ou documento do arquivo.

Com relação à satisfação do uso dos equipamentos tecnológicos do escritório, a grande maioria respondeu que está satisfeita, porém uma pessoa respondeu que não está satisfeita. A partir dos dados coletados na observação direta, pode-se dizer que esta insatisfação está relacionada com a existência de um único escâner no escritório.

Apesar de, no servidor, as pastas e diretórios estarem bem organizadas, algumas vezes as pessoas armazenam documentos nas pastas incorretas, ocasionando dificuldades no momento da recuperação da informação. A maioria dos usuários relatou encontrar a informação que deseja no computador servidor.

Com relação às dificuldades na busca da informação, observou-se que 4 pessoas raramente têm dificuldade, 4 nunca tiveram e 2 pessoas responderam que às vezes têm dificuldade na busca da informação. Esse resultado tem relação com dois fatores: i. o controle de entrada e saída de processos não é auxiliado por recursos tecnológicos; e ii. os processos digitalizados nem sempre são armazenados na pasta correta.

Quanto ao acesso remoto às informações contidas no servidor do escritório, esta necessidade destacada por sete respondentes, principalmente, pelos advogados.

Nenhum dos usuários teve problemas relacionados à falta de espaço para o armazenamento de dados digitais no servidor. Ou seja, constata-se que os 500 GB disponíveis atualmente são suficientes.

Todos os respondentes classificaram a digitalização de processos muito importante para o dia a dia do trabalho no escritório. No que se refere à qualidade das digitalizações realizadas no escritório, constatou-se uma avaliação positiva dos usuários, no qual a maioria respondeu que são boas, mas recomenda-se um escâner mais moderno com melhor qualidade de digitalização.

Com relação ao software CPPRO, a maioria (7 usuários) relatou que atende suas expectativas e necessidades informacionais, mas 3 usuários responderam que não atende suas necessidades.

Os usuários sugeriram ainda quais os recursos tecnológicos deveriam ser adquiridos pelo escritório. Cinco pessoas sugeriram a aquisição de escâner, pois, no momento, o escritório possui apenas um para suas atividades de digitalização. Essa sugestão ratifica o que

foi percebido na observação direta: situações nas quais dois ou mais funcionários precisam digitalizar processos, mas tem que aguardar o término da digitalização que está sendo executada.

Portanto, apesar das satisfações na busca de informações dos usuários, perceberam-se algumas necessidades de aquisições.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho se propôs a avaliar a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no Arquivo de um Escritório de Advocacia. Portanto, este estudo preocupou-se em: (i) identificar os recursos tecnológicos presentes no escritório; (ii) identificar os problemas relacionados à utilização dos recursos tecnológicos do escritório; (iii) propor melhorias no uso dos recursos tecnológicos.

De acordo com a análise apresentada na seção anterior, os usuários respondentes da amostra fazem uma avaliação positiva em relação aos recursos tecnológicos utilizados no escritório, e, em especial, no Arquivo. A pesquisa demonstrou ainda um resultado satisfatório em relação à “encontrabilidade” da informação. No entanto, observaram-se erros no procedimento de armazenamento dos processos digitalizados nas pastas/diretórios do servidor, ocasionando, posteriormente, dificuldades na localização dos documentos.

A partir da observação direta constatou-se que alguns aspectos devem ser melhorados em relação à aquisição de recursos tecnológicos. O disco rígido atualmente utilizado no servidor tem sido suficiente para o armazenamento de dados, no entanto, carece-se de um monitoramento do uso deste disco de maneira que o Escritório possa se antecipar na compra de novos discos rígidos. Ainda sobre aquisições, constata-se que um único escâner mostra-se ineficiente em alguns momentos e sugere-se a aquisição de mais um equipamento deste tipo para fornecer maior agilidade aos pedidos de digitalização.

A observação direta permitiu constatar que, diariamente, o Arquivo do Escritório é responsável por pesquisar em 22 diários da justiça distintos se houve alguma movimentação processual relacionado a algum advogado do escritório. Este processo manual mostra-se ineficiente, pois está sujeito a erros e revela a necessidade de automação deste processo de busca via software.

