



PESQUISA
**SISTEMAS
JUDICIAIS
ELETRÔNICOS
DA JUSTIÇA FEDERAL**

Agosto 2018

CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA FEDERAL

Coordenação

Corregedoria-Geral da Justiça Federal

Ministro Raul Araújo

Realização

Secretaria de Estratégia e Governança – SEG

Ivan Gomes Bonifácio

Assessoria Especial de Inovação e Gestão da Informação – AESP-IGI

Alex Pena Tosta da Silva

Subsecretaria de Modernização da Gestão – SUMOG

Edimilson Cavalcante de Oliveira

Seção de Aperfeiçoamento de Processos – SEPROC

Magali Zilca de Oliveira Dantas

Apoio

Juízes Auxiliares da Corregedoria-Geral da Justiça Federal

Bruno Leonardo Câmara Carrá

Marcos Maírton da Silva

Sumário

Apresentação	5
1 Introdução	7
2 Metodologia	10
3 Resultados gerais	13
3.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único.....	13
3.2 Satisfação com os sistemas utilizados	15
3.3 Avaliação da qualidade do eproc e do PJe.....	16
3.4 Requisitos de segurança dos atos processuais	17
4 Público interno da Justiça Federal	19
4.1 Magistrado	19
4.1.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único	19
4.1.2 Satisfação com os sistemas utilizados	20
4.1.3 Avaliação da qualidade do eproc e do PJe	22
4.1.4 Requisitos de segurança dos atos processuais.....	25
4.2 Servidor	27
4.2.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único	27
4.2.2 Satisfação com os sistemas utilizados	28
4.2.3 Avaliação da qualidade dos principais sistemas da Justiça Federal	29
4.2.4 Requisitos de segurança dos atos processuais.....	31
5 Público externo à Justiça Federal.....	34
5.1 Membro do Ministério Público.....	34
5.1.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único	34
5.1.2 Satisfação com os sistemas utilizados	35
5.1.3 Avaliação da qualidade dos principais sistemas da Justiça Federal	36
5.1.4 Requisitos de segurança dos atos processuais.....	39
5.2 Advogado público	40
5.2.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único	40
5.2.2 Satisfação com os sistemas utilizados	41
5.2.3 Avaliação da qualidade dos principais sistemas da Justiça Federal	41
5.2.4 Requisitos de segurança dos atos processuais.....	43

5.3	Advogado privado	44
5.3.1	Preferência sobre a adoção de sistema processual único	44
5.3.2	Satisfação com os sistemas utilizados	46
5.3.3	Avaliação da qualidade dos principais sistemas da Justiça Federal	47
5.3.4	Requisitos de segurança dos atos processuais.....	50
5.4	Parte em processo judicial ou interessado.....	52
5.4.1	Preferência sobre a adoção de sistema processual único	52
5.4.2	Satisfação com os sistemas utilizados	53
5.4.3	Avaliação da qualidade dos principais sistemas da Justiça Federal	53
5.4.4	Requisitos de segurança dos atos processuais.....	55
6	Treinamento, tempo e volume de uso.....	56
7	Conclusão	60
	Anexo A – Tabela com Índices de Qualidade em uso.....	62
	Anexo B – Tabela com Índices de Satisfação dos Sistemas	66

Apresentação

O Poder Judiciário brasileiro tem buscado, dia a dia, dispensar uma prestação jurisdicional cada vez mais qualificada e célere, comprometida com o cidadão. Para tanto, vem tomando medidas contundentes em busca de constante aperfeiçoamento a fim de adequar os serviços às necessidades dos jurisdicionados.

Dentre os programas nacionais com grande aderência na Justiça Federal tem-se o plano de metas estratégicas com foco no aumento da produtividade judicante, na redução do tempo de tramitação e no julgamento prioritário das ações consideradas de maior urgência, como as previdenciárias, na área cível, e aquelas relacionadas aos crimes contra a Administração Pública, na esfera criminal. Esse plano de ação tem ajudado a Justiça Federal a firmar-se como a mais produtiva dentre os segmentos da Justiça brasileira, solucionando cerca de 2 mil casos, em média, por ano, por magistrado.

Além disso, visando controlar a expressiva quantidade de processos que lhe chega, o Poder Judiciário Federal apresenta desempenhos recordes de solução alternativa de conflitos, com aproximadamente 220 mil conciliações realizadas anualmente. Para além dos indicadores numéricos, a política de prevenção ou resolução pacífica de litígios, reforçada mais recentemente por meio da instituição dos Centros Nacional e locais de Inteligência, destina-se a estimular em nossa sociedade uma cultura de diálogo com o conseqüente desestímulo à procura do Judiciário sempre que isso puder ser evitado.

A principal medida de modernização para o incremento de tais resultados foi a expansão da política de informatização, nos termos disciplinados pela Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006, e, mais especificamente, pela Resolução CFRES-2012/00202, de 29 de agosto de 2012, que dispôs sobre a implantação do Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJe no âmbito do Conselho da Justiça Federal, dos Tribunais Regionais Federais e das varas federais em primeiro grau de jurisdição.

Todo esse conjunto de providências administrativas é acompanhado, com a devida atenção, pela Corregedoria-Geral da Justiça Federal, que realiza inspeções periódicas para verificar o cumprimento e a eficiência de tais políticas, seja em relação aos magistrados e servidores da Justiça Federal, seja igualmente em relação a todos aqueles que utilizam seus serviços.

Nesse contexto, atuando na presidência do Comitê Gestor do *Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJe*, da Justiça Federal, onde se constata dificuldades no desenvolvimento desse sistema e frequentemente surge discussão acerca de opção alternativa com a adoção do *Sistema eproc*, desenvolvido no âmbito do TRF da Quarta Região, a Corregedoria-Geral da Justiça Federal deliberou realizar pesquisa de satisfação sobre esses dois principais sistemas eletrônicos da Justiça Federal. Foi, assim, determinada, de forma inédita, a realização de pesquisa em caráter nacional para avaliar

a qualidade e o nível de satisfação dos sistemas informatizados da Justiça Federal, a fim de detectar suas potencialidades e eventuais debilidades para que se pudesse realizar os necessários reparos nos sistemas. Foram ouvidos mais de 10,5 mil usuários, oriundos de todas as 27 Unidades da Federação, entre magistrados, servidores, membros do Ministério Público, advogados públicos e privados, partes e interessados em processos.

Com esse trabalho, que representa o primeiro diagnóstico aprofundado sobre os sistemas judiciais eletrônicos da Justiça Federal, disponibiliza-se para os dirigentes dos órgãos componentes do Poder Judiciário, Ministério Público e Advocacia um panorama detalhado sobre a informatização da Justiça Federal, oferecendo, ainda, elementos para futuras decisões estratégicas que sigam ampliando em eficiência os sólidos resultados até agora alcançados.

Ministro Raul Araújo
Corregedor-Geral da Justiça Federal

1 Introdução

Hoje, a Justiça Federal brasileira conta com cerca de 1.800 magistrados em atividade; cerca de 25 mil servidores; e 10.800 estagiários e terceirizados desempenhando funções, direta ou indiretamente, relacionadas à prestação jurisdicional. Esse ramo da Justiça da União compreende 12% de todo o orçamento destinado ao Judiciário brasileiro, com gastos anuais ao redor de R\$ 10,5 bilhões.

Com esses recursos, resolve cerca de 3,5 milhões de casos todos os anos e mantém, até dezembro de 2017, acervo de aproximadamente 10 milhões de processos pendentes de baixa. O tempo médio para solucionar um processo no primeiro grau é de 3 anos e 4 meses, na jurisdição comum (fase de conhecimento) e de 1 ano e 2 meses nos juizados especiais. No segundo grau, o tempo médio é de 2 anos e 7 meses. Para reduzir o acervo e o tempo para solução dos litígios submetidos à Justiça Federal, a política de informatização é a principal estratégia com a qual se pretende tornar os serviços judiciais mais eficientes.

Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça, investe-se, anualmente, na Justiça Federal cerca de R\$ 200 milhões em sistemas e *hardwares* para a área de tecnologia da informação, recurso que é considerado, por alguns regionais, insuficiente para manutenção e evolução da qualidade dos serviços de tecnologia da informação.

Ademais, segundo os parâmetros da Resolução CNJ n. 211, de 15/12/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), haveria, em dezembro de 2017, a necessidade de se criar 347 cargos na área de informática. Esse cenário é relevante na demonstração da qualidade dos sistemas.

Nesse contexto, é importante registrar que todas as 27 Unidades da Federação estão sob a jurisdição da Justiça Federal e utilizam algum sistema eletrônico para processamento dos feitos, sendo que, atualmente, 72% dos casos novos que ingressam nesse sistema de Justiça tramitam em formato totalmente digital, apesar de ainda ter em tramitação cerca de 6,8 milhões de processos físicos. Desse quadro, é possível estimar que acessam os nossos serviços de informática, todos os anos, mais de dois milhões de pessoas.

A pesquisa foi realizada por solicitação da Corregedoria-Geral da Justiça Federal, com o objetivo de investigar a situação de implantação e do uso dos sistemas judiciais eletrônicos. O diagnóstico preliminar, calcado em informações esparsas de usuários internos e externos, indicava a existência de mais de dez serviços de informática, com maior ou menor grau de abrangência, com características e desempenhos bastante díspares. A intenção do estudo, portanto, é conhecer as discrepâncias entre os sistemas e os serviços e verificar potencialidades e fragilidades, para que, havendo relevância,

oportunidade e conveniência, ajuste-se a política de informatização em curso no Poder Judiciário.

O levantamento teve alcance nacional, com a participação de mais de 10,5 mil respondentes, realizado no período de 21 de maio a 15 de junho de 2018, e compreendeu as cinco regiões da Justiça Federal.¹ Buscou-se ouvir todas as categorias de usuários, quais sejam: magistrados; membros do Ministério Público; advogados públicos e privados; servidores; partes e interessados na melhoria da eficiência dos serviços da Justiça Federal.

A abordagem por meio eletrônico permitiu captar as percepções de toda a amplitude dessas categorias de usuários. Isso permitiu, com êxito, identificar o volume de utilização dos sistemas em cada região, o grau de satisfação com esses serviços, conhecer a opinião quanto às estratégias de segurança da informação aplicadas e se havia o desejo de que a Justiça Federal adotasse sistema judicial único em todo o Brasil.

Ademais, procurou-se comparar as funcionalidades e meios de *usabilidade* disponíveis nas principais ferramentas aplicadas na Justiça Federal, quais sejam: 1) o PJe (sistema eletrônico previsto como padrão para todo o Judiciário pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ) e em uso na Primeira, Terceira e Quinta Regiões, sendo aquelas duas mediante versões liberadas pelo CNJ e a última, que desenvolveu originariamente o sistema, através de versão própria (*customizada*); 2) o eproc, desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região e recentemente adotada na Segunda Região.

O estudo confirmou que há mais de uma dezena de plataformas e serviços judiciais eletrônicos disponíveis na Justiça Federal, sendo os sistemas PJe e eproc os mais utilizados.² Também ficou evidenciado, por cerca de 90% dos usuários, o desejo de que se adote sistema processual eletrônico único em todo o território nacional.

Contudo, a pesquisa não detectou uma expressiva maioria em relação a qual desses sistemas pudesse ser considerado como preferido entre os avaliados. Observou-se, com efeito, uma clara variação baseada no fato de o usuário já utilizar ou não um desses produtos. Assim, enquanto as respostas oriundas da Segunda e da Quarta Regiões sugerirem que o eproc venha a ser o sistema a ser adotado como único, nas demais Regiões (Primeira, Terceira e Quinta) há preferência pelo PJe.

¹ Jurisdição da 1ª Região: Amazonas, Acre, Rondônia, Roraima, Amapá, Pará, Mato Grosso, Goiás, Tocantins, Piauí, Maranhão, Bahia, Minas Gerais e Distrito Federal; Jurisdição da 2ª Região: Rio de Janeiro e Espírito Santo; Jurisdição da 3ª Região: São Paulo e Mato Grosso do Sul; Jurisdição da 4ª Região: Rio Grande do Sul, Paraná e Santa Catarina; Jurisdição da 5ª Região: Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco, Alagoas e Sergipe.

² Entre os participantes da pesquisa, cerca de 49% se disse usuário do eproc e outros 64%, do PJe, sendo que o participante podia indicar mais de um sistema.

Constata-se, também, que o nível de satisfação em relação aos sistemas disponíveis varia significativamente, de 37,9% até 78,3%. É o que se vê no gráfico apresentado na Figura 1, sendo que o resultado médio apurado foi de 60%.

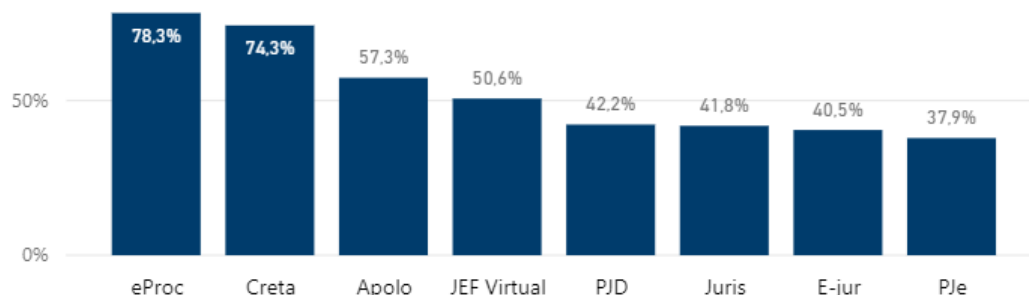


Figura 1 - Índice de Satisfação dos sistemas da Justiça Federal.

As ocorrências de indisponibilidade e baixa velocidade foram os itens que mais puxaram para baixo o indicador de qualidade, sendo que essa situação é mais crítica nas Regiões que utilizam o PJe, em especial na Primeira Região.

Em relação às funcionalidades e requisitos de usabilidade, ficou constatado, em todos os públicos, a opinião de que o uso de sistemas eletrônicos reduz gastos com material, pessoal e deslocamento, garantindo, portanto, maior eficiência aos serviços da Justiça Federal.

A grande maioria dos usuários acredita também que há redução de tempo na tramitação dos cartórios, quando o processo é digital ao invés de físico. A possibilidade do trabalho remoto é outra vantagem percebida por todos os públicos, entretanto, a funcionalidade que aparece com menor desempenho é a pesquisa de jurisprudência, que ainda precisa ser evoluída.

Além da parte quantitativa, solicitou-se ao respondente que comentasse livremente sobre pontos fortes e fracos dos sistemas em uso e, aproximadamente, 7 mil pessoas registraram elogios, críticas e sugestões.

Todos esses dados estão apresentados em forma gráfica e detalhada em painel eletrônico, inclusive com íntegra dos dados, totalmente acessível.³

³ Os dados brutos da pesquisa podem ser baixados por meio do seguinte link: <http://www.cjf.jus.br/observatorio/arg/Pesquisa_sistemas_eletronicos_jf.zip>.

2 Metodologia

O questionário eletrônico da pesquisa ficou disponível no período de 21 de maio a 17 de junho de 2018, nas páginas dos Tribunais Regionais Federais, no Observatório da Estratégia da Justiça Federal e ainda nas páginas das entidades que apoiaram a realização da pesquisa como: Advocacia-Geral da União, Ordem dos Advogados do Brasil, Defensoria Pública da União e Procuradoria-Geral da República.

Sobre a metodologia estatística empregada é necessário tecer algumas considerações. Basicamente, pesquisas com levantamento amostral podem ser classificadas em inferenciais e descritivas. Enquanto que o objetivo da pesquisa inferencial é extrapolar as informações encontradas na amostra para o restante da população, a pesquisa descritiva, por sua vez, busca sondar comportamentos dos dados colhidos sem a extrapolação para elementos não observados na amostra.

A pesquisa inferencial necessita de requisitos técnicos rigorosos e, por isso, sua aplicação é inevitavelmente demorada. O principal requisito técnico existente para esse tipo de pesquisa é a necessidade de que a amostra seja probabilística. Para isso, as unidades amostrais devem ser sorteadas de forma aleatória. Como o *link* de acesso ao questionário ficou disponível na internet, a participação dos respondentes foi voluntária, ou seja, não aleatória, o que caracteriza a pesquisa como sendo do tipo descritiva. Pesquisas descritivas dependem mais do tamanho amostral para serem efetivas do que as inferenciais. Assim, o apoio dos órgãos parceiros foi determinante para o alcance do significativo número de mais de 10.500 respostas válidas.

Em experimento piloto, verificou-se que o tempo médio de preenchimento do questionário foi de 8 minutos e 30 segundos. Como forma de garantir a confiabilidade da pesquisa, as respostas cujo tempo total de preenchimento foram inferiores a 2 minutos e 30 segundos foram excluídas. Após a exclusão, o tamanho amostral reduziu de 11.841 para 10.598 respostas válidas.

O questionário aplicado continha perguntas específicas de acordo com o público focal da pesquisa, por isso, como forma de facilitar o entendimento e a organização das informações, optou-se por dividir as análises deste Relatório em público interno e público externo à Justiça Federal. A Tabela 1 mostra o tamanho amostral obtido em cada público/categoria. Com relação ao público interno, magistrados e servidores da Justiça Federal representaram 45,3% do total de respondentes. Enquanto que 4.197 servidores responderam à pesquisa, o que representa 15% do total de servidores, entre os magistrados a participação alcançou 31,2% do total de magistrados deste segmento do Judiciário.

No público externo, o destaque ficou para o significativo número de advogados privados que participaram da pesquisa, na qual quase 4 mil respostas foram coletadas. Desse total, 90,1% atuam junto à Justiça Federal, 67% atuam na Justiça Estadual/DF e

51,9% na Justiça do Trabalho⁴. A Justiça Militar e a Justiça Eleitoral tiveram 2% e 5,4% respostas, respectivamente. Entre os advogados públicos, 96% atuam junto à Justiça Federal, 54% na Justiça Estadual/DF, 55% na Justiça do Trabalho, 18,5% na Eleitoral e apenas 1,6% atuam na Militar.

Tabela 1 - Número e proporção de respondentes em cada categoria de público.

CATEGORIA	NÚMERO DE RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO NA AMOSTRA (%)
Público Externo	5.796	54,7%
Advogado Privado	3.984	37,6%
Advogado Público	676	6,4%
Membro do Ministério Público	302	2,9%
Parte em processo judicial ou interessado	834	7,9%
Público Interno	4.802	45,3%
Magistrado	605	5,7%
Servidor	4.197	39,6%
Total	10.598	100,0%

Fórmula de cálculo dos Índices de Satisfação (IS) e Índice de Qualidade em uso (IQu) dos sistemas

A pesquisa utilizou duas métricas para avaliar os sistemas processuais eletrônicos da Justiça Federal: o Índice de Satisfação (IS) e o Índice de Qualidade em uso (IQu).

O IS busca aferir o nível de satisfação dos usuários em termos de três quesitos de análise: disponibilidade e estabilidade; desempenho e velocidade; e suporte ao usuário. Os usuários responderam quais sistemas faziam uso dentre uma lista dos principais sistemas existentes na Justiça Federal, e então para cada item assinalado o nível de satisfação foi avaliado nos três quesitos utilizando a escala Likert de cinco pontos, na qual as categorias de resposta variaram de “totalmente insatisfeito” a “totalmente satisfeito”. Foram elencados os seguintes sistemas da Justiça Federal para a aferição do indicador:

- Apolo (Segunda Região);
- Creta (Quinta Região);
- eproc (Segunda e Quarta Regiões);
- E-jur (Primeira Região);
- JEF Virtual (Primeira Região);

⁴ Os percentuais somam mais de 100%, pois era possível marcar mais de uma área de atuação.

- Juris (Primeira Região);
- PJD (Primeira Região);
- PJe (Primeira, Terceira e Quinta Regiões);

Com base nas respostas obtidas, atribuiu-se uma pontuação para cada resposta obtida de acordo com a Tabela 2.

Tabela 2 - Pontuações atribuídas a cada categoria de resposta para o cálculo dos IS e IQu.

Nível de Satisfação	Pontuação - P
Totalmente satisfeito	4
Parcialmente satisfeito	3
Indiferente	2
Parcialmente insatisfeito	1
Totalmente insatisfeito	0

A fórmula de cálculo do índice de satisfação (IS) é o resultado da divisão entre a soma das pontuações obtidas em cada item/respondente e o máximo de pontuação possível (situação obtida caso todas as respostas fossem "totalmente satisfeito"), de acordo com a equação em (1).

$$IS = \frac{\sum_{j=1}^3 \sum_{i=1}^n P_{i,j}}{4kn} \quad (1)$$

onde, $i = 1, 2, \dots, n$ e $j = 1, 2, 3$, sendo n o número de respondentes; e P_{ij} a pontuação obtida pelo respondente i no quesito j .

O índice de qualidade em uso (IQu) é calculado de forma semelhante, por isso sua fórmula será aqui omitida. A escala utilizada também possui cinco pontos, mas que variam de acordo com o nível de concordância com as afirmações feitas em cada item e não de satisfação. A pontuação atribuída a cada categoria de resposta também foi a mesma. Os itens foram divididos em dois grupos: funcionalidade e usabilidade. No total, foram avaliados trinta itens, por isso, como forma de não deixar a pesquisa muito extensa, apenas os usuários dos sistemas PJe e/ou eproc responderam essa etapa do levantamento. Tanto o IS quanto o IQu variam de 0% a 100%, onde 0% indica o mínimo de satisfação (IS) e qualidade em uso (IQu) e 100% indica o máximo de satisfação (IS) e qualidade em uso (IQu).

3 Resultados gerais

3.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único

A Figura 2, a seguir, deixa evidente que, na opinião dos participantes da pesquisa (90%), o Poder Judiciário deve adotar, de uma vez por todas, sistema único para a tramitação de processos e para a realização de práticas processuais. Quanto ao sistema que deve ser adotado, há certa divisão de opiniões nas Regiões da Justiça Federal. No quadro geral, dois sistemas são os preferidos para cumprir esse papel, o eproc (46%) e o PJe (32%), de acordo com a Tabela 3. É relevante notar que, mesmo nas Regiões onde não há eproc instalado, existem pessoas que alegam preferir essa plataforma.

Abaixo transcrevem-se alguns comentários sobre o desejo dos usuários em se ter sistema único na Justiça Federal:

“O PJe atende bem as minhas expectativas para o uso de processo eletrônico. Seria bom a unificação de todos os sistemas no PJe.” Advogado com atuação em São Paulo.

“Espero que seja mantido o PJe como sistema único da Justiça, tal como ocorre na Justiça do Trabalho, Eleitoral e em muitos tribunais do Estado à exemplo do Rio Grande do Norte.” Advogado com atuação no Rio Grande do Norte.

“Reitero a utilização do eproc como padrão. Destaco que tenho mais de 24 anos de trabalho na Justiça Federal, tendo por necessidade do serviço, conhecido o sistema PJE e visto as vantagens do eproc em relação a ele. Como exemplo, o sistema de remessa feito a TNU após a utilização do eproc pela Turma Nacional de Uniformização ficou muito mais ágil e fácil. Grata, atenciosamente, Janine Andreiv Rodrigues JFPR/TRF4”. Servidora da Seção Judiciária do Paraná.

“Uso o processo eletrônico desde 2004. A versão atual do EPROC usado pelo TRF4 é simplesmente fantástica. Os ganhos com o processo eletrônico são excepcionais. Parte expressiva de servidores que antes auxiliavam na Secretaria com rotinas burocráticas hoje auxiliam em gabinete, ou seja, o processo eletrônico fez migrar parte significativa da mão de obra da justiça federal, com agilização sem precedente na tramitação. Ouço de centenas de Advogados Públicos e Particulares, Defensores públicos da União e Ministério Público Federal que já utilizaram mais de um modelo de processo eletrônico que o EPROC da 4ª Região é sem sombra de dúvida fantástico e melhor que outros em uso em outros sistemas de justiça (federal, estadual e trabalhista). Rony Ferreira - juiz federal desde 1996 - Foz do Iguaçu-PR”. Magistrado na Seção Judiciária do Paraná.

9.486 respondentes acreditam que o processo eletrônico deve ser único na Justiça Federal, o que representa **90%** do total.

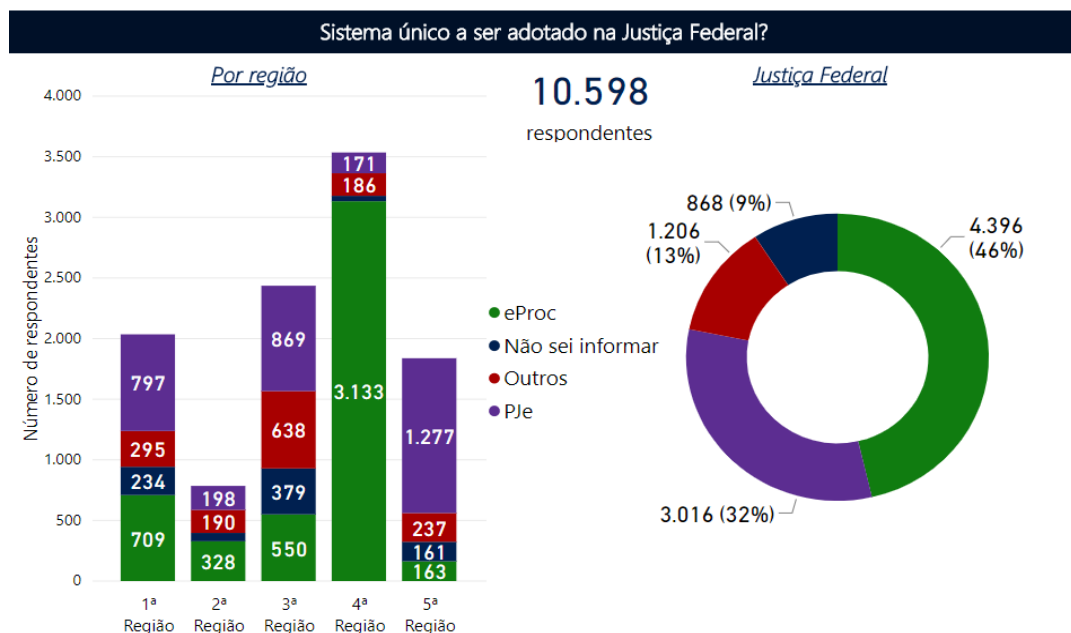


Figura 2 - Preferência sobre a adoção de sistema processual único na Justiça Federal.

Alternativa técnica à adoção de sistema único seria desenvolver, ao menos, uma interface padronizada para os usuários externos, de maneira que pudessem praticar todos os atos de forma idêntica, independentemente do sistema adotado internamente em cada órgão. Nessa linha, o CNJ tem buscado implementar o “Escritório Digital”.⁵

Tabela 3 - Frequência relativa por Região sobre o sistema único a ser adotado na Justiça Federal.

REGIÃO	EPROC	NÃO SEI INFORMAR	OUTROS	PJE	TOTAL
1ª Região	35%	11%	14%	39%	100%
2ª Região	42%	9%	24%	25%	100%
3ª Região	23%	16%	26%	36%	100%
4ª Região	89%	1%	5%	5%	100%
5ª Região	9%	9%	13%	69%	100%
Total	46%	9%	13%	32%	100%

⁵ O Escritório Digital é um *software* desenvolvido pelo CNJ para integrar os sistemas processuais dos tribunais brasileiros e permitir ao usuário centralizar em um único endereço eletrônico a tramitação dos processos de seu interesse no Judiciário (<http://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao/escritorio-digital>).

3.2 Satisfação com os sistemas utilizados

Para conhecer o nível de satisfação com os sistemas utilizados na Justiça Federal, conforme explicado na metodologia de cálculo do Índice de Satisfação, buscou-se captar a opinião dos usuários em relação a três requisitos básicos, a saber:

- Disponibilidade/estabilidade;
- Desempenho/velocidade;
- Suporte ao usuário.

O que se pretendeu verificar foi se os serviços de TI oferecidos estão sempre disponíveis, com acesso rápido e se o suporte ao usuário é adequado. Ao examinar os dados apresentados na Figura 3, percebe-se que dois sistemas, o eproc desenvolvido pela 4ª Região e o Creta, criado pela 5ª Região e utilizado apenas nos juizados especiais, apresentaram os melhores índices de satisfação dos usuários, com excelentes resultados.

O Apolo, sistema utilizado pela 2ª Região e que está sendo gradualmente substituído pelo eproc, também teve boa avaliação pelos respondentes daquele Regional (61,3%). Já o PJe teve sua melhor avaliação na 5ª Região (59,3%). Frise-se que o PJe utilizado no TRF5 foi o protótipo da versão nacional, que mais tarde foi desenvolvida para o Judiciário brasileiro. Atualmente, a 5ª Região adota versão diferente da nacional, com funcionalidades próprias, mas está colaborando com o CNJ para a implantação delas na versão nacional.

Sobre o desempenho do PJe na 5ª Região, veja o que pensam alguns advogados.

*“A versão do PJe da 5ª Região da JF é bem superior às demais. Entre outras funcionalidades, permite a interposição de agravo diretamente no processo do primeiro grau, expede automaticamente as certidões de intimação etc.” **Advogado Público com atuação em Pernambuco.***

*“O sistema PJe do TRF 5ª Região deve ser utilizado como padrão para todo o país, pois o investimento feito em usabilidade é maior e mais proveitoso, muito fácil de utilizar, estável e o suporte é o melhor, com técnicos altamente qualificados e sempre disponíveis para esclarecer dúvidas. Parabéns TRF5a!” **Advogado privado com atuação em Pernambuco.***

É curioso notar que nas Primeira e Terceira Regiões o sistema mais bem avaliado não é o instalado e em uso nelas. É provável que a opinião dos advogados, que representa mais de 50% dos respondentes, com atuação em vários estados, tenha contribuído para esse resultado.

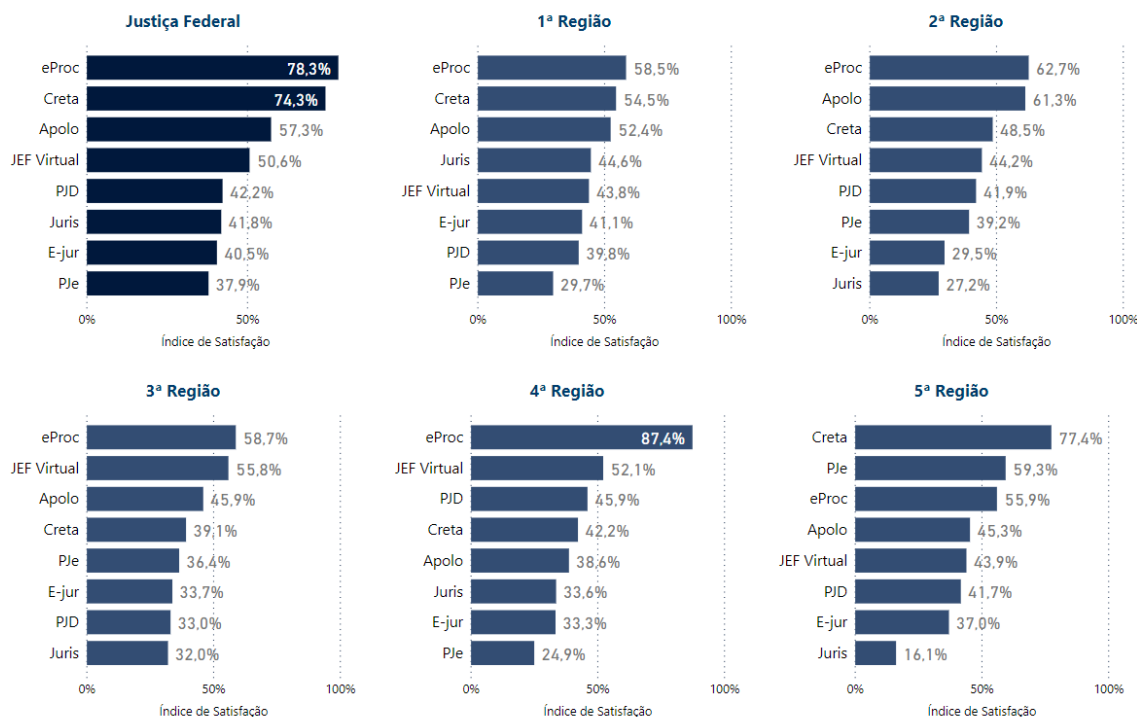


Figura 3 - Índice de Satisfação por sistema e por Região da Justiça Federal.

3.3 Avaliação da qualidade do eproc e do PJe

A avaliação da qualidade em uso (IQu) dos sistemas eproc e PJe levou em consideração a análise detalhada de mais de 25 itens por parte dos respondentes. Todos esses itens e seus respectivos resultados obtidos, em cada público específico, podem ser encontrados no Anexo A. A Figura 4 e a Figura 5 apresentam, para cada público, o IQu do eproc e do PJe, respectivamente. Percebe-se que, entre os que utilizam eproc, a melhor avaliação ficou entre os magistrados e os que se sentem menos atendidos foram os advogados, apesar de que o menor índice ainda é considerado satisfatório (75,9% para os Advogados Privados).

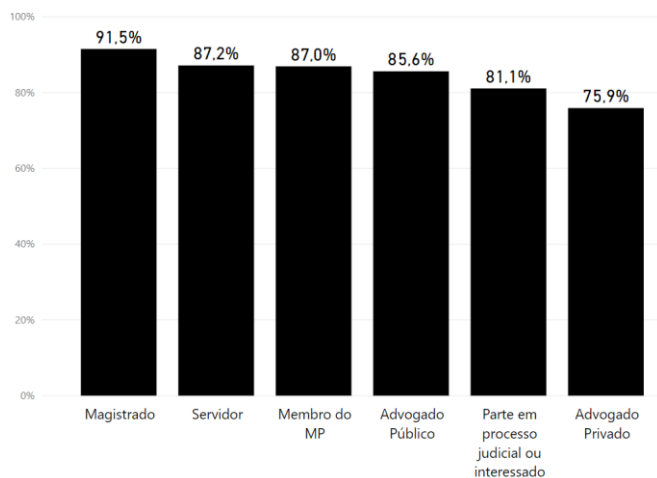


Figura 4 - IQu do eproc por categoria de respondente.

Já em relação ao PJe, a avaliação mais satisfatória foi entre os servidores (60,3%) e partes/interessados nos processos (em torno de 60%). De outro lado, os membros do Ministério Público são os que têm a pior opinião quanto a qualidade desse serviço (30,1%).

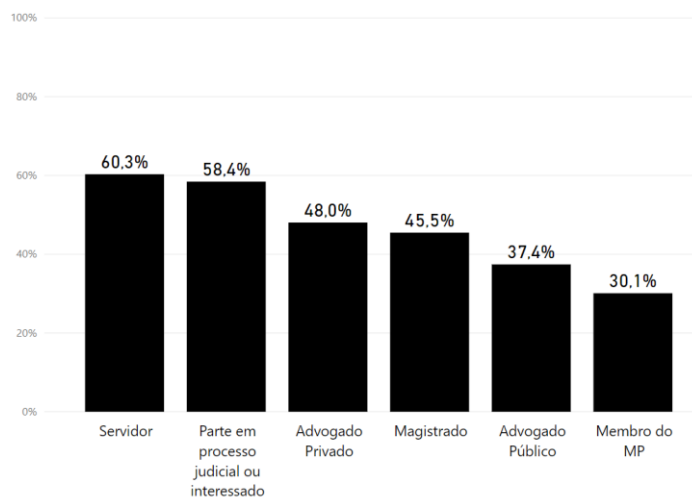


Figura 5 - IQu do PJe por categoria de respondente.

3.4 Requisitos de segurança dos atos processuais

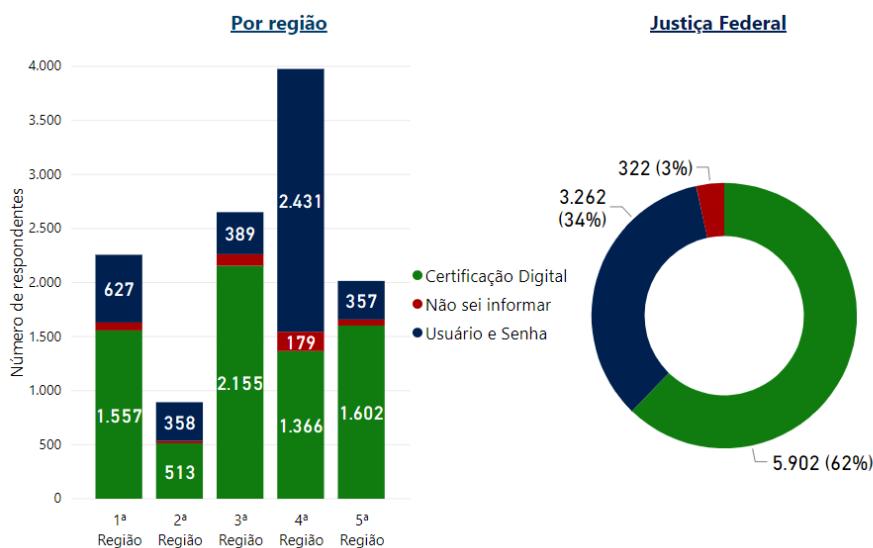


Figura 6 - Opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região da Justiça Federal.

No painel segurança dos atos processuais, mostrado na Figura 6, tem-se que a maioria dos respondentes (62%) acredita que a adoção de certificação digital para a prática dos atos processuais é providência necessária à garantia da segurança da informação. Estudos preliminares, realizados internamente pela Justiça Federal, não são conclusivos sobre o tema. De toda maneira, é sabido que o PJe exige certificação digital para produção de atos e o eproc apenas requer usuário e senha. Apesar de, supostamente, elevar o nível de segurança, a adoção da certificação digital pode revelar

alguma dificuldade para a produção de “operações em lotes”, como, por exemplo, assinatura de 1.000 documentos (sentenças, decisões, despachos etc.) de forma simultânea. Contudo, na versão mais atual do PJe (versão 2.0) os relatos são que esse problema foi consideravelmente reduzido.

Um dado importante a se destacar é que boa parte dos usuários do eproc (39,7%), que respondeu à pesquisa (Tabela 4), considera necessária a utilização da certificação digital, mesmo que o sistema atualmente não exija esse requisito de segurança. Enquanto que entre os usuários que preferem que o PJe seja o sistema único a ser adotado, a grande maioria (88,2%) considera necessária a utilização da certificação digital.

Tabela 4 - Opinião sobre requisitos de segurança de acordo com o sistema de preferência.

É suficiente para a segurança dos atos processuais:				
Qual sistema deveria ser adotado de forma unificada na JF?	Certificação Digital	Não sei informar	Usuário e Senha	Total
EPROC	1.744	151	2.501	4.396
NÃO SEI INFORMAR	617	101	150	868
OUTROS	882	19	305	1.206
PJE	2.659	51	306	3.016
TOTAL	5.902	322	3.262	9.486

4 Público interno da Justiça Federal

Nesse item, busca-se apresentar qual é a visão do público interno (magistrado e servidor) sobre nossos sistemas processuais de tecnologia da informação. De modo geral, a percepção do servidor e do magistrado é um pouco mais positiva que a do público externo (advogados, MP, partes e interessados), mas os resultados são convergentes, como se verá a seguir.

4.1 Magistrado

4.1.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único

A pesquisa teve a participação de 605 magistrados, cerca de um terço do total de juízes e desembargadores federais em atividade no país. Dos que responderam a pesquisa, um número expressivo (82%) considera que se deva adotar um sistema eletrônico único na Justiça Federal.

496 respondentes acreditam que o processo eletrônico deve ser único na Justiça Federal, o que representa **82%** do total.

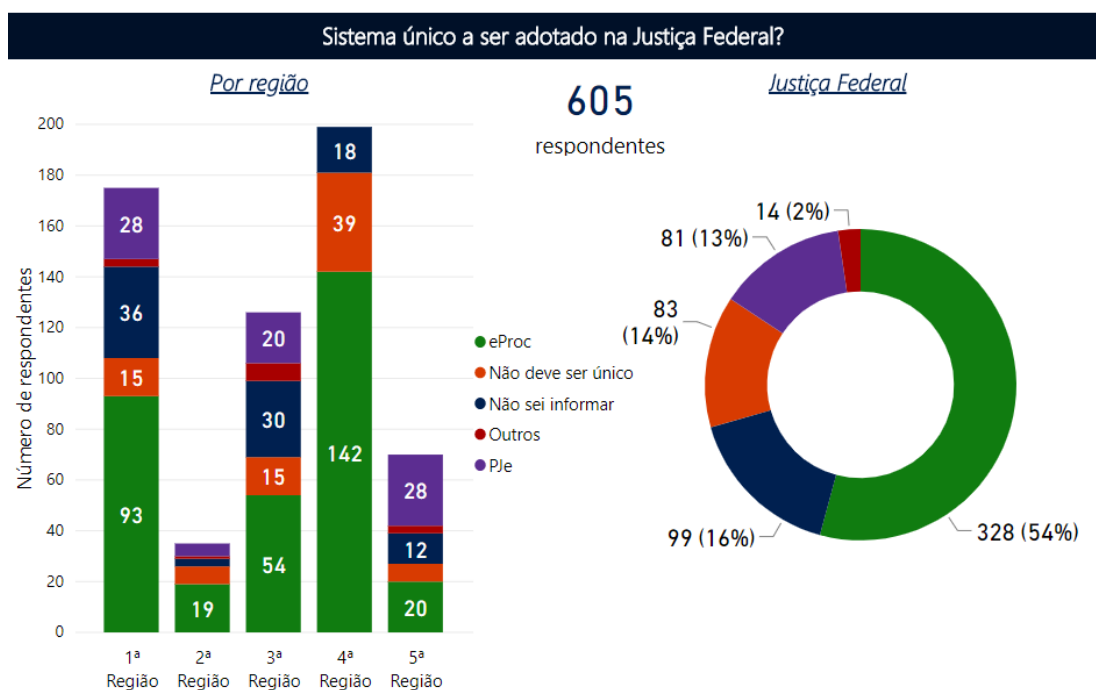


Figura 7 - Preferência de magistrados sobre a adoção de sistema processual único na Justiça Federal.