No que se refere à comunicação interna, observa-se que alguns usuários desconhecem alguns recursos tecnológicos disponibilizados pelo escritório, como por exemplo, a possibilidade de acesso remoto aos dados armazenados no servidor. Então, sugere-se

realização de treinamentos e/ou reuniões a fim de melhorar a comunicação entre os funcionários do escritório.

Assim, este trabalho propõe as seguintes melhorias no uso dos recursos tecnológicos do escritório de advocacia:

- Aquisição de um escâner;
- Monitoramento da vida útil dos recursos de TIC, em especial dos discos rígidos;
- Promoção de treinamentos dos usuários para melhor uso dos recursos de TICs;
- Aquisição ou desenvolvimento de uma solução de software que torne eficiente a busca dos processos no diário eletrônico da justiça;
- criação de um sistema de ordenamento/arquivamento/classificação para os documentos digitalizados, os natos digitais e as pastas digitais.

Por fim, sugere-se como continuidade para esse trabalho: (i) expandir a pesquisa para outros escritórios de advocacia da cidade; e (ii) propor um modelo para definição do conjunto mínimo de recursos de TIC para escritórios de advocacia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA FILHO, José Carlos Araújo; CASTRO, Aldemario Araújo. **Manual de Informática Jurídica e Direito da Informática**. Rio de Janeiro: Forense, 2005.

ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BARRETO, Fábio Fonseca, et al. **GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos**: a Tecnologia que está mudando o mundo. 2003. Disponível em:
<<http://rodrigobatista.eng.br/resources/ged/artigo.pdf>>. Acesso em: 11 ago. 2018.

BELLATO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

BRASIL. Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei n. 5.869, de 11 de janeiro de 1973, Código de Processo Civil; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm>. Acesso em: 11 ago. 2018.

BRASIL. Legislação. CNJ. **Resolução nº 185/2013, de 18 de dezembro de 2013**: Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico. 2013. Disponível em:
<<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2492>>. Acesso em: 11ago. 2018.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, organizações & métodos**: estudo integrado das novas tecnologias de informação. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Iniciação à pesquisa científica.** Campinas: Alínea, 2007.

HOPPEN, Noberto. Sistemas de Informação no Brasil: Uma análise dos artigos científicos dos anos 90. **RAC**, v.2, n.3, p. 151-177, set./dez. 1998. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/rac/v2n3/v2n3a09>>. Acesso em: 11 ago. 2018.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informações gerenciais.** São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.

LOPES. Luís Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa.** Rio de Janeiro: [s.n], 2000.

LUZ, Charlley. **GED E GDE:** a diferença entre original papel, cópia e eletrônico. Portal do Arquivista, 21 ago. 2012. Disponível em:
<http://www.arquivista.net/2012/08/21/diferencias_ged_gde>. Acesso em: 11 ago. 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 4ed. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 5ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARIZ, Anna Carla Almeida. **A informação na internet:** arquivos públicos brasileiros. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

MENKE. Fabiano. Assinaturas digitais, certificados digitais, infra-estrutura de Chaves públicas brasileira e a ICP alemã. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 12, n. 48, 2003. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/4375-4369-1-PB.pdf>>. Acesso em: 11 ago. 2018.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NASCIMENTO, A. C. A. A, et al. **Guia de digitalização de documentos versão 2.0.** Manual da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – Embrapa. Brasília, 2006. Disponível em: <<http://www.sct.embrapa.br/goi/manuais/GuiaDigitalizacao.pdf>>. Acesso em: 11 ago. 2018.

PASSOS, Edilenice. **O Futuro da Biblioteca Jurídica.** Brasília: Infolegis, 2005. Disponível em: <<http://www.infolegis.com.br/futuro-biblioteca-juridica.htm>>. Acesso em: 11 ago. 2018.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito digital.** 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

PRADO, Heloísa de Almeida. **A técnica de arquivar.** 5. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 1985.

REINALDO FILHO, Demócrito. Comunicação eletrônica de atos processuais na Lei nº 11.419/06. **Revista Jus Navigandi**. Abr. 2007. Disponível em:



<<https://jus.com.br/artigos/9750/comunicacao-eletronica-de-atos-processuais-na-lei-n-11-419-06>>. Acesso em: 11 ago. 2018.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de pesquisa em administração.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.