Entre os magistrados avaliados, 54% prefere que o eproc seja o sistema a ser adotado como sistema único, enquanto que 13% acreditam que o PJe seja a melhor opção. A título comparativo, enquanto na Quarta Região 142 de 199 magistrados ouvidos optaram pelo eproc, perfazendo um índice de 71,3%, na

Quinta Região, o apontado foi o PJe por 28 dentre 60 consultados, ou seja, uma média de 40%.

Tabela 5 - Frequência relativa por Região sobre o sistema único a ser adotado na Justiça Federal, de acordo com os magistrados.

REGIÃO	EPROC	NÃO DEVE SER ÚNICO	NÃO SEI INFORMAR	OUTROS	PJE	TOTAL
1ª Região	53%	9%	21%	2%	16%	100%
2ª Região	54%	20%	9%	3%	14%	100%
3ª Região	43%	12%	24%	6%	16%	100%
4ª Região	71%	20%	9%	-	-	100%
5ª Região	29%	10%	17%	4%	40%	100%
Total	54%	14%	16%	2%	13%	100%

4.1.2 Satisfação com os sistemas utilizados

De acordo com a Figura 8, o sistema que alcança o melhor índice de satisfação entre os magistrados é o eproc (92%), sendo que em segundo lugar aparece o Creta (82,2%). Entre os juízes, o JEF virtual – SISJEF – também teve uma boa avaliação na Terceira Região (67,2%). Esses resultados indicam que a Justiça Federal tem capacidade de desenvolver sistemas de tecnologia da informação que atendam com qualidade seus usuários, e que esse conhecimento pode e deve ser compartilhado para ampliar a eficiência desse segmento de Justiça.

Na Primeira Região, entretanto, o índice de satisfação em relação aos sistemas disponíveis, na opinião dos magistrados, é considerado crítico, uma vez que o melhor avaliado, E-Jur, apresentou índice de 35,5%. A hipótese que pode explicar esse baixo desempenho é o fato de que, durante o período da pesquisa, a Primeira Região apresentou problemas graves em sua infraestrutura, o que provocou paralisações e interrupções em todos os sistemas, por vários dias seguidos. Essas situações foram, inclusive, relatadas na pesquisa pelos participantes. Abaixo, transcreve-se o comentário registrado por um magistrado:

“A realidade do uso digital dos processos é uma via que não pode ser negada, a tecnologia nos permite inúmeras facilidades e a prestação jurisdicional deve sempre acompanhar a inovação do conhecimento. Contudo, será necessário sempre investimentos e melhoras não apenas nos sistemas do PJe, como também da internet e sistema TRF1 DOC. Para se ter uma ideia dos problemas relacionados com a instabilidade dos sistemas, segue uma tabela com os problemas enfrentados recentemente na subseção de Cáceres/MT. Comecei a fazer um catálogo dos problemas ocorridos, para informar devidamente a corregedoria quando da prestação de informações de atraso na prestação jurisdicional: SISTEMAS FORA DO AR (internet, TRF1doc e sistemas):

- dia 7/3/2018 das 7:30 às 10:30. Das 14:30 às 14:45.
- dia 12/3/2018: das 7:30 às 12:00; das 15:30 até final do dia.
- dia 13/3/2018: dia todo.
- dia 14/3/2018: 7:30 às 12:20.

- dia 19/3/2018: indisponibilidade de internet e sistema das 7:30 às 12:00 horas.
- dia 21/3/2018: instabilidade do TRF1DOC; extrema lentidão à assinatura das minutas, que durou das 8:00 às 11:00 horas.
- dia 21/3/2018: instabilidade do PJE durante todo o dia.
- dia 23/3/2018: internet e sistemas fora do ar o dia todo.
- dia 12/4/2018: ausência sistema TRF1DOC das 16:40 às 15:20 horas.
- dia 17/4: sistema TRF1DOC inoperante das 8:00 às 12:30 horas. Das 15:10 às 15:30 horas.”

Nesse ponto, é importante mencionar que é provável que a avaliação feita pelos magistrados da Primeira Região tenha sido fortemente afetada por problemas de instabilidade, bem mais complexos e aprofundados nela em virtude de sua enorme extensão territorial, bem como por atuar em áreas onde a cobertura de serviços de telecomunicações ainda é precária. Além disso, o TRF1 é o que conta com menor quadro de pessoal de TI entre as cinco Regiões. Nesse contexto, estudo indica, na realidade, que, uma tendência da Primeira Região em apresentar um *déficit* (lentidão e indisponibilidade em maior ou menor grau) qualquer que venha a ser o sistema nela implantado.

É de se registrar, todavia, que a Primeira Região tem informado sobre as providências adotadas em relação aos problemas de instabilidade/paralisação dos sistemas e, desde meados de junho de 2018, mantém a situação parcialmente controlada. De toda maneira, a pesquisa parece indicar a necessidade de, urgentemente, se investir em infraestrutura e incremento do quadro de pessoal de TI.

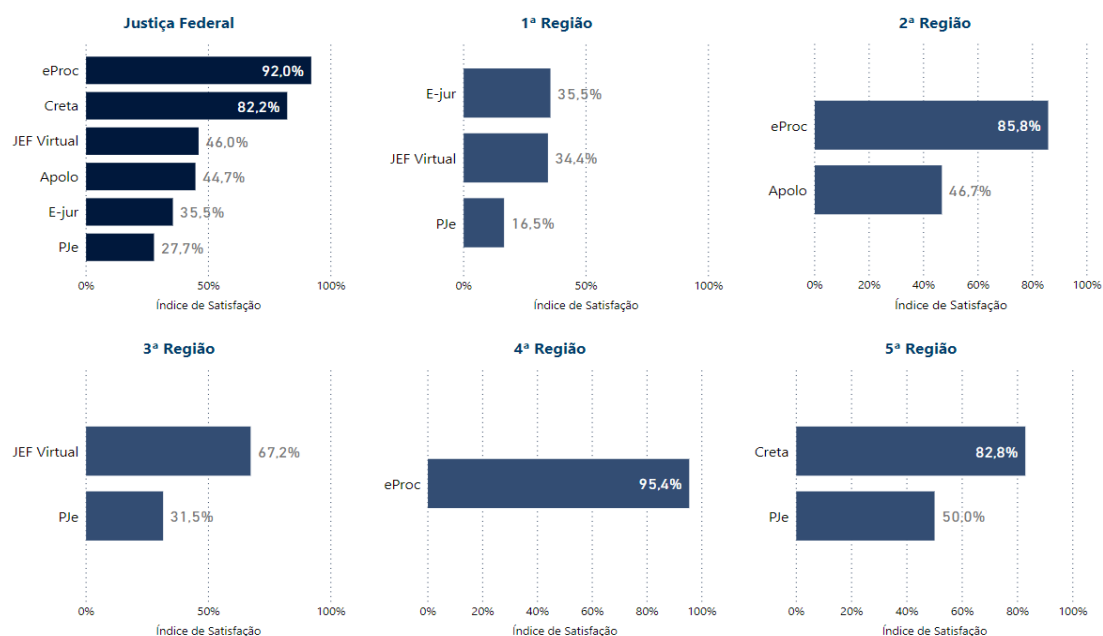


Figura 8 - Índice de Satisfação por sistema e por Região da Justiça Federal, segundo a opinião dos magistrados.

4.1.3 Avaliação da qualidade do eproc e do PJe

Procurou-se destacar, nas tabelas abaixo, as funcionalidades e os requisitos de usabilidade, agrupando-se os cinco itens mais bem avaliados e os menos bem avaliados, isso para que se tenha visão geral sobre as potencialidades e fragilidades dos sistemas. No Anexo A estão elencados todos os itens que foram analisados.

4.1.3.1 Potencialidades e fragilidades do eproc

Na opinião dos magistrados, o sistema eproc traz ganhos significativos de eficiência e efetividade, pois, há redução de custos com materiais, pessoal e deslocamento, conforme mostra a Tabela 6. Ademais, na opinião dos juízes, o sistema permite que processos sejam impulsionados ou, até mesmo, solucionados, a qualquer momento, isso porque é possível realizar o trabalho remotamente, via internet. Por fim, o sistema também é considerado um agente importante da celeridade processual, principalmente nas atividades cartorárias, em que as rotinas podem ser automatizadas.

Tabela 6 - Funcionalidades e usabilidades do eproc mais bem avaliadas, segundo os magistrados.

Item	IQu
Permite o trabalho remoto	96,4%
Elimina procedimentos no cartório, especialmente as atividades repetitivas	96,1%
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	96,0%
Reduz despesas com infraestrutura predial	95,9%
Reduz o tempo de tramitação dos processos	95,3%

A seguir, a transcrição da opinião de uma Juíza Federal usuária do eproc acerca das vantagens desse sistema:

“Sou juíza federal há 15 anos e acompanhei todo o desenvolvimento do eproc. Ressalto aqui as suas principais vantagens:

- a) sistema extremamente amigável para utilização;*
- b) permite automação de procedimentos de secretaria, a partir de critérios escolhidos pelo próprio gestor da vara, que dispensam o trabalho de servidores;*
- c) permite a fácil comunicação entre todos os servidores e o magistrado envolvido na tramitação do processo, admitindo a devolução das minutas de despacho e sentença com lembretes;*
- d) admite a padronização de minutas de sentença, em caso de processos repetitivos, a partir da utilização de 'textos do processo' (textos que podem ser utilizados em várias sentenças, como por exemplo, decadência ou prescrição), e 'modelos de sentença', que são as sentenças utilizadas em processos padrão. Tais 'modelos de sentença' podem conter neles 'tags' que remetem aos textos do processo. No momento da confecção da sentença, o magistrado ou servidor escolhe a 'tag' que melhor se adequa ao caso concreto, e exclui as demais;*
- e) há vários filtros a partir dos quais o magistrado pesquisa os processos de sua unidade, por tempo de tramitação, por tempo de conclusão para sentença, por tipo de processo, por sentença/despacho;*

f) facilidade de visualizar os autos que se encontram em cada fase do processo (concluso para sentença, concluso para despacho, com petição inicial, com pedido de tutela antecipada, com baixa em diligência e sem sentença etc...), mediante os critérios escolhidos pelo gestor.

g) utilização pela secretaria das chamadas 'preferências': o servidor pode, a seu critério, salvar preferências (conforme o tipo de trabalho que desenvolve), que são os procedimentos que faz repetidamente todos os dias. Com as preferências salvas, ele economiza 'cliques' para fazer procedimentos repetitivos.

h) facilidade na elaboração de pautas de audiências e de pautas de perícias (no caso de setores onde as perícias previdenciárias são feitas de modo unificado na subseção);

i) facilidade na elaboração de relatórios sobre os processos que estão na unidade, os quais estão disponíveis ao magistrado e diretor de secretaria a qualquer tempo;

j) o sistema permite a comparação da produtividade entre as varas co-irmãs (G4), que analisa o tempo médio de tramitação do processo, o tempo entre a propositura da ação e a conclusão para sentença, e o tempo de conclusão até a sentença, bem como o tempo médio para prolação de despachos;

k) facilidade de acesso aos autos no TRF4, no caso de agravo e apelação;

l) possibilidade de realização de trabalho remoto (teletrabalho).” Juíza

Federal em exercício no TRF4.

Entre os pontos de melhorias do eproc destacados pelos magistrados (Tabela 7), está a necessidade de se incrementar a pesquisa de jurisprudência. A melhoria dos mecanismos de realização desse tipo de pesquisa pode contribuir para a maior uniformização jurisprudencial, inclusive com efeitos positivos na segurança jurídica e na celeridade da solução da lide.

Tabela 7 - Funcionalidades e usabilidades do eproc menos bem avaliadas, segundo os magistrados.

Item	IQu
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	87,1%
Oferece adequado suporte da equipe de TI	85,6%
Possui alertas para impedir uso indevido das funcionalidades do sistema	83,1%
Requer poucos recursos de TI	81,6%
É fácil pesquisar jurisprudência	77,6%

Outro ponto em que se poderia investir, segundo os magistrados, é na implementação de alertas do sistema, o que pode evitar a realização de operações inadequadas no sistema, reduzindo-se a possibilidade de falhas e de retrabalho. Apesar da ótima avaliação, há espaço também para algum ajuste no serviço de atendimento ao usuário.

4.1.3.2 Potencialidades e fragilidades do PJe

Os magistrados que utilizam o PJe indicam que há melhoria de eficiência e efetividade com o seu uso. Na opinião da maioria desses juízes, acontece redução de despesas com infraestrutura predial, com material, pessoal e deslocamento. A redução de custo com infraestrutura predial é item significativo, posto que ainda restam quase sete milhões de processos físicos em tramitação na Justiça Federal, sendo que o maior número está localizado nas Primeira e Terceira Regiões, que apenas recentemente passaram a utilizar o PJe.

Tabela 8 - Funcionalidades e usabilidades do PJe mais bem avaliadas, segundo os magistrados.

Item	IQu
Reduz despesas com infraestrutura predial	78,2%
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	76,2%
Permite o trabalho remoto	70,8%
Garante transparência na prática de atos judiciais	68,1%
Elimina procedimentos no cartório, especialmente as atividades repetitivas	64,7%

Para os magistrados, a maior dificuldade apresentada pelo PJe relaciona-se com o serviço de pesquisa de jurisprudência (Tabela 9). Entre as vantagens de se utilizar sistemas digitais deve estar a facilidade de manipulação da informação de forma rápida e precisa, o que, em muitos casos, não é possível quando se está tratando de processo no formato físico, daí a importância de se aprimorar os mecanismos de pesquisa.

Além da funcionalidade de pesquisa, o PJe apresentou baixo índice de qualidade, também, nos quesitos estabilidade e disponibilidade do sistema e com o suporte dado pelas equipes de TI. Sobre esse ponto, já comentamos anteriormente, quanto à necessidade de se ampliar o quadro de TI e investir fortemente em infraestrutura, principalmente na Primeira Região.

O baixíssimo nível de qualidade com esses serviços (em torno de 25%) pode indicar que, além de questões de infraestrutura de TI, o sistema do PJe ainda careça de incrementos básicos em suas funcionalidades.

Tabela 9 - Funcionalidades e usabilidades do PJe menos bem avaliadas, segundo os magistrados.

Item	IQu
Requer poucos recursos de TI	28,4%
Oferece adequado suporte da equipe de TI	26,7%
Tem alto índice de disponibilidade/estabilidade	25,1%
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	20,4%
É fácil pesquisar jurisprudência	17,3%

Veja o depoimento de um magistrado usuário do PJe e várias sugestões de melhoria para potencializar o uso da ferramenta:

“O PJe necessita urgentemente melhorar o editor de textos. Os textos ficam desformatados e é muito difícil organizar isso. Além disso, poderia ter uma funcionalidade para apensamento de processos, de modo que se pudesse transitar entre os mesmos por links específicos. Falta funcionalidade simples para emissão de diversos relatórios gerenciais por fase, classe, servidor responsável, tarefa pendente, etc. O PJe dificulta ou impede a utilização de atos ordinatórios mediante a concentração dos provimentos em uma única decisão. O PJe não tem todas as fontes disponíveis e é difícil cadastrar modelos e malas-diretas. Não tem pesquisa de jurisprudência e deveria ter um link para ir direto à consulta dos recursos no tribunal relativos aos processos. Além disso, poderiam se criar parâmetros para que a expedição de requisitórios fosse automática, conforme dados a serem inseridos no sistema desde o ingresso do feito, em campos não modificáveis. Enfim, deveria ter um suporte rápido e eficiente para os problemas. Com o PJe eficiente, o trabalho remoto poderia ser a regra, economizando diversos recursos e mais, equalizando a distribuição, assim como já ocorre com a Receita Federal. Os diversos processos na nuvem poderiam ser distribuídos de forma equânime a qualquer magistrado no país para julgamento. Eventuais audiências e atendimentos poderiam ser feitos via ferramentas de videoconferência do próprio PJe também.” **Magistrado da Seção Judiciária de São Paulo.**

4.1.4 Requisitos de segurança dos atos processuais

A Figura 9 mostra que a maioria dos magistrados (56%) declara ser necessário o uso de certificação digital para que se tenha a garantia da segurança na prática de atos processuais. Abaixo, seguem os registros de um juiz federal do Rio Grande do Sul sobre a necessidade de adequação do eproc à utilização de certificação digital e um magistrado de Rondônia que alerta para a necessidade de utilização de recursos de segurança ainda mais sofisticados para casos mais específicos:

“Muito embora, o que a gente mais utilize seja a modalidade usuário e senha, entendo que, com a expansão do sistema, seria mais seguro a utilização da certificação digital.” **Magistrado da Seção Judiciária do Rio Grande do Sul.**

“A certificação digital tem uma dupla segurança, pois além do certificado, que indica o usuário, ainda exige senha. Apenas acredito que deveria ser incluída uma certificação biométrica, pois como não se está lidando com bens próprios (bancos, por exemplo, que lidam com bens das pessoas, se satisfazem com certificação biométrica e senha). Já o processo judicial lida com bens de terceiros, daí entendo que deveria ser exigida a tripla segurança e isso não seria, considerando os interesses envolvidos, burocracia demais.” **Magistrado da Seção Judiciária de Rondônia.**

Nas Terceira e Quinta Regiões, 83% dos magistrados que responderam à pesquisa acreditam ser indispensável o uso de certificação e na Primeira Região, 74% também compartilham dessa opinião. Na Segunda Região, que iniciou a instalação do

eproc este ano, 37% desejam a certificação, mas 63% acham que o acesso ao sistema por meio de usuário e senha é suficiente para garantir a segurança da informação.

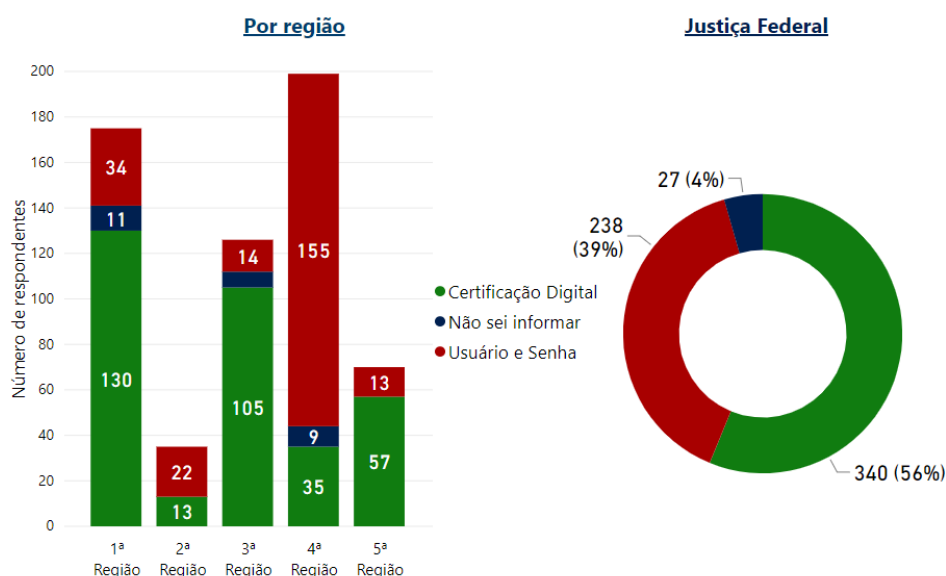


Figura 9 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo os magistrados.

Por outro lado, os magistrados da Quarta Região, em sua maioria (78%), acreditam que não é necessária a certificação digital, bastando tão somente o registro de usuário e senha. A maior parte dos magistrados credita ao histórico de confiabilidade dos sistemas baseados em usuário e senha para justificar sua escolha:

“Se o STF, o STJ e o TRF4 utilizam apenas login e senha, há anos, sem notícias de comprometimento da segurança, inclusive na tramitação de processos relevantes, como os da Lava-Jato, não se justifica a exigência burocrática de certificação digital, em comprometimento da celeridade no funcionamento do sistema.” Desembargador Federal do TRF2.

“Eu acho desnecessária a certificação digital (utilizada no PJe), pois os outros sistemas eletrônicos nos quais eu já trabalhei ou trabalho (JEF Virtual e e-Jur) funcionam muito bem sem a certificação digital. Além disso, a certificação digital para juízes e servidores é paga pelo Tribunal, podendo a referida despesa ser evitada, principalmente no momento de crise econômica enfrentada pelo país.” Magistrado da Seção Judiciária da Bahia.

Há, ainda, os que acreditam que a melhor opção é a adoção de um sistema híbrido em que ambos mecanismos de segurança possam coexistir:

“A escolha é delicada. Conquanto a legislação acolha somente a certificação digital para o processo eletrônico, há inúmeras formas de se validar o usuário para o acesso ao sistema. Penso que a certificação digital deveria ser reservada aos atos decisórios do sistema (aqui sim a segurança - especialmente integralidade - dos documentos é imprescindível), isto é, aos juízes. Advogados e servidores fariam o

acesso por usuário e senha em sistema com validação e auditoria, que custa muito menos e é mais acessível aos advogados brasileiros. Como sempre observo, até transações bancárias são permitidas pelo binômio usuário e senha há anos, e se reservarmos somente atividades críticas para os certificados a operação pode ficar mais fluída.” **Magistrado da Seção Judiciária de São Paulo.**

“Mais segura é a certificação digital, com chaves pública e privada. Contudo, entendo que deva coexistir a possibilidade de assinatura usuário e senha, para evitar de na ausência de certificado o operador não possa assinar. Ou seja, excepcionalmente, seja admitido usuário e senha.” **Magistrado da Seção Judiciária do Rio Grande do Sul.**

“Certificação digital e, excepcionalmente, senha (a ser gerado pela Vara onde tramita o processo).” **Magistrado da Seção Judiciária do Ceará.**

Tabela 10 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo os magistrados.

Região	Certificação Digital	Não sei informar	Usuário e Senha	Total
1ª Região	74%	6%	19%	100%
2ª Região	37%	-	63%	100%
3ª Região	83%	6%	11%	100%
4ª Região	18%	5%	78%	100%
5ª Região	81%	-	19%	100%
Total	56%	4%	39%	100%

4.2 Servidor

4.2.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único

Da mesma forma que os demais usuários pesquisados, a Figura 10 mostra que a esmagadora maioria (86%) dos servidores acha que a melhor alternativa seria a Justiça Federal adotar sistema judicial único.

3.627 respondentes acreditam que o processo eletrônico deve ser único na Justiça Federal, o que representa **86%** do total.

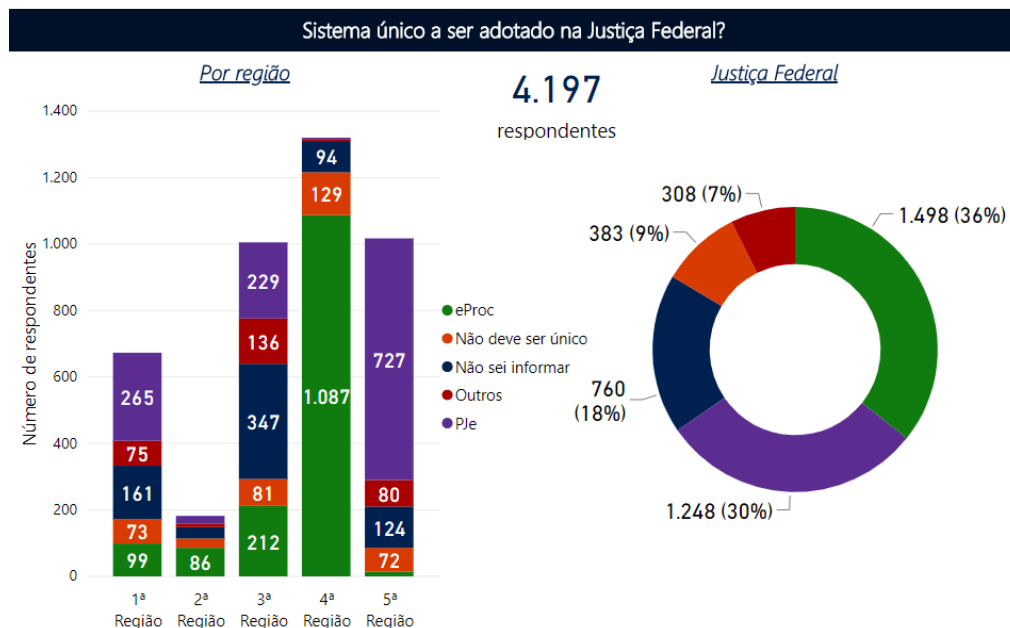


Figura 10 - Preferência dos servidores sobre a adoção de sistema processual único na Justiça Federal.

Nas Primeira e Quinta Regiões, a opinião dos servidores é que o melhor candidato “ao título de sistema único” é o PJe, sendo que na Quinta Região, cerca de 71% dos servidores estão convencidos dessa opção. Já na Primeira Região esse número cai para 46%. Na Terceira Região há praticamente um empate, 21% preferem o eproc e 23%, o PJe. Nas Segunda e Quarta Regiões, os servidores acreditam que o eproc é que deveria ser o sistema nacional da Justiça Federal, sendo que no sul do país, a ampla maioria quer esse sistema.

Tabela 11 - Frequência relativa por Região sobre o sistema único a ser adotado na Justiça Federal, de acordo com os servidores.

REGIÃO	EPROC	NÃO DEVE SER ÚNICO	NÃO SEI INFORMAR	OUTROS	PJE	TOTAL
1ª Região	15%	11%	24%	11%	39%	100%
2ª Região	47%	15%	19%	6%	13%	100%
3ª Região	21%	8%	35%	14%	23%	100%
4ª Região	82%	10%	7%	0%	0%	100%
5ª Região	1%	7%	12%	8%	71%	100%
Total	36%	9%	18%	7%	30%	100%

4.2.2 Satisfação com os sistemas utilizados

Quando se pesquisou a satisfação dos servidores com os sistemas informatizados, apresentaram melhor resultado o eproc e o Creta (ambos com mais de 80% de satisfação). As piores avaliações ficaram com o PJe e o E-Jur, com índices ao redor de 46%.

Ao se analisar a opinião dos servidores em cada Região, conforme explicitado na Figura 11, têm-se algumas conclusões curiosas. Por exemplo, na opinião dos servidores da Primeira Região, que utilizam o PJe, o sistema que apresentaria melhor desempenho seria o eproc. Já na Segunda Região, o eproc (66%) disputa o melhor índice com o Apolo (55%). Na Terceira Região, o melhor desempenho, segundo os servidores, é o JEF Virtual (SisJef), com quase 70% de satisfação. Na Quinta, o Creta apresenta excelente resultado (83%) e na Quarta, os servidores estão muito satisfeitos com o eproc (89%).

Esse quadro denota o fato de que os servidores, em sua maioria, estão, ao menos, parcialmente satisfeitos com os sistemas que utilizam e que a Justiça Federal demonstra capacidade para sustentar ferramentas de Tecnologia da Informação aplicadas à prestação jurisdicional.

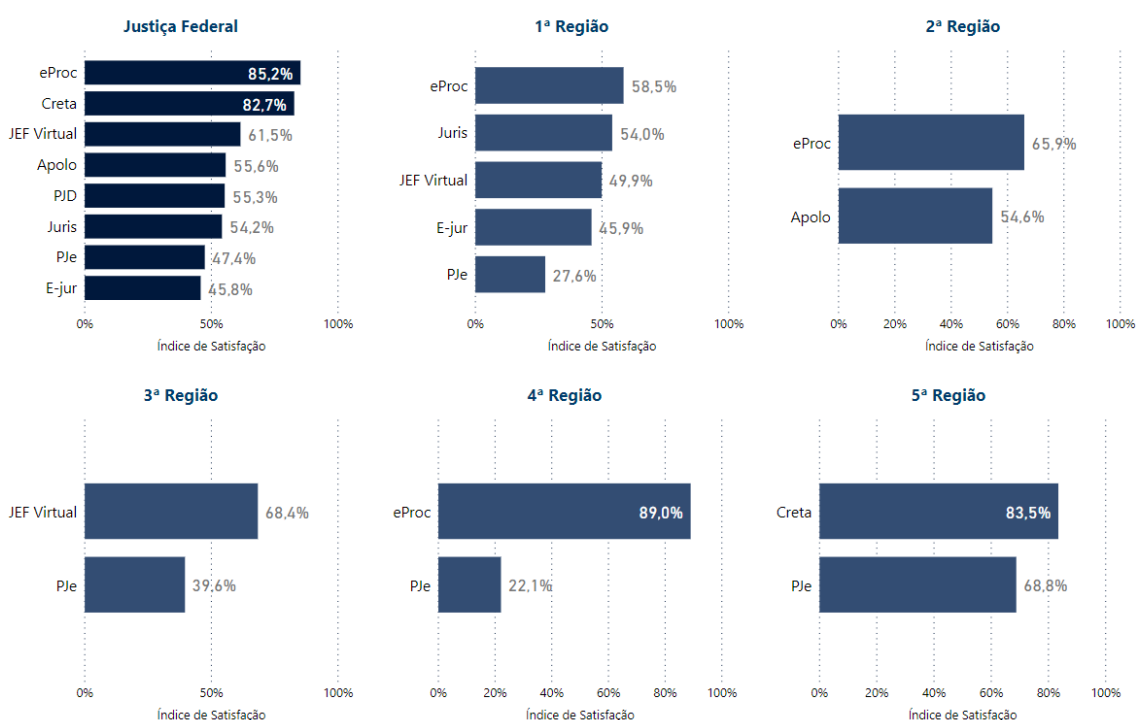


Figura 11 - Índice de Satisfação por sistema e por Região da Justiça Federal, segundo a opinião dos servidores.

4.2.3 Avaliação da qualidade dos principais sistemas da Justiça Federal

4.2.3.1 Potencialidades e fragilidades do eproc

De acordo com a Tabela 12, além das vantagens identificadas pelos magistrados, como a possibilidade do trabalho remoto, a redução de despesas e de tempo de tramitação dos processos, os servidores também acreditam que é fácil consultar o andamento dos processos no eproc. Esse requisito de usabilidade é fundamental para a correta orientação de usuários quanto à situação do processo, como também para garantir a prática de atos processuais de forma célere e planejada, pois com boa

rastreabilidade, é possível dimensionar a demanda das equipes de trabalho, o que torna viável projetar o tempo de solução dessas lides.

Tabela 12 - Funcionalidades e usabilidades do eproc mais bem avaliadas, segundo os servidores.

Item	IQu
Permite o trabalho remoto	94,7%
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	93,7%
Reduz despesas com infraestrutura predial	93,4%
Reduz o tempo de tramitação dos processos	91,5%
É fácil consultar o andamento dos processos	91,2%

Ao coletar a opinião sobre as maiores fragilidades do eproc, os servidores identificam alguma dificuldade na pesquisa de jurisprudência e se ressentem da falta de alertas para impedir o uso indevido do sistema. Esse grupo de usuários reforça a impressão de que é importante investir na melhoria desses controles, inclusive como forma de aumentar a efetividade do trabalho cartorário.

Tabela 13 - Funcionalidades e usabilidades do eproc menos bem avaliadas, segundo os servidores.

Item	IQu
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	81,9%
Oferece adequado suporte da equipe de TI	80,4%
Possui alertas para impedir uso indevido das funcionalidades do sistema	79,2%
Requer poucos recursos de TI	74,0%
É fácil pesquisar jurisprudência	71,2%

4.2.3.2 *Potencialidades e fragilidades do Pje*

Os servidores que utilizam o PJe têm percepção bastante positiva quanto à eficiência desse sistema, pois acreditam que ele contribui para a redução de despesas de pessoal e com deslocamentos. Os registros indicam que, na opinião dos servidores, há redução dos atendimentos presenciais, o que pode permitir o deslocamento da força de trabalho para outras atividades críticas. Os servidores também destacaram o fato de o PJe garantir transparência na prática de atos judiciais, a denotar que, com a adoção de sistemas digitais, melhoram-se os controles sociais relacionados à atividade judicante.

Tabela 14 - Funcionalidades e usabilidades do PJe mais bem avaliadas, segundo os servidores.

Item	IQu
Reduz despesas com infraestrutura predial	84,1%
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	82,7%
Permite o trabalho remoto	82,3%
Reduz o número de atendimentos presenciais	74,4%
Garante transparência na prática de atos judiciais	73,8%

Os servidores também reclamam do serviço de pesquisa de jurisprudência, item que apresenta resultado mais baixo (39%). As questões relacionadas à infraestrutura, como velocidade nas operações, e suporte da equipe de TI, também são consideradas críticas pelos servidores.

Veja o depoimento de um servidor usuário do PJe com sugestões de melhoria para potencializar o uso da ferramenta.

“Tenho para mim que a expansão do PJE para todas as classes está demorando muito. A experiência que temos adquirido na 1ª da SJRO-JIP é de que a plataforma representa um avanço fundamental na eficácia do sistema processual e a incorporação das demais classes é urgente para o aprimoramento do funcionamento da vara, em face da escassez de recursos e impossibilidade de expansão de pessoal e física para atender ao aumento vertiginoso das demandas. Não posso deixar de sugerir que seja criada a possibilidade de: 1 - vinculação da comunicação para as partes no momento da elaboração da minuta, para que após a assinatura pelo responsável sejam automaticamente remetidos os expedientes e se inicie o fluxo do prazos; 2 - seja possibilitada a avaliação de atos a serem praticados (caixa que emerge após a assinatura pelo juiz) em lote. Hoje a análise é individual, porém o juiz pode assinar minutas em lote, de modo que essa ferramenta melhoraria o tratamento desses casos semelhantes e organizados em lotes.” **Servidor(a) da Seção Judiciária de Rondônia.**

Tabela 15 - Funcionalidades e usabilidades do PJe menos bem avaliadas, segundo os servidores.

Item	IQu
É fácil realizar procedimentos em bloco (assinatura em lote, movimentação simultânea de vários processos, etc.)	46,0%
Possui alertas para impedir uso indevido das funcionalidades do sistema	45,5%
Oferece adequado suporte da equipe de TI	45,4%
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	40,7%
É fácil pesquisar jurisprudência	39,0%

4.2.4 Requisitos de segurança dos atos processuais

Mais de 61% dos servidores entendem que é mais efetivo utilizar a certificação digital para garantir a segurança na prática de atos processuais realizados no ambiente digital. Apenas na Quarta Região é que a maioria dos servidores (72%) acha dispensável o uso desse mecanismo de segurança. A necessidade da certificação é mais percebida na Quinta Região, em que mais de 80% consideram imprescindível a sua utilização. Veja o que pensam servidores da Justiça Federal sobre o assunto:

“A implantação de uma ICP deve seguir as diretrizes para a adequada interoperacionalidade no ecossistema, adotadas as melhores práticas de segurança, guarda de dados e auditoria. As soluções atuais estão aquém destas necessidades, o que pode-se notar pela necessidade de o usuário autorizar manualmente a AC Raiz, procedimento complexo, geralmente ignorado, que leva o usuário a se deparar com sucessivas mensagens de "site inseguro", levando-o a se acostumar com o que deveria ser um enfático alerta de que algo está errado no seu acesso e ele deve interromper o uso imediatamente. Em suma, a situação atual põe em xeque a credibilidade do modelo e configura sério risco jurídico à continuidade do Processo Judicial Eletrônico no Brasil.” **Servidor(a) da área administrativa do TRF4.**

“Apenas para logar seria utilizado Certificado Digital. Após entrar no sistema, seria suficiente usuário e senha, pois o uso do Certificado Digital demanda muito tempo (que os servidores não têm...).” **Servidor(a) da área administrativa da Seção Judiciária do Mato Grosso.**

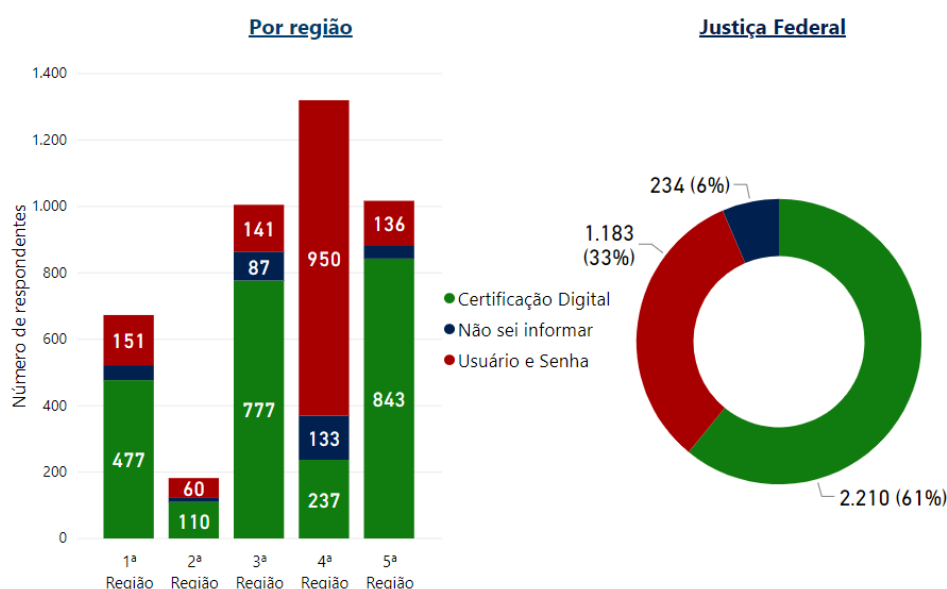


Figura 12 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo os servidores.

A maior parte dos registros a favor da autenticação apenas por usuário e senha admite maior fragilidade de segurança, mas defende que a certificação digital é onerosa e pode, inclusive, restringir o acesso à Justiça a grande parte da população, notadamente aos menos favorecidos, conforme se observa no relato abaixo:

“O certificado digital é interessante, pois dá maior confiança ao acesso, mas discrimina o usuário que não possui o certificado digital ou não tem condições de adquiri-lo, uma vez que é muito caro. Assim, elimina boa parte dos jurisdicionados, impedindo-os de acessar o seu processo por não ter o certificado. Usuário e senha é um formato com menor garantia de segurança, mas permite maior acessibilidade ao sistema. Um meio termo deve ser encontrado.” **Servidor(a) da área judiciária da Seção Judiciária de São Paulo.**

Importa ressaltar que, até o momento, não há relatos de ocorrências graves de violação de segurança que tenha gerado adulteração de documentos ou fraudes processuais.

Tabela 16 - Funcionalidades e usabilidades do PJe menos bem avaliadas, segundo os servidores.

REGIÃO	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	NÃO SEI INFORMAR	USUÁRIO E SENHA	TOTAL
1ª Região	71%	7%	22%	100%
2ª Região	60%	7%	33%	100%
3ª Região	77%	9%	14%	100%
4ª Região	18%	10%	72%	100%
5ª Região	83%	4%	13%	100%
Total	58%	8%	34%	100%

5 Público externo à Justiça Federal

Nesse item, busca-se apresentar qual é a visão do público externo (membros do MP, advogados públicos, advogados privados e partes em processos judiciais) com os nossos sistemas processuais de tecnologia da informação. Para cada público focal serão apresentados os resultados sobre o nível de satisfação dos usuários e aferição da qualidade em uso dos sistemas da Justiça Federal.

As partes ou interessados no processo são os usuários que estão mais satisfeitos com os sistemas da Justiça Federal, de maneira geral, enquanto que membros do Ministério Público são os que estão menos satisfeitos. Mais detalhes poderão ser vistos nas próximas subseções.

5.1 Membro do Ministério Público

5.1.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único

257 respondentes acreditam que o processo eletrônico deve ser único na Justiça Federal, o que representa **90%** do total.

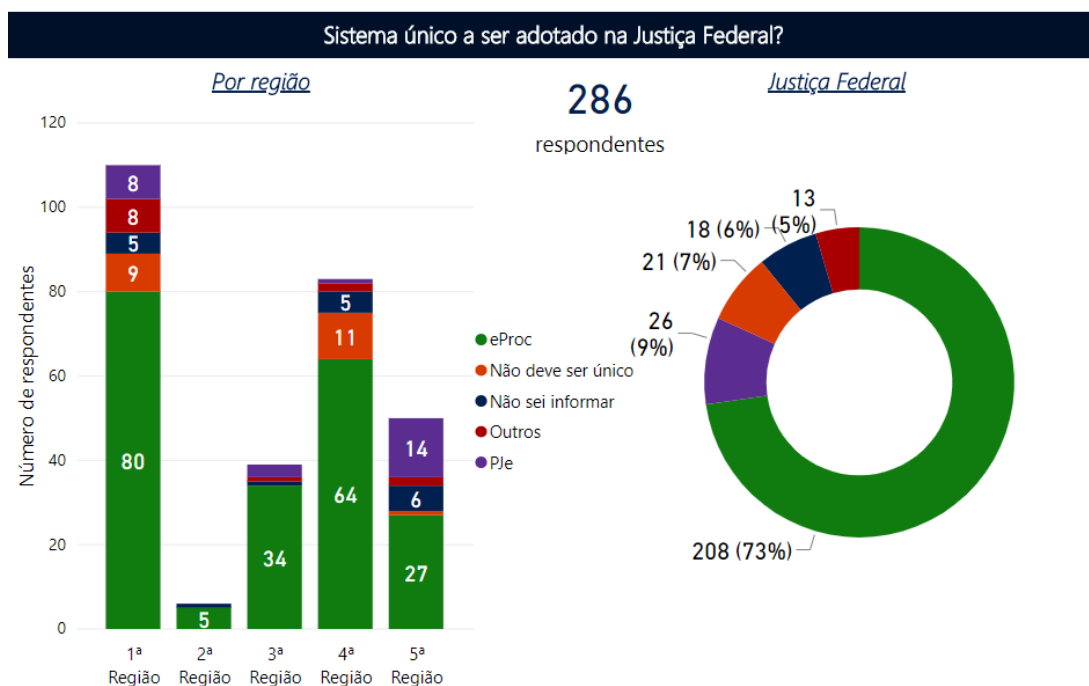


Figura 13 - Preferência sobre a adoção de sistema processual único na Justiça Federal, segundo membros do MP com atuação na Justiça Federal.

Participaram do estudo 302 membros do Ministério Público, representando 27% do quadro total de cargos providos⁶. Do total de respondentes, 94,7% atua no segmento

⁶ Havia, em junho de 2018, 1.139 Membros do Ministério Público – Fonte: <<http://www.transparencia.mpf.mp.br/conteudo/gestao-de-pessoas/cargos-vagos-e-ocupados>>.

federal, 4,6% no estadual/DF, 4,3% no eleitoral e apenas um membro no militar. Apesar de que em alguns estados registra-se apenas participação de um representante, há opiniões advindas de todas as Unidades da Federação. O painel da Figura 13 considera apenas as respostas daqueles que atuam junto à Justiça Federal, uma vez que apenas sistemas da Justiça Federal estão sendo avaliados.

Na percepção desse público, não há dúvidas sobre a necessidade de se adotar sistema único na Justiça Federal, sendo que a ampla maioria (73%) diz que o eproc está em melhores condições de exercer esse protagonismo. Curiosamente, é na Terceira Região que o eproc obteve o maior percentual (87%), sendo que esse sistema não está instalado nessa Região, o que pode indicar mais uma rejeição ao PJe do que preferência pelo eproc.

Tabela 17 - Frequência relativa por Região sobre o sistema único a ser adotado na Justiça Federal, de acordo com membros do MP.

REGIÃO	EPROC	NÃO DEVE SER ÚNICO	NÃO SEI INFORMAR	OUTROS	PJE	TOTAL
1ª Região	73%	8%	5%	7%	7%	100%
2ª Região	83%	-	17%	-	-	100%
3ª Região	87%	-	3%	3%	8%	100%
4ª Região	77%	13%	6%	2%	1%	100%
5ª Região	54%	2%	12%	4%	28%	100%
Total	73%	7%	4%	5%	9%	100%

5.1.2 Satisfação com os sistemas utilizados

Os Membros do Ministério Público estão mais satisfeitos com o eproc (83,3%), seguido do Creta, com 58% de satisfação dos participantes. Na Segunda Região, houve registro de apenas 6 participações, o que não é suficiente para gerar apuração do índice.

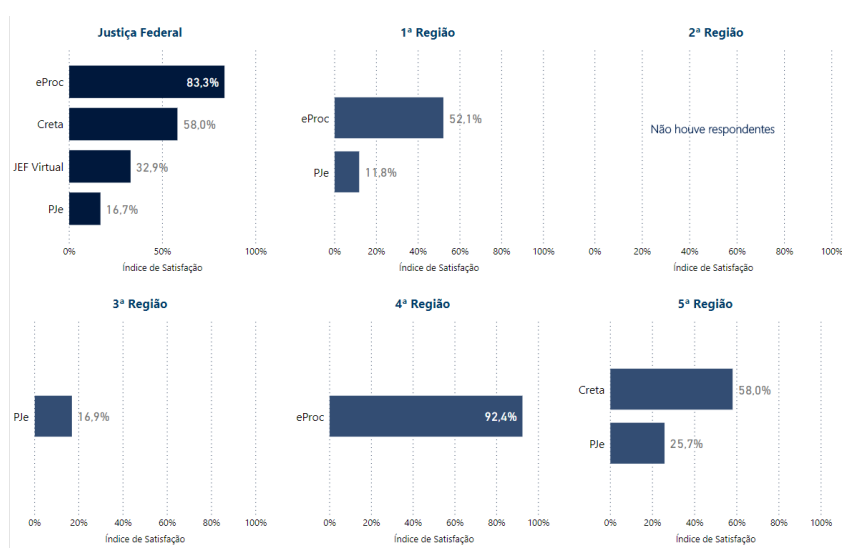


Figura 14 - Índice de Satisfação por sistema e por Região da Justiça Federal, segundo a opinião dos membros do MP.

5.1.3 Avaliação da qualidade dos principais sistemas da Justiça Federal

5.1.3.1 Potencialidades e fragilidades do eproc

A opinião dos membros do órgão responsável pela garantia da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis é muito positiva em relação ao eproc. Isso porque para o MP, o sistema proporciona maior efetividade da justiça, uma vez que promove a redução de custos com material, pessoal e deslocamentos, além de facilidades operacionais importantes, como o controle de prazos e o peticionamento a distância por parte do Procurador da República.

Tabela 18 - Funcionalidades e usabilidades do eproc *mais bem avaliadas*, segundo os membros do MP.

Item	IQu
Permite o trabalho remoto	95,0%
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	93,5%
Facilita o peticionamento a distância	92,9%
Permite o adequado cumprimento de prazos	91,6%
Reduz o tempo de tramitação dos processos	90,5%

Onde o eproc pode alcançar algum aperfeiçoamento, na opinião do MP, é principalmente em relação ao serviço de atendimento ao usuário. Apesar do ótimo resultado (79,3%), há alguns membros do MP que acreditam que o serviço pode melhorar.

Tabela 19 - Funcionalidades e usabilidades do eproc *menos bem avaliadas*, segundo os membros do MP.

Item	IQu
Requer poucos recursos de TI	84,1%
Reduz o tempo do atendimento presencial	83,2%
Mantém adequado serviço de informação sobre disponibilidade do sistema no portal	82,1%
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	81,9%
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	79,3%

Seguem alguns comentários sobre o sistema:

“O eproc é um sistema intuitivo, fácil para o usuário, claro e autoexplicativo. Ideal que fosse adotado nos tribunais superiores.” Procurador Federal no Rio Grande do Sul.

“O eproc é especialmente bom para processos complexos, como operações criminais, porque diminui o número de eventos necessários para consulta e facilita a organização dos diversos incidentes.” Procurador Federal em Santa Catarina.

5.1.3.2 Potencialidades e fragilidades do PJe

Os melhores índices de desempenho do PJe entre os Procuradores da República referem-se à economia com despesas de pessoal, material e deslocamento. De toda maneira, os itens mais bem avaliados apresentam resultados inferiores a 60%. Além dos itens avaliados na pesquisa, os respondentes citaram outras funcionalidades importantes que precisam ser desenvolvidas, como por exemplo, a elaboração de ferramentas gerenciais, conforme pode ser verificado no seguinte relato:

“Acho o PJe um sistema bom, porém precisa estar em constante otimização para que seja adequado às necessidades do usuário. Entendo que o PJe precisa URGENTEMENTE disponibilizar ferramentas gerenciais de acompanhamento (relatórios de atividades), item ainda não disponível. Tal ausência nos leva a desenvolver ferramentas internas (planilhas de apoio) acarretando retrabalho e impactando a produtividade.” **Procurador(a) Federal em Pernambuco.**

Tabela 20 - Funcionalidades e usabilidades do PJe mais bem avaliadas, segundo os membros do Ministério Público.

Item	IQu
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	56,5%
Permite o trabalho remoto	55,9%
Garante transparência na prática de atos judiciais	46,8%
Reduz o número de atendimentos presenciais	43,5%
Reduz o tempo de tramitação dos processos	42,7%

É evidente o baixo nível de satisfação dos Procuradores da República com o PJe, seja quanto à usabilidade, por exemplo, velocidade de conexão, seja quanto a funcionalidades, como a de anexação de documentos. Entre os usuários pesquisados, são os Membros do Ministério Público os que apresentaram o mais baixo nível de satisfação da qualidade desse sistema (30%), conforme pode ser visto no Anexo A.

Tabela 21 - Funcionalidades e usabilidades do PJe menos bem avaliadas, segundo os Membros do Ministério Público.

Item	IQu
É de fácil utilização	16,8%
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	16,7%
Requer poucos recursos de TI	16,7%
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	13,3%
É fácil anexar documentos	12,8%

A seguir, transcreve-se comentários de membros do Ministério Público sobre dificuldades no uso com o PJe.

“O PJe apresenta vários problemas que atrapalham o trabalho institucional que talvez só sejam experimentados por usuários mais experientes e que detenham conhecimentos avançados de informática ao tentar explorar todas as funcionalidades que o sistema oferece. 1º) O sistema não permite baixar a íntegra de processos grandes (não tão grandes assim, visto os novos padrões que a internet nos oferece) em arquivo único. Por exemplo, para baixar um processo com 500 arquivos, o membro do Ministério Público não pode simplesmente clicar "Selecionar todos" e depois em "Gerar PDF" porque o sistema aborta o download do processo, independente da largura de banda da internet utilizada. Em suma, o servidor onde ficam os processos não suporta várias requisições e com volume de dados razoável (por exemplo, 300 MB). Nesse caso, o usuário teria que fazer 500 downloads de partes menores do processo para poder baixar o processo completo. Isso leva horas. 2º) A integração do autenticador do PJe com o token (certificado digital) - seja pela tecnologia Java ou pelo PJeOffice - ainda traz muitos erros. O intrigante é que o sistema consegue autenticar com sucesso o usuário para fazer login no sistema ou anexar petições feitas no editor de texto do PJe, mas falha diversas vezes quando é necessário incluir um anexo em formato PDF. Parece estranho que o token funcione para algumas tarefas e não funcione para outras.” **Procurador Federal no Rio Grande do Norte.**

“O PJe, sistema utilizado para o processo eletrônico na Justiça Federal da 1ª Região tem trazido inúmeras dificuldades para o exercício da atividade-fim pelo MPF. As dificuldades se iniciam pela própria estrutura do sistema, criado na linguagem Java, que traz muita lentidão e constantes exigências de atualização, com problemas operacionais subsequentes. Além disso, o sistema não é amigável à utilização em smartphones e tablets. O assinador do PJe, por também depender do Java, traz uma série de dificuldades para o usuário, levando a uma intolerável demora para a efetivação das assinaturas. Mas o principal ponto de crítica ao PJe é o sistema de peticionamento, especialmente o upload de arquivos. Atualmente, em Minas Gerais, apenas os processos cíveis estão eletrônicos, mas isso já tem gerado transtornos enormes. Para se ajuizar ações cujos autos que a instruem são volumosos, temos encontrado muitas dificuldades, diante da limitação de tamanho de arquivos imposta pelo sistema e pela necessidade de que o peticionante proceda à divisão dos arquivos em tamanhos compatíveis com o sistema. Outra dificuldade diz respeito à inviabilidade de o sistema ser alimentado por um servidor e posteriormente conferido e assinado por um membro. Já busquei informações com os mais diversos setores, do MPF e do TRF, e a informação repassada é que o cadastro deve ser feito pelo procurador. Essa sistemática, aliada ao problema da limitação do tamanho dos arquivos, tem exigido dedicação de várias horas (às vezes dias inteiros) para se proceder ao peticionamento inicial, o que tumultua as atividades em gabinete. Em conversa com usuários do eproc, utilizado na 4ª Região, só escuto elogios ao sistema, que não apresenta nenhuma das dificuldades acima, além de ser rápido e intuitivo. Por isso, tenho convicção de que a utilização do eproc de forma unificada por todos os TRFs contribuiria sobremaneira a mais célere prestação jurisdicional.” **Procurador Federal em Minas Gerais.**

5.1.4 Requisitos de segurança dos atos processuais

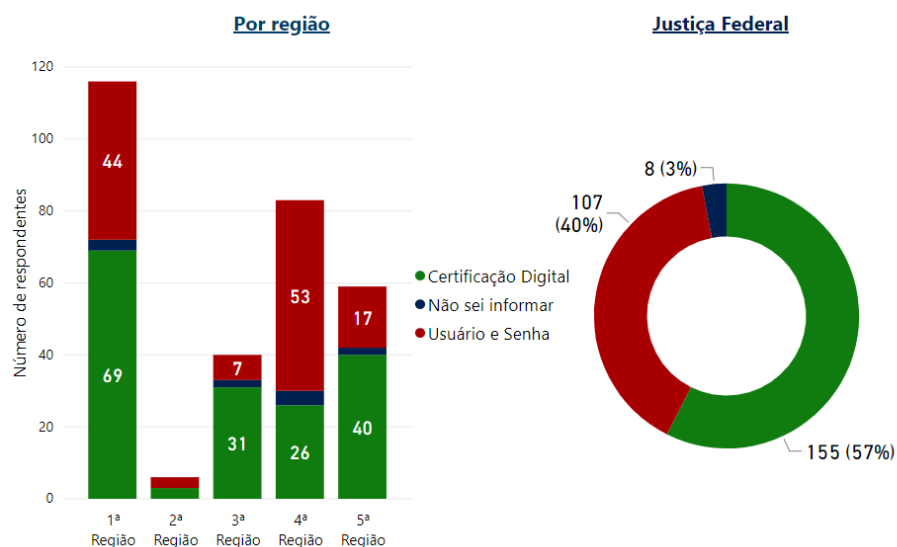


Figura 15 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo os Membros do Ministério Público.

De acordo com a Tabela 22, 57% dos membros do Ministério Público entendem ser conveniente a adoção da certificação digital para que se tenha segurança na prática dos atos judiciais. Como é sabido, a atuação do MP tem prevalência na área criminal, em que pode ser mais sensível esses requisitos de segurança. Na Quarta Região, onde se processa o caso da Operação Lava-Jato, 30% dos pesquisados acha que a certificação digital é fundamental para garantir a segurança da informação.

Tabela 22 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo os membros do Ministério Público.

REGIÃO	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	NÃO SEI INFORMAR	USUÁRIO E SENHA	TOTAL
1ª Região	59%	3%	38%	100%
2ª Região	50%	-	50%	100%
3ª Região	78%	5%	18%	100%
4ª Região	31%	5%	64%	100%
5ª Região	68%	3%	29%	100%
Total	57%	3%	40%	100%

5.2 Advogado público

5.2.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único

588 respondentes acreditam que o processo eletrônico deve ser único na Justiça Federal, o que representa **91%** do total.

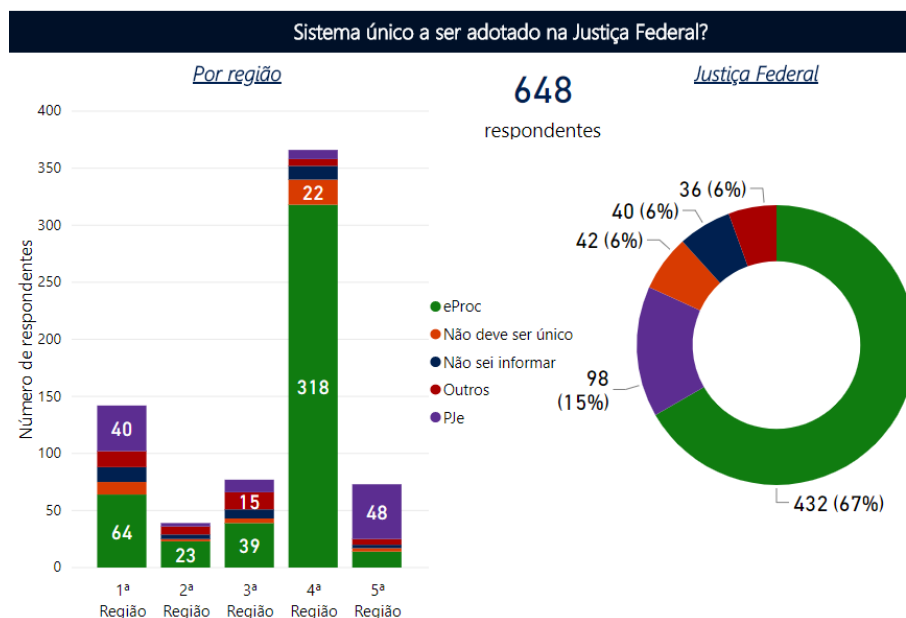


Figura 16 - Preferência sobre a adoção de sistema processual único na Justiça Federal, de acordo com advogados públicos.

Houve a participação de 648 advogados públicos com atuação junto à Justiça Federal, dos quais 91% acreditam ser necessária a adoção de sistema único na Justiça Federal. A maioria dos que responderam ao estudo (67%) preferiram o eproc como sistema nacional. Mesmo que a amostra tenha mais da metade dos participantes advindos da Quarta Região, o que colaborou significativamente para a elevação da preferência nacional dos advogados públicos pelo eproc, é válido notar (Tabela 23) que, com exceção da Quinta Região, que prefere o PJe para 66% dos respondentes, em todas as regiões há preferência pelo eproc embora em percentuais menores.

Tabela 23 - Frequência relativa por Região sobre o sistema único a ser adotado na Justiça Federal, de acordo com advogados públicos.

REGIÃO	EPROC	NÃO DEVE SER ÚNICO	NÃO SEI INFORMAR	OUTROS	PJE	TOTAL
1ª Região	45%	8%	9%	10%	28%	100%
2ª Região	59%	5%	10%	18%	8%	100%
3ª Região	51%	5%	10%	19%	14%	100%
4ª Região	87%	6%	3%	2%	2%	100%
5ª Região	19%	4%	4%	7%	66%	100%
Total	67%	6%	6%	6%	15%	100%

5.2.2 Satisfação com os sistemas utilizados

Para os advogados públicos, o sistema que apresenta melhor desempenho é o eproc (82%), seguido pelo Creta (61,2%). Com exceção da Quinta Região, em que o Creta e o PJe são os de melhor performance, nas demais localidades os defensores da União consideram que o eproc é o que tem maior velocidade, disponibilidade e melhor suporte ao usuário.

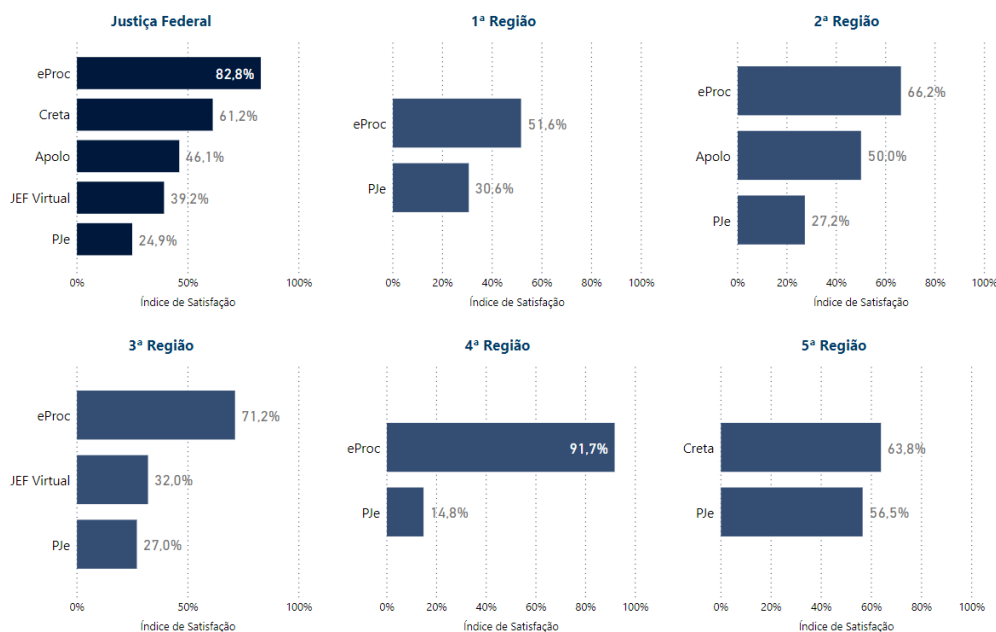


Figura 17 - Índice de Satisfação por sistema e por Região da Justiça Federal, segundo a opinião dos advogados públicos.

5.2.3 Avaliação da qualidade dos principais sistemas da Justiça Federal

5.2.3.1 Potencialidades e fragilidades do eproc

Os Advogados da União têm ótima percepção em relação aos requisitos de usabilidade e funcionalidades do eproc, sendo que o item melhor avaliado foi o relacionado ao trabalho remoto (93%). Essa facilidade tem efeitos na celeridade processual, além de ser indutora de qualidade de vida laboral, uma vez que permite a solução de questões processuais e jurídicas sem o incômodo do deslocamento.

“Às pessoas interessadas da Justiça Federal faço questão de dar a minha opinião pessoal de Procuradora da Fazenda Nacional que atua em centenas de processos judiciais de que o eproc é o melhor sistema que trabalho, o que me dá as melhores condições de agilidade, organização, controle de prazos judiciais entre outras questões de extrema relevância no desempenho das minhas funções. Não consigo imaginar a minha atuação nos processos que atuo na defesa da Fazenda Nacional sem a utilização do eproc. A todos os responsáveis da Justiça Federal peço encarecidamente que garantam a permanência desse sistema inteligente e eficaz

*que funciona perfeitamente. Obrigada!” Jacqueline Araujo de Oliveira -
Procuradora da Fazenda Nacional em Florianópolis -SC.*

Tabela 24 - Funcionalidades e usabilidades do eproc mais bem avaliadas, segundo advogados públicos.

Item	IQu
Permite o trabalho remoto	93,6%
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	91,8%
Facilita o peticionamento a distância	91,5%
Permite o adequado cumprimento de prazos	88,9%
É de fácil utilização	87,6%

Os itens que podem ser melhorados, de acordo com a Tabela 25, dizem respeito a mandar um serviço de atendimento ao usuário para dirimir possíveis dúvidas quanto à utilização do sistema e manter um serviço de informação sobre a disponibilidade do sistema.

Tabela 25 - Funcionalidades e usabilidades do eproc menos bem avaliadas, segundo advogados públicos.

Item	IQu
É fácil localizar documentos	82,6%
É fácil realizar procedimentos em bloco (assinatura em lote, movimentação simultânea de vários processos etc.)	81,0%
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	81,0%
Mantém adequado serviço de informação sobre disponibilidade do sistema no portal	79,7%
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	79,1%

5.2.3.2 Potencialidades e fragilidades do PJe

Para os advogados públicos, o PJe apresenta desempenho regular. Por outro lado, a maioria acredita que esse sistema promove maior eficiência, com economia de material, pessoal e outras despesas. Além disso, pouco mais da metade desse público acredita que com o uso do PJe reduz o tempo dispendido nas visitas ao fórum ou ao Tribunal, o que é bastante desejável para atividade dos defensores da União.

“Quanto ao PJe, o grande problema, no âmbito da primeira região diz respeito à disponibilidade. O sistema é excelente, porém instável.” Advogado Público no Distrito Federal.

Tabela 26 - Funcionalidades e usabilidades do PJe mais bem avaliadas, segundo advogados públicos.

Item	IQu
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	63,3%
Permite o trabalho remoto	63,3%
Reduz o número de atendimentos presenciais	54,6%
Reduz o tempo do atendimento presencial	51,6%
Facilita o peticionamento a distância	50,0%

Os advogados públicos consideram o PJe ferramenta de difícil utilização e acreditam que sua principal fragilidade se relacione com as dificuldades na realização de procedimentos em lote. Nesse aspecto, vale ressaltar, a versão recentemente disponível nas três regiões (Primeira, Terceira e Quinta) que aplicam o PJe oferece melhorias significativas para procedimentos em lote.

“Considerando a determinação do CNJ, o PJe deveria ser o único sistema adotado, porém ainda requer melhorias referente a velocidade, disponibilidade e petição em lote.” Advogado Público em Goiás.

Tabela 27 - Funcionalidades e usabilidades do PJe menos bem avaliadas, segundo advogados públicos.

Item	IQu
É de fácil utilização	25,0%
Requer poucos recursos de TI	24,3%
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	24,2%
É fácil anexar documentos	23,4%
É fácil realizar procedimentos em bloco (assinatura em lote, movimentação simultânea de vários processos etc.)	21,5%

5.2.4 Requisitos de segurança dos atos processuais

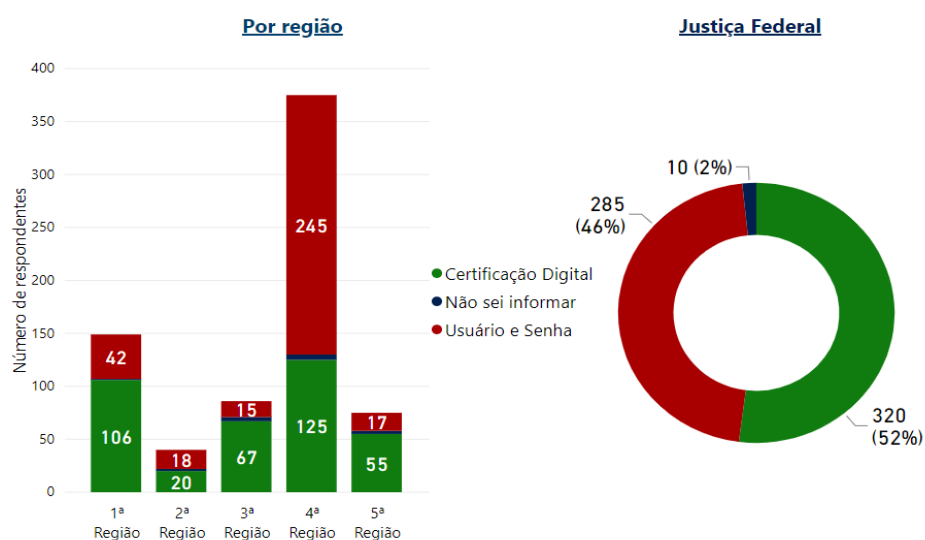


Figura 18 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo os advogados públicos.

Repetindo o cenário nacional, a maioria dos Advogados Públicos (52%) acredita ser necessário o uso de certificação digital para garantir a segurança na prática de atos judiciais. Apenas os advogados públicos que atuam na Quarta Região é que, em sua maioria (65%), acham suficiente utilizar usuário e senha (Tabela 28).

Tabela 28 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo os advogados públicos.

REGIÃO	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	NÃO SEI INFORMAR	USUÁRIO E SENHA	TOTAL
1ª Região	71%	1%	28%	100%
2ª Região	50%	5%	45%	100%
3ª Região	78%	5%	17%	100%
4ª Região	33%	1%	65%	100%
5ª Região	73%	4%	23%	100%
Total	51%	2%	47%	100%

5.3 Advogado privado

5.3.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único

Os advogados privados são os principais usuários externos dos serviços de TI, uma vez que no Brasil são mais de um milhão de inscritos e devidamente registrados na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Sua opinião, portanto, é fundamental para que se tenha uma adequada retroalimentação e, desse modo, seja possível formular uma estratégia de informatização do Poder Judiciário condizente com as expectativas de seus *clientes*. Vale lembrar, que especificamente na Justiça Federal, o Comitê Gestor, que delibera sobre a evolução do sistema PJe, conta com representantes da Advocacia privada e pública, os quais participam em todas as reuniões decisórias, inclusive com direito a voto.

3.386 respondentes acreditam que o processo eletrônico deve ser único na Justiça Federal, o que representa **94%** do total.

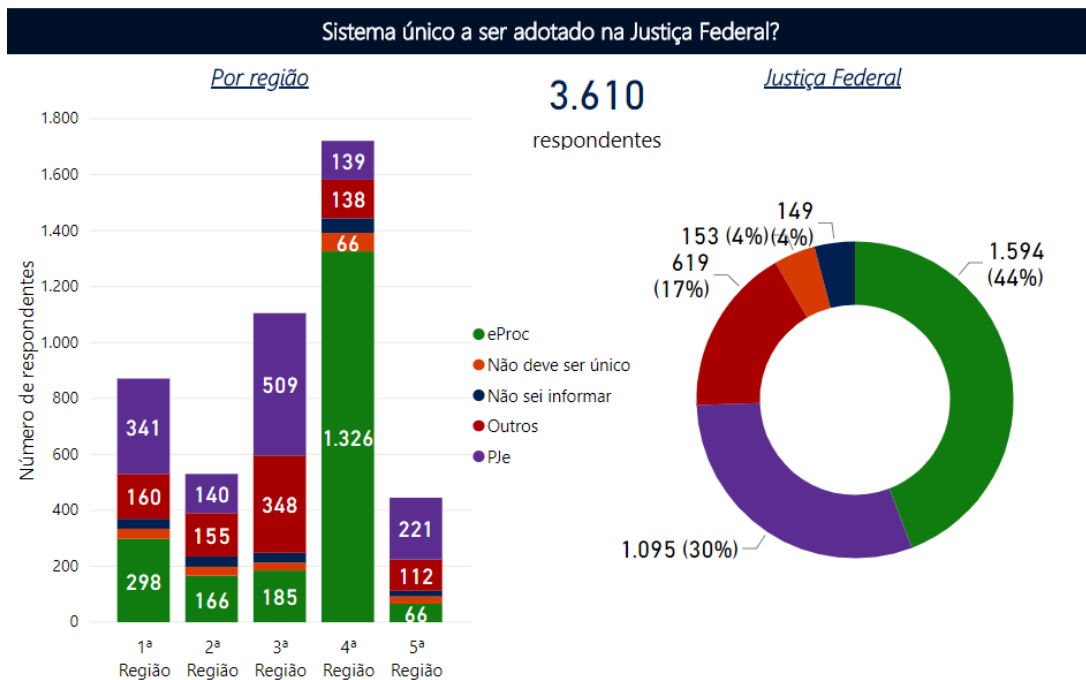


Figura 19 - Preferência sobre a adoção de sistema processual único na Justiça Federal, de acordo com advogados privados.

Entre os setores pesquisados, é a Advocacia que apresenta a maior convergência de opiniões (94%) sobre a necessidade de se adotar única plataforma de tecnologia da informação para processamento de feitos e prática de atos judiciais. Contudo, não houve consenso sobre qual sistema deveria ser considerado como preferido, pois, na opinião desse público, deve ser adotado como padrão o sistema que já esteja em uso em cada uma das cinco regiões. Em outras palavras, aqueles que utilizam o PJe preferem-no como único sistema; já os que utilizam o eproc, acreditam que esse deva ser o sistema a ser adotado nacionalmente. Vale ressaltar que a Quarta Região contou com quase a metade da participação dessa categoria de respondente e a contribuição dos advogados da Quinta Região foi aquém do esperado.

Veja o que diz advogado usuário do PJe.

“O PJe deve ser a única plataforma para processos haja vista que a maioria dos tribunais o adotam. A versão 2.0 implantada no TJMG é bem mais agradável e rápida, inserindo na 'linha do tempo do processo' as movimentações que ele sofreu, por exemplo, se foi concluso ou se houve o decurso de algum prazo (o que hoje somente é possível conferir fazendo checagem manual de datas abrindo-se a aba expedientes ou o histórico de movimentação). Seria importante inserir também no rodapé, ao lado dos comprovantes de assinatura eletrônico, o nome que foi dado ao arquivo para que sempre se tenha ciência sobre o que se pretendia provar com referido documento” **Advogada de Minas Gerais.**

Tabela 29 - Frequência relativa por Região sobre o sistema único a ser adotado na Justiça Federal, de acordo com advogados privados.

REGIÃO	EPROC	NÃO SEI INFORMAR	OUTROS	PJE	TOTAL
1ª Região	35%	3%	20%	43%	100%
2ª Região	33%	6%	32%	29%	100%
3ª Região	15%	3%	36%	46%	100%
4ª Região	80%	1%	10%	9%	100%
5ª Região	16%	3%	27%	54%	100%
Total	44%	3%	20%	33%	100%

5.3.2 Satisfação com os sistemas utilizados

Na opinião dos advogados privados que peticionam nos estados jurisdicionados pela Primeira, Terceira e Quarta Região, o eproc é o sistema que apresenta a melhor performance (disponibilidade e velocidade) e mantém o melhor atendimento ao usuário. Já entre os que atuam majoritariamente no Rio de Janeiro e Espírito Santo, cerca de 70% acreditam que o sistema Apolo, desenvolvido pelo TRF2, é o de melhor desempenho. De outro lado, 73% dos advogados sediados nos estados jurisdicionados pelo Tribunal Regional Federal da Quinta Região, estão a preferir o Creta, desenvolvido por esse Tribunal para utilização nos Juizados Especiais.

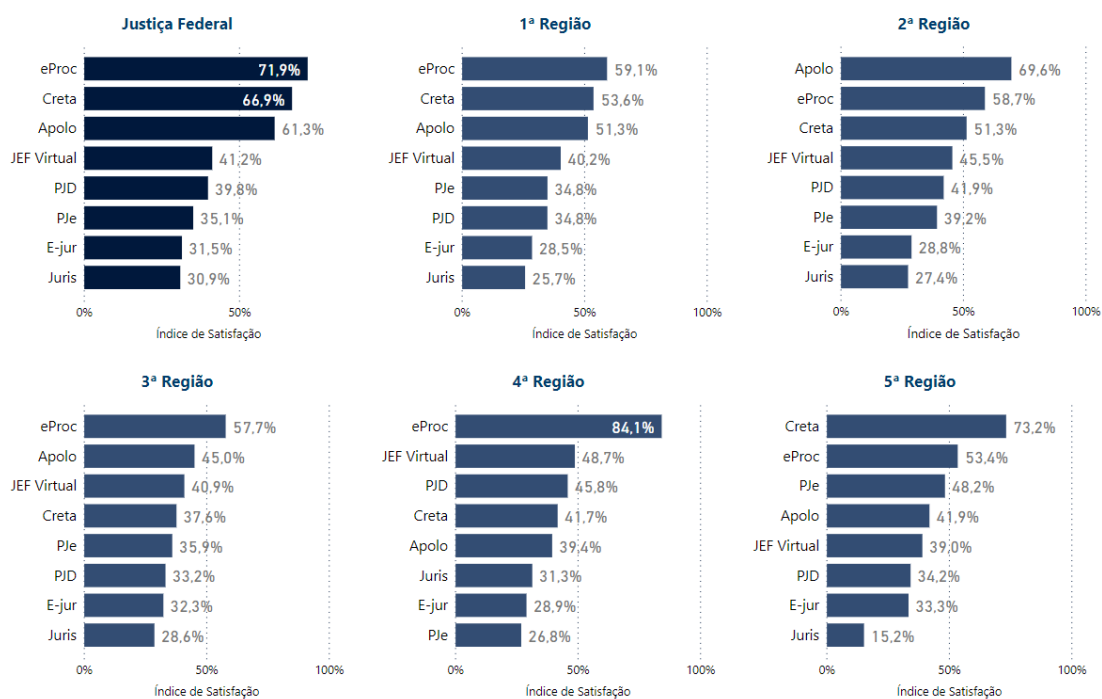


Figura 20 - Índice de Satisfação por sistema e por Região da Justiça Federal, segundo a opinião dos advogados privados.

5.3.3 Avaliação da qualidade dos principais sistemas da Justiça Federal

5.3.3.1 Potencialidades e fragilidades do eproc

Os advogados privados que utilizam o eproc estão satisfeitos com o sistema, inclusive quanto aos mecanismos de controle de prazos, trabalho remoto, peticionamento a distância, estando a grande maioria convicta de que esse sistema é fator de eficiência do serviço judicial, posto que promove a redução de custos.

Tabela 30 - Funcionalidades e usabilidades do eproc mais bem avaliadas, segundo advogados privados.

Item	IQu
Permite o trabalho remoto	85,2%
Facilita o peticionamento a distância	84,1%
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	83,2%
Permite o adequado cumprimento de prazos	80,7%
Reduz o número de atendimentos presenciais	78,0%

Entre os itens com piores avaliações, alguns advogados que utilizam o eproc estão insatisfeitos com a velocidade do sistema e não acham suficientes as informações que recebem sobre ocorrências de indisponibilidade. No que tange à usabilidade, esse pequeno grupo de advogados considera difícil a realização de procedimentos em bloco no sistema.

Há advogados que também sugerem novas funcionalidades a serem aplicadas ao sistema eproc, como abaixo anota-se:

“O EPROC precisa eliminar o desnecessário e protelatório prazo de dez dias para abertura de intimação como padrão ou, quando menos, criar uma modalidade de abertura automática (para casos urgentes) pela Vara, eliminando a necessidade de expedição de mandado/ofício em casos de urgente notificação ou intimação.”
Advogado com atuação na 4ª Região.

“Bom, sobre o sistema eProc. Apresenta mais ferramentas que o Apolo, tal como a possibilidade de ter em caixas separadas os processos que estão com prazos abertos, pendente de intimação e etc. Também trouxe a possibilidade de guardar o processo para ulterior peticionamento. Antes se algum documento estivesse faltando, tinham duas opções: 1 - Para com o upload das demais peças e cessava o procedimento para depois começar novamente ou peticionava com o documento faltando, para não perde o trabalho já feito, e depois juntava o faltante. Ponto negativo: O "Push" do eProc não envia para o e-mail o teor do despacho/ato ordinatório/sentença. O Apolo envia, recebemos a movimentação no e-mail e conseguimos ler, sem ter que abrir o sistema, qual foi o teor do ato. O porquê disso? Por que é bom? Por vezes o advogado está no corredor aguardando audiência e verifica no e-mail a movimentação. Conseguir ler o andamento através do seu celular e já toma conhecimento do teor do ato. Após "print" na tela e envia para alguém já ir providenciando. Isso facilita o trabalho do usuário.”
Advogado com atuação no Rio de Janeiro.

Tabela 31 - Funcionalidades e usabilidades do eproc menos bem avaliadas, segundo advogados privados.

Item	IQu
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	73,1%
Reduz o tempo de tramitação dos processos	71,7%
Mantém adequado serviço de informação sobre disponibilidade do sistema no portal	70,4%
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	69,5%
É fácil realizar procedimentos em bloco (assinatura em lote, movimentação simultânea de vários processos etc.)	68,6%

5.3.3.2 Potencialidades e fragilidades do PJe

Entre os advogados privados, o que se destaca no PJe é o fato de ele permitir o trabalho remoto e proporcionar economia de gastos com material, pessoal e deslocamento. A maioria também considera que após a implantação do PJe ficou facilitado o trabalho do advogado, especialmente no que se refere ao peticionamento a distância.

No trecho abaixo citado, registra-se a avaliação qualitativa realizada por dois advogados usuários do PJe.

“O PJE é marco no processo judicial. Através dele podemos perceber a agilidade no andamento processual, a maior acessibilidade do processo e toda economia advinda do seu meio digital.” Advogado(a) com atuação no Rio Grande do Norte.

“O programa é muito bom. Para nós advogados o grande problema é o fato de não ser obrigatória a publicação das decisões no Diário de Justiça, concomitante com a disponibilização da decisão no sistema. Fica complexo e delicado o acompanhamento de prazos apenas com o acesso ao processo eletrônico. Seria de grande valia que o TRF1 e as varas federais fizessem as publicações eletrônicas...” Advogado(a) com atuação no Distrito Federal.

Tabela 32 - Funcionalidades e usabilidades do PJe mais bem avaliadas, segundo advogados privados.

Item	IQu
Permite o trabalho remoto	72,2%
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	70,8%
Reduz o número de atendimentos presenciais	62,8%
Facilita o peticionamento a distância	61,8%
Reduz o tempo do atendimento presencial	61,0%

Os advogados privados que utilizam o PJe acham o número de ocorrências de lentidão excessivo e que o sistema exige muitos recursos de TI em seu funcionamento e consideram, ainda, que o PJe não é de fácil utilização.

Tabela 33 - Funcionalidades e usabilidades do PJe menos bem avaliadas, segundo advogados privados.

Item	IQu
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	36,4%
É de fácil utilização	36,1%
É fácil realizar procedimentos em bloco (assinatura em lote, movimentação simultânea de vários processos etc.)	35,7%
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	33,6%
Requer poucos recursos de TI	32,3%

Abaixo transcreve-se o comentário de um advogado sobre a interrupção no sistema PJe ocorrida no TRF1 e outro com sugestões de melhoria no formato de peticionamento:

“No concernente ao PJE do TRF1 entendo que é inadmissível que o maior Tribunal Federal tenha um processo eletrônico tão pouco efetivo. O sistema apresenta problemas por pelo menos quatro dias em uma semana com cinco dias úteis. Se os técnicos não conseguem contornar a situação há mais de um mês, é necessário que sejam disponibilizadas outras formas de protocolo para cumprimento do prazo. Explico o porquê: o sistema fica praticamente o dia inteiro indisponível, oscilando ou extremamente lento e ao final do dia, quando vamos auferir o tempo de indisponibilidade pelo link de monitoramento, eles apresentam certidão de uma hora ou duas de indisponibilidade. E, muito embora, tenha resolução acerca da prorrogação dos prazos, por vezes temos de esperar até o final do dia, apreensivos e com risco iminente de perda de prazo, por problemas que não são nossos, mas sim de um sistema falho. Acredito que intuito de implantar o processo eletrônico seja facilitar nossa vida profissional e isso, verdadeiramente, está sendo completamente o oposto na medida em que ficamos reféns de um sistema que em boa parte do dia não funciona, sem outra forma de podermos protocolizar e tendo de retificar todas as peças, incluindo tópicos de tempestividade depois de esperar um dia inteiro, por uma certidão que não contemplará todas as horas que esperamos por uma solução, que não veio.” Advogado(a) com atuação no Distrito Federal.

“Quanto ao sistema PJE:

1 - Todas as petições devem ser inseridas apenas em pdf, conforme os outros diversos tribunais que utilizam os sistemas já adotaram.

2 - Não obrigatoriedade da inserção da petição no editor de texto no PJE. Para advogados que peticionam apenas em PDF existe uma dificuldade enorme para incluir as petições no editor de texto. Deve-se adotar para todas os peticionamentos, inclusive iniciais, a inserção de petições apenas no formato pdf. Para escritórios com alta demanda no cumprimento de prazos e entrada de ações, colocar obrigatoriamente as petições no editor de texto, acarreta em problemas de desperdício de tempo e travamentos ocasionais, além de não haver necessidade uma vez que, os peticionamentos são inseridos também em formato pdf. Verificar formato do TJRN no protocolo das ações iniciais, como também, em outros exemplos de versões do sistema PJE, a opção de inserção da "PETIÇÃO EM PDF". O que agilizaria a forma de peticionar e diminuiria drasticamente as lentidões na hora de peticionar. Outro exemplo de não necessidade de inserção da petição no editor de

texto é, quando da interposição de agravo de instrumento, onde existe a obrigatoriedade da inserção no editor, ocasionando em travamentos graves, situação vivida por diversos advogados.

3 - O PJE deve ser unificado, por mais que existam versões divergentes quanto ao funcionamento, esta é a melhor ferramenta em funcionamento quanto a peticionamento no Brasil.

4 - Facilitação de cadastro para novos usuários. Na utilização do sistema PJE pela primeira vez, deve ser facilitado o cadastro apenas inserindo os dados e autenticando com o token, não havendo a necessidade de contato por telefone ou e-mail. Verificar forma de cadastro PJE nos Tribunais de Justiça e TRIBUNAIS DO TRABALHO.

5 - Os PJE das JFs precisam de melhorias quanto ao funcionamento e agilidade.” **Advogado(a) com atuação no Rio Grande do Norte.**

5.3.4 Requisitos de segurança dos atos processuais

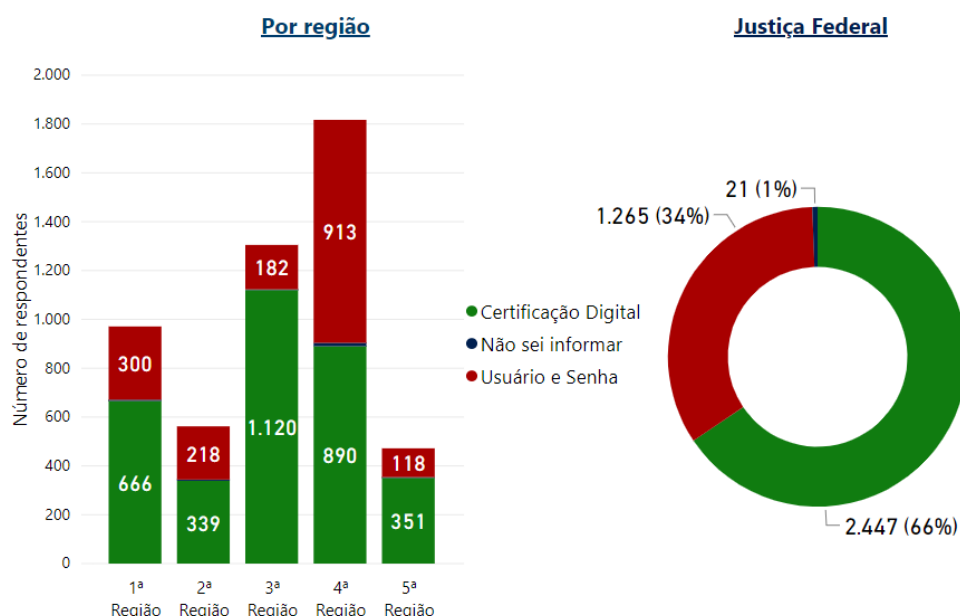


Figura 21 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo os advogados privados.

Não é dúvida para 66% dos advogados privados que o melhor é que se utilize certificação digital, sendo que na Quarta Região os advogados se dividiram de forma equânime, um grupo acredita que é imprescindível esse dispositivo para garantir a segurança da informação (49%) e outros (50%) acham que basta aplicar controles a partir da indicação de usuário e senha.

Sobre a questão do nível de disponibilidade e sobre o tema da segurança da informação, abaixo transcreve-se algumas opiniões relevantes de advogados:

“O certificado digital, garante além da identidade do assinante, quando utilizado para assinar os documentos também garante a integridade e inviolabilidade do documento.” **Advogado(a) com atuação em São Paulo e Santa Catarina.**

“A certificação digital é suficiente desde que o próprio programa de peticionamento judicial, seja igualmente seguro para não permitir erros na inclusão de manifestações. Ontem mesmo, um advogado associado foi peticionar no sistema PROJUDI/PR, no nome dele, utilizando meu computador. Retirei meu Token. Reiniciei o sistema. Inseri o Token do colega. Mesmo assim, o sistema continuou reconhecendo que quem estava peticionando seria a minha pessoa, mesmo com o Token de certificação do colega. Esses erros não podem acontecer, sendo necessário um meio de eliminar cookies.” **Advogado(a) com atuação no Paraná.**

“Tenho 2 tokens, e por causa do console java, vivem dando problema, mesmo que o java esteja sendo banido. Tenho como exemplo o sistema usado pelo TJSE e o PROJUDI da Bahia, são excelentes. Tanto que não precisam ser mudados. Em terceiro lugar vejo eproc, mas para este utilizo token.” **Advogado(a) com atuação em estados do Norte e Nordeste.**

“A certificação digital é custosa, dificulta o trabalho do advogado, exige constantes atualizações de software, além de ser tecnicamente desnecessária. Usuário e senha bastam para garantir autenticidade, integralidade e validade jurídica dos documentos. Além disso, sistemas que exigem apenas usuário e senha possuem compatibilidade com telefones celulares, mobilidade adequada à atual dinâmica da atividade profissional dos advogados.” **Advogado(a) com atuação no DF e nos estados da 4ª Região.**

Tabela 34 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo os advogados privados.

REGIÃO	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	NÃO SEI INFORMAR	USUÁRIO E SENHA	TOTAL
1ª Região	69%	1%	31%	100%
2ª Região	60%	1%	39%	100%
3ª Região	86%	0%	14%	100%
4ª Região	49%	1%	50%	100%
5ª Região	74%	1%	25%	100%
Total	65%	1%	34%	100%

5.4 Parte em processo judicial ou interessado

5.4.1 Preferência sobre a adoção de sistema processual único

745 respondentes acreditam que o processo eletrônico deve ser único na Justiça Federal, o que representa **89%** do total.

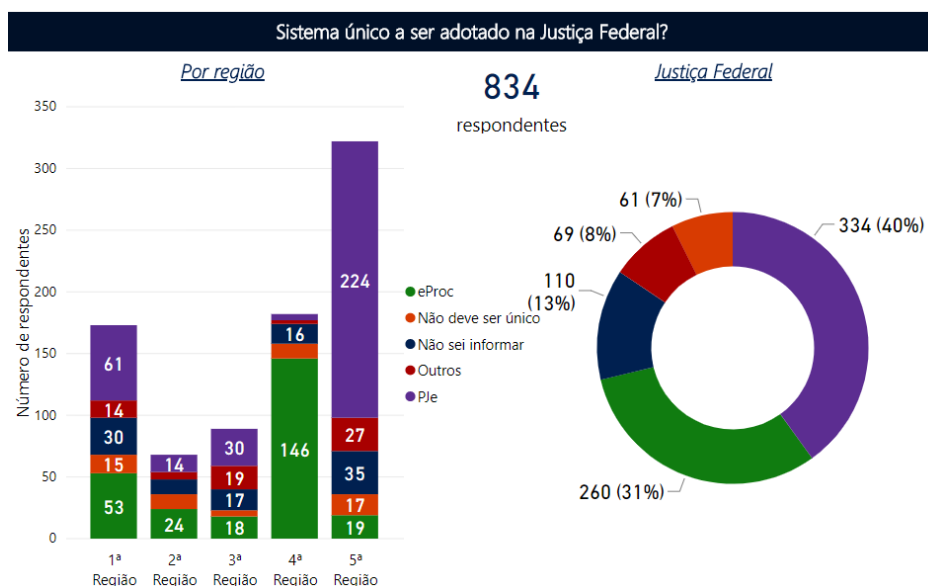


Figura 22 - Preferência sobre a adoção de sistema processual único na Justiça Federal, de acordo com as partes/interessados no processo.

Foram 834 interessados ou partes em processos que decidiram opinar sobre os nossos sistemas eletrônicos. Houve notadamente maior participação nos estados abrangidos pela Quinta Região da Justiça Federal.

Também nesse caso, a maioria quer que se adote sistema único, tendo preferência pelo que utiliza atualmente. Isso quer dizer que, nas regiões onde se adota o PJe, há preferência por esse sistema, e onde se utiliza o eproc, ele é o preferido para ser o sistema nacional. O comportamento desse público reflete a visão de toda a amostra, ou seja, mesmo que o sistema atualmente instalado não apresente a melhor performance, ao invés de alterar a ferramenta, melhor é apostar em sua melhoria para que se possa aplicá-lo a toda a Justiça Federal.

Tabela 35 - Frequência relativa por Região sobre o sistema único a ser adotado na Justiça Federal, de acordo com as partes/interessados no processo.

REGIÃO	EPROC	NÃO DEVE SER ÚNICO	NÃO SEI INFORMAR	OUTROS	PJE	TOTAL
1ª Região	31%	9%	17%	8%	35%	100%
2ª Região	35%	18%	18%	9%	21%	100%
3ª Região	20%	6%	19%	21%	34%	100%
4ª Região	80%	7%	9%	2%	3%	100%
5ª Região	6%	5%	11%	8%	70%	100%
Total	31%	7%	13%	8%	40%	100%

5.4.2 Satisfação com os sistemas utilizados

Na visão das pessoas que figuram como partes nos processos, surgem outros sistemas com bom desempenho, como é o caso do JEF virtual, utilizado na Primeira Região, e que ficou com a segunda melhor avaliação. O Creta também é o preferido desse público na Quinta Região.

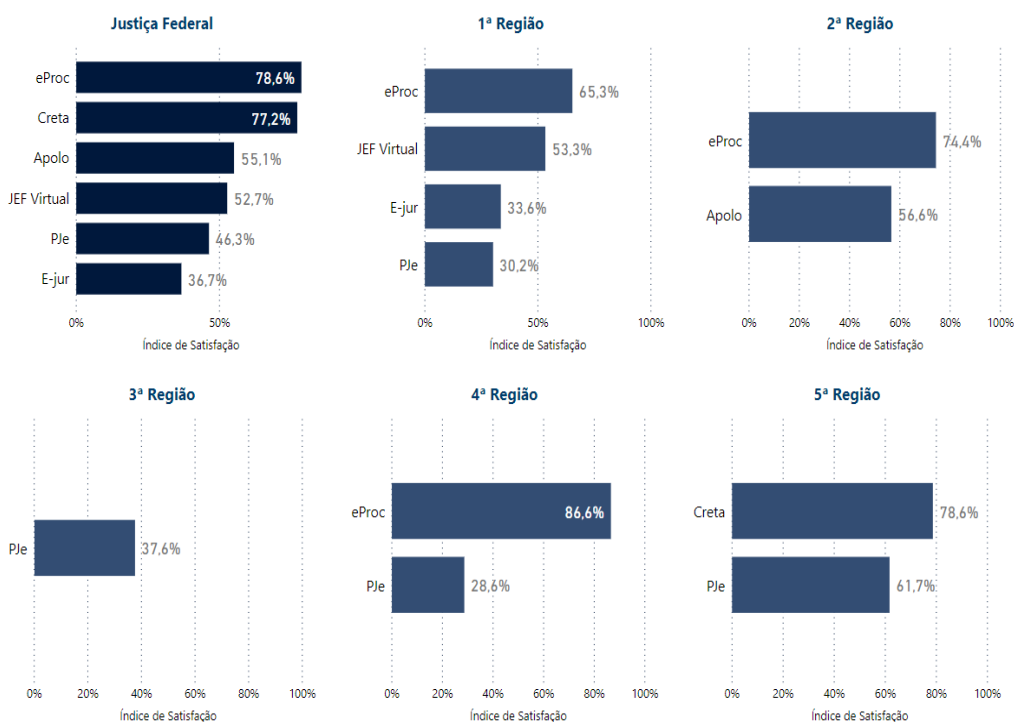


Figura 23 - Índice de Satisfação por sistema e por Região da Justiça Federal, segundo a opinião das partes/interessados no processo.

5.4.3 Avaliação da qualidade dos principais sistemas da Justiça Federal

5.4.3.1 Potencialidades e fragilidades do eproc

Conforme pode ser visto na Tabela 36, os requisitos de usabilidade e funcionalidade do eproc foram bem avaliados, sendo que a maioria acredita que há redução de gastos quando se adota esse sistema e, principalmente, melhora a qualidade da atividade judicial, item prioritário para se avaliar a efetividade da prestação jurisdicional ao cidadão. Importante comentar que esses usuários também entendem que o sistema eletrônico garante maior transparência da atuação jurisdicional, a demonstrar que a Justiça Federal se alinha aos fundamentos da Lei de Acesso à Informação⁷ e aos princípios que regem a transparência ativa.

⁷ **LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.** - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Tabela 36 - Funcionalidades e usabilidades do eproc mais bem avaliadas, segundo as partes/interessados no processo.

Item	IQu
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	89,0%
Reduz o número de atendimentos presenciais	84,4%
Garante transparência na prática de atos judiciais	83,9%
Melhora a qualidade da atividade judicial	83,7%
É fácil consultar o andamento dos processos	82,7%

Para alguns usuários, há pontos que podem melhorar no eproc, como o serviço de atendimento ao usuário e a velocidade de acesso, mesmo assim os itens foram bem avaliados.

Tabela 37 - Funcionalidades e usabilidades do eproc menos bem avaliadas, segundo as partes/interessados no processo.

Item	IQu
É fácil localizar documentos	79,2%
Mantém adequado serviço de informação sobre disponibilidade do sistema no portal	76,8%
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	76,6%
Requer poucos recursos de TI	76,3%
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	76,3%

5.4.3.2 Potencialidades e fragilidades do PJe

O PJe também apresenta boa avaliação entre os não operadores do direito. A maioria desses usuários acredita que há redução de despesas ao se utilizar o PJe e que além de maior transparência, esse sistema também oportuniza a redução do tempo presencial, que na prática pode ser evitado, na maior parte das situações.

Tabela 38 - Funcionalidades e usabilidades do PJe mais bem avaliadas, segundo as partes em processo.

ITEM	IQu
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	80,5%
Reduz o número de atendimentos presenciais	74,3%
Reduz o tempo do atendimento presencial	72,0%
Garante transparência na prática de atos judiciais	69,5%
Reduz o tempo de tramitação dos processos	67,0%

Há insatisfações do cidadão comum com o PJe, principalmente quanto a ocorrências de lentidão do sistema e quanto ao atendimento ao usuário. Também é considerado crítico os recursos do PJe para localização de documentos.

Tabela 39 - Funcionalidades e usabilidades do PJe menos bem avaliadas, segundo as partes em processo.

ITEM	IQu
É fácil localizar documentos	49,9%
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	47,4%
Tem alto índice de disponibilidade/estabilidade	46,9%
Requer poucos recursos de TI	45,7%
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	40,6%

5.4.4 Requisitos de segurança dos atos processuais

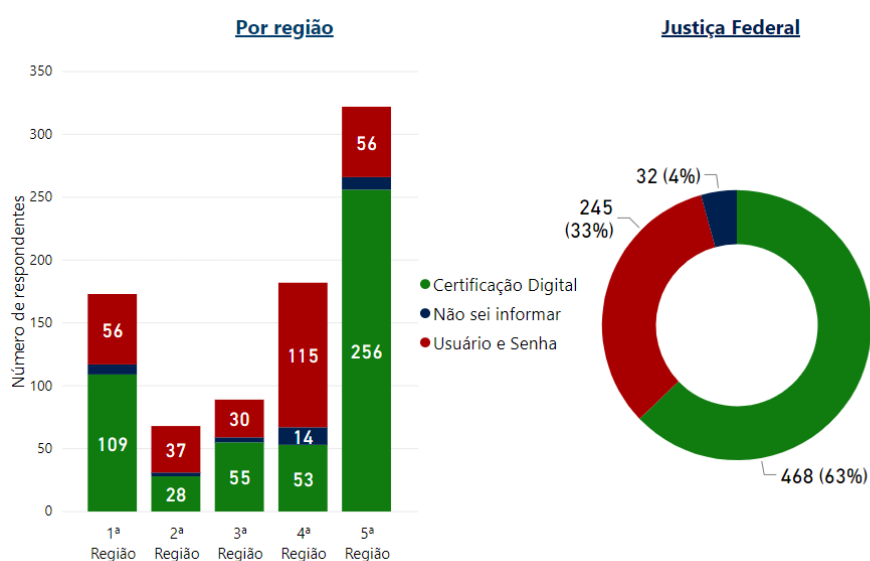


Figura 24 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo as partes/interessados no processo.

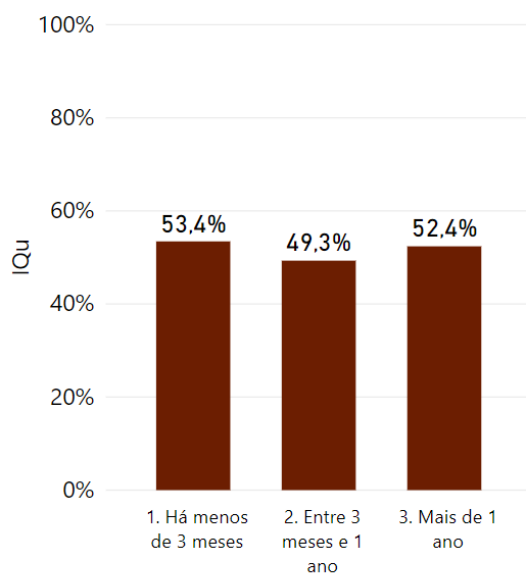
Entre os interessados e partes no processo, os que mais participaram foram os residentes nos estados do Norte e Nordeste do país, onde se utiliza o PJe. Desse público, mais de 63% acredita que a certificação digital é requisito essencial para a prática de atos processuais. Já na Segunda Região, há divisão de opiniões e nos estados do Sul, esses usuários acreditam que o mecanismo de usuário e senha é suficiente para que esteja garantida a segurança da informação.

Tabela 40 - Distribuição percentual da opinião sobre os requisitos de segurança dos atos judiciais por Região, segundo as partes/interessados no processo.

REGIÃO	CERTIFICAÇÃO DIGITAL	NÃO SEI INFORMAR	USUÁRIO E SENHA	TOTAL
1ª Região	59%	3%	38%	100%
2ª Região	50%	-	50%	100%
3ª Região	78%	5%	18%	100%
4ª Região	31%	5%	64%	100%
5ª Região	68%	3%	29%	100%
Total	56%	4%	40%	100%

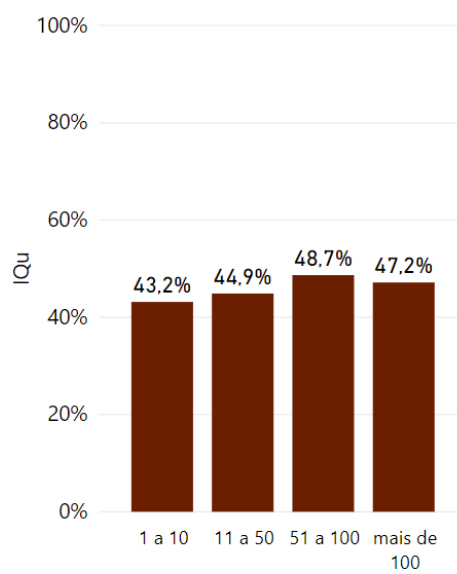
6 Treinamento, tempo e volume de uso

Nessa pesquisa, buscou-se verificar se o tempo de uso, o número de processos em que atua e a capacitação recebida para operar o sistema afetariam a avaliação dos requisitos de usabilidade e funcionalidade do PJe e do eproc.



Há quanto tempo atua/utiliza o PJe?

Figura 25 - Índice de Qualidade em uso do PJe de acordo com o tempo de utilização do sistema.



Número de processos em que atua

Figura 26 - Índice de Qualidade em uso do PJe de acordo com o volume de utilização.

As Figura 25 e Figura 26 mostram os resultados do IQu com relação ao tempo e volume de utilização respectivamente. Os dados evidenciam que, em relação ao PJe, pessoas que utilizaram o sistema por menos de três meses ou por mais de 1 ano avaliaram o sistema de forma semelhante (ao redor de 52%). Também não há diferenças significativas em relação aos que atuam em até 10 processos ou aqueles que acompanham mais de 100 feitos no PJe, uma vez que o índice de qualidade em uso, entre um e outro grupo, varia de 43,2% a 48,7%. Por outro lado, pode ser visto na Figura 27 que, quando a capacitação recebida para utilizar o sistema é considerada suficiente por parte dos usuários, esse índice melhora de 46,4% para 64,8%.

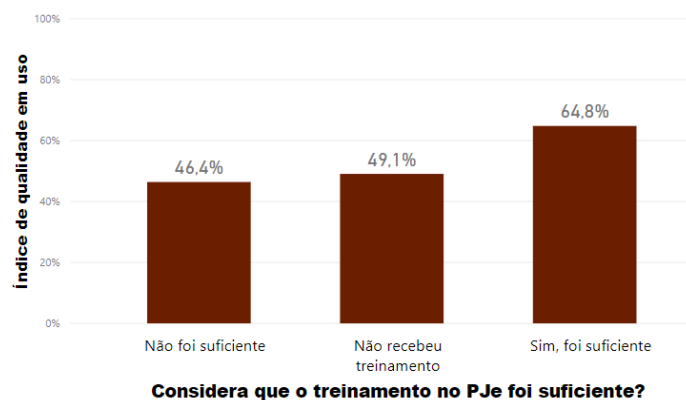


Figura 27 - Relação do IQu de a realização de treinamento no PJe.

Esse dado é indicativo de que o investimento na formação dos usuários do sistema pode trazer significativa melhora na percepção da qualidade de uso do PJe, isso porque usuários mais bem capacitados conhecem com maior profundidade as funcionalidades que a aplicação pode oferecer e, ao contrário, os que desconhecem as potencialidades da ferramenta podem acabar por conceber impressão distorcida a respeito do sistema. A seguir, transcreve-se alguns relatos de servidores sobre a necessidade de treinamento no uso da ferramenta:

“Acho que o Pje é um sistema que melhorou muito o andamento dos processos, principalmente em relação à celeridade. Mas, nós servidores, deveríamos receber um treinamento de como operar o sistema. Aqui onde trabalho, aprendemos tudo sozinhos, um perguntando aos outros, ligando, abrindo chamados à informática. Nenhum treinamento efetivo nos foi dado. Somente uma palestra quando o sistema ia ser implantado. E, como nós nunca tínhamos visto, não conseguimos absorver quase nada. Isso foi um problema, pois fizemos as primeiras tarefas no sistema do que achávamos, sem treinamento algum.” **Servidor da Seção Judiciária de Minas Gerais.**

“O PJE é muito bom. O grande problema é a falta de treinamento. Fiz o curso inicial, mas foi muito pouco produtivo, já que nunca tinha entrado no sistema. Se fosse dado mais um curso agora, momento em que todos os servidores já estão familiarizados com o sistema, iria ser muito produtivo. Estamos todos aguardando esse treinamento.” **Servidor da Seção Judiciária de Minas Gerais.**

“O treinamento de TODOS os usuários, externos e internos é essencial à eficácia de qualquer sistema eletrônico.” **Servidor da Seção Judiciária de São Paulo.**

“Mas seria interessante oferecer treinamento DE VERDADE aos servidores. Poucos servidores foram treinados para o sistema PJe, o tempo de treinamento foi muito curto e as funcionalidades abordadas foram mínimas. A maior parte das funcionalidades estão sendo aprendidas na prática, sem apoio da instituição, como se isso não fosse importante.” **Servidor da Seção Judiciária de Goiás.**

Em relação ao eproc, os dados indicam que quanto maior o tempo de utilização e maior for o número de processos em que atua, melhor é a percepção de qualidade de uso do sistema. Esse resultado pode ser consequência do fato de que o eproc é sistema mais estável, implantado desde 2009, tendo alcançado certo padrão de usabilidade e funcionalidades que os usuários mais experientes e mais exigentes podem e sabem usufruir.

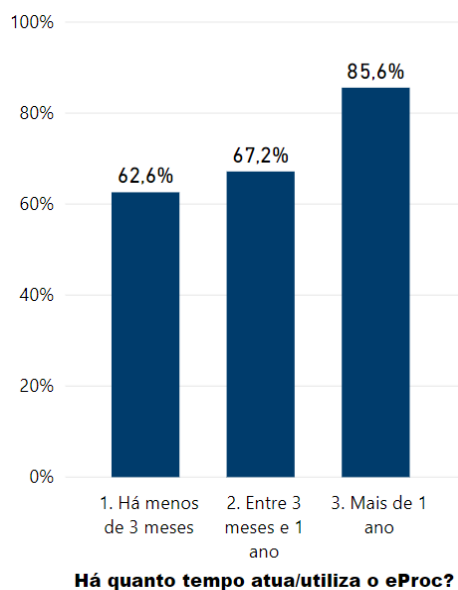


Figura 28 - Índice de Qualidade em uso do eproc.

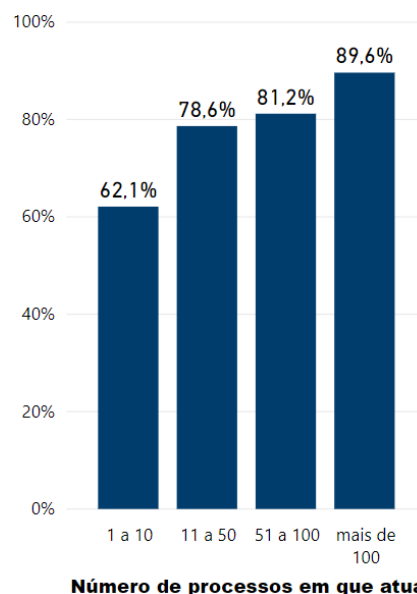


Figura 29 - Índice de Qualidade em uso do eproc de acordo com o volume de utilização

Em relação ao treinamento para uso do sistema (ver Figura 30), os dados deixam evidenciar que é excelente (92%) o nível de qualidade com os requisitos de usabilidade e funcionalidade daqueles que receberam capacitação e consideraram o treinamento suficiente.

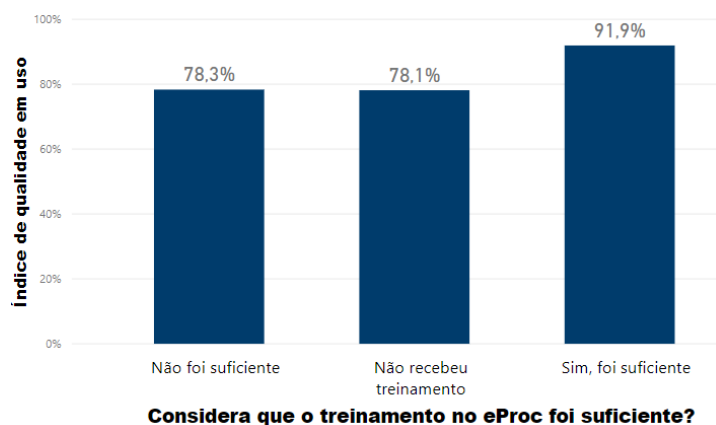


Figura 30 - Relação do IQu de a realização de treinamento no eproc.

Participantes comentaram sobre a importância do treinamento para que se garanta melhor performance no uso do sistema eproc.

“A introdução do eproc nas unidades deveria ter sido feita de maneira mais gradual e com treinamento de todos os servidores da área judiciária, antes da possibilidade de peticionamento do público para que as dúvidas surgissem apenas na teoria. Inclusive o curso deve ser dado para os novos servidores recém-empossados na Justiça.”

“Acredito que o eproc tem um ENORME potencial, mas os servidores e juízes são carecedores de treinamento adequado. O treinamento dado em um dia, com o comparecimento desprezioso de servidores "in loco", sem um programa ou pauta

de conteúdo a ser cumprido é desperdício de dinheiro público. Acredito que deveria ser feito um tutorial em pdf (com ilustrações) e em vídeo de TODAS as funcionalidades do sistema, demonstrando pormenorizadamente como utilizá-las. Cada atualização do sistema deveria ser seguida de um breve tutorial em vídeo. Há programas gratuitos como o CamStudio e o Webinaria para tanto, sem custo para a instituição e com largo aproveitamento e assimilação pelos destinatários do sistema.”

“Poderia ter algum sistema em EAD para facilitar o aprendizado daqueles que chegam na JF e não tiveram nenhum contato com processos (físicos e eletrônicos). Eu mesmo tenho muita dificuldade com o eproc, trabalho com alguns localizadores, tenho dificuldade de localizar algum modelo para confeccionar algum documento. Depois de alguns meses descobri que existe um link de um eproc virtual que o pessoal da informática utiliza para testes. Seria ótimo o acesso dos novatos com essa plataforma para treinamento. Vejo que o eproc é um caminho sem volta, acredito que estamos no rumo certo, pois vim da 1ª Região e lá são todos físicos e isto aqui na 4ª Região é outro mundo, mas que precisa acolher e ter uma forma do novato conhecer bem esta plataforma de trabalho. Vejo que as varas estão com uma carga grande de serviço e poucos servidores”

7 Conclusão

A pesquisa deixou evidenciado que a Justiça Federal é capaz de desenvolver sistemas processuais eletrônicos com ótimo desempenho, como é o caso do *eproc*, criado e desenvolvido pela Quarta Região, do Creta, produzido pela equipe da Quinta Região e do SISJEF da Terceira Região. O Apolo, da Segunda Região, também é considerado um bom sistema. A Primeira Região utiliza várias aplicações (PJe, e-JUR, JEF Virtual, PJD, JURIS) e o dos Juizados Especiais é o que tem a melhor performance.

O resultado do presente estudo indica que há maiores dificuldades na informatização da Primeira Região. Entre os maiores obstáculos a serem enfrentados está o quadro reduzido de pessoal nessa área especializada e a infraestrutura de rede que está aquém das necessidades, o que acaba refletindo diretamente na qualidade dos serviços oferecidos. Ademais, parte dessa infraestrutura, como os serviços disponibilizados pelas operadoras de telecomunicações, ainda é precário e a situação mais crítica é percebida nos Estados de Tocantins e Goiás.

Ficou evidente, ainda, que há desejo em todos os públicos abordados de que se adote sistema único, sendo que a escolha recai, na maioria dos casos, naquele que já está em uso pelo entrevistado.

A pesquisa também constatou que todos os públicos, com grande frequência, acreditam que a utilização de certificação digital é a melhor alternativa para que se tenha garantida a segurança da informação no trâmite processual e nas comunicações judiciais.

Entre os sistemas mais utilizados na Justiça Federal, há indicação de que o *eproc* é o mais estável e com boas avaliações de qualidade em todos os públicos pesquisados, o que permite dizer que, na Justiça Federal, é o sistema que possui maior grau de maturidade. A impressão dos usuários do *eproc* é ainda mais elevada entre aqueles que consideram que receberam treinamento suficiente para uso da ferramenta, sendo que o sistema foi melhor avaliado entre os usuários que utilizam com maior intensidade do que com os que realizam operações esporádicas.

Quanto ao *PJe*, o estudo mostra que os usuários acreditam que sua utilização promove eficiência, uma vez que, para a maior parte dos pesquisados, o sistema reduz despesas com pessoal, material e infraestrutura predial. Por outro lado, a pesquisa mostra que o *PJe* ainda está em fase de aperfeiçoamento, com fragilidades em requisitos de usabilidade, tais como: pesquisa de jurisprudência, realização de procedimentos em bloco, localização de documentos etc. As questões mais críticas, entretanto, se referiram à estabilidade e velocidade, provavelmente decorrentes das condições de infraestrutura, tendo sido considerado, pela maior parte dos respondentes, sistema de difícil utilização.

Diante desse quadro, os órgãos técnicos envolvidos na realização da Pesquisa, recomendam providências que, eventualmente, poderão aprimorar a política de informatização da Justiça Federal, quais sejam:

1 – Criação de Comissão Permanente de Tecnologia da Informação, presidida por um dos Conselheiros do CJF, para impulsionar ações de tecnologia da informação na Justiça Federal;

2 – Ajuste nas normas que disciplinam processos eletrônicos da Justiça, de modo a possibilitar, no âmbito interno, uso de sistemas diversos, com prioridade para os já adotados. Tal medida visa preservar a inteligência organizacional produzida com os sistemas vigentes, reduzir custos com despesas de implantação e eliminar estresse organizacional desnecessário provocados pela possibilidade de mudanças presentes ou futuras do sistema adotado;

3 – Desenvolvimento colaborativo (representantes de todos os TRFs e dos que utilizam os sistemas) de interface comum para acesso e realização de operações por parte dos usuários externos, como, por exemplo, o Escritório Digital do CNJ. Essa providência vai ao encontro dos que desejam plataforma de TI única, sem, no entanto, obrigar a que cada Tribunal tenha que migrar para outra, diferente da já em uso;

4 – Implementação de interoperabilidade a partir do modelo nacional (MNI), para comunicação entre a camada de aplicação externa a ser criada (Escritório Digital) e os sistemas nativos e, entre sistemas diferentes;

5 – Priorização de investimento em infraestrutura de TI e de pessoal;

6 – Criação de programa permanente de capacitação para usuários dos sistemas;

7 – Estruturação dos serviços de atendimento ao usuário de sistemas, em todas as regiões;

8 – Priorização dos requisitos de usabilidade que apresentaram baixo desempenho, como pesquisa de jurisprudência e procedimentos em bloco;

9 – Adoção de certificação digital para as operações mais críticas, mantendo-se o protocolo de usuário e senha para aquelas que não afetem a segurança da informação.

Anexo A – Tabela com Índices de Qualidade em uso

Tabela 41 - Índice de Qualidade em uso do eproc para cada categoria de respondente.

Item	CATEGORIA						Média ponderada ¹
	Magistrado	Servidor	Membro do MP	Adv. Público	Adv. Privado	Cidadão	
Reduz despesas com infraestrutura predial	95,9%	93,4%	*	*	*	*	93,7%
Promove padronização de rotinas de trabalho, facilitando a atuação do operador do direito	95,2%	91,0%	*	*	*	*	91,6%
Permite ser adaptado às rotinas de trabalho específicas da minha unidade (fluxo processual)	93,4%	90,7%	*	*	*	*	91,1%
Aumenta a produtividade da atividade de secretaria	94,9%	90,4%	*	*	*	*	91,0%
Facilita a distribuição de tarefas e organização da unidade judicial	94,1%	90,1%	*	*	*	*	90,7%
É fácil realizar a movimentação de processos	92,7%	90,2%	*	*	*	*	90,5%
Elimina procedimentos no cartório, especialmente as atividades repetitivas	96,1%	89,0%	*	*	*	*	90,0%
Permite o trabalho remoto	96,4%	94,7%	95,0%	93,6%	85,2%	*	89,6%
Aumenta a produtividade da atividade do magistrado	93,3%	87,4%	*	*	*	*	88,2%
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	96,0%	93,7%	93,5%	91,8%	83,2%	89,0%	88,1%
Facilita o peticionamento a distância	*	*	92,9%	91,5%	84,1%	*	85,6%
Reduz o número de atendimentos presenciais	93,8%	90,2%	84,1%	86,3%	78,0%	84,4%	83,5%
Garante transparência na prática de atos judiciais	94,9%	91,1%	87,9%	86,7%	76,3%	83,9%	83,0%
É fácil consultar o andamento dos processos	94,9%	91,2%	88,8%	86,6%	75,8%	82,7%	82,8%
Permite o adequado cumprimento de prazos	*	*	91,6%	88,9%	80,7%	*	82,3%
Reduz o tempo do atendimento presencial	90,2%	87,3%	83,2%	86,3%	77,4%	82,6%	82,0%
É de fácil utilização	92,3%	87,4%	87,1%	87,6%	75,4%	81,4%	81,3%
É fácil anexar documentos	91,6%	88,7%	86,2%	84,9%	75,1%	*	81,3%
Melhora a qualidade da atividade judicial	91,5%	90,1%	88,8%	84,5%	74,0%	83,7%	81,2%
Oferece adequado suporte da equipe de TI	85,6%	80,4%	*	*	*	*	81,1%
Tem alto índice de disponibilidade e estabilidade	93,1%	87,5%	84,7%	83,5%	75,8%	80,1%	81,1%
Reduz o tempo de tramitação dos processos	95,3%	91,5%	90,5%	85,8%	71,7%	82,4%	80,7%
Possui alertas para impedir uso indevido das funcionalidades do sistema	83,1%	79,2%	*	*	*	*	79,8%
É fácil localizar documentos	89,2%	86,6%	84,9%	82,6%	73,3%	79,2%	79,3%

Item	CATEGORIA						Média ponderada ¹
	Magistrado	Servidor	Membro do MP	Adv. Público	Adv. Privado	Cidadão	
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	91,3%	82,2%	81,9%	81,0%	73,1%	76,3%	77,6%
É fácil realizar procedimentos em bloco (assinatura em lote, movimentação simultânea de vários processos etc.)	92,6%	86,4%	85,6%	81,0%	68,6%	*	76,8%
Mantém adequado serviço de informação sobre disponibilidade do sistema no portal	89,6%	83,9%	82,1%	79,7%	70,4%	76,8%	76,6%
Requer poucos recursos de TI	81,6%	74,0%	84,1%	85,5%	75,0%	76,3%	76,3%
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	87,1%	81,9%	79,3%	79,1%	69,5%	76,6%	75,3%
É fácil pesquisar jurisprudência	77,6%	71,2%	*	*	*	*	72,1%
Total	91,5%	87,2%	87,0%	85,6%	75,9%	81,1%	82,2%

* Item não avaliado para o público correspondente.

¹ IQu calculado levando-se em consideração a ponderação pela participação na amostra.

Tabela 2 - Índice de Qualidade em uso do PJe para cada categoria de respondente.

Item	CATEGORIA						Média ponderada ¹
	Magistrado	Servidor	Membro do MP	Adv. Público	Adv. Privado	Cidadão	
Reduz despesas com infraestrutura predial	78,2%	84,1%	*	*	*	*	83,3%
Reduz gastos com: material, pessoal, deslocamentos etc.	76,2%	82,7%	56,5%	63,3%	70,8%	80,5%	74,2%
Permite o trabalho remoto	70,8%	82,3%	55,9%	63,3%	72,2%	*	74,0%
Elimina procedimentos no cartório, especialmente as atividades repetitivas	64,7%	69,3%	*	*	*	*	68,7%
Aumenta a produtividade da atividade de secretaria	57,9%	67,6%	*	*	*	*	66,3%
Promove padronização de rotinas de trabalho, facilitando a atuação do operador do direito	56,7%	67,4%	*	*	*	*	66,0%
Reduz o número de atendimentos presenciais	61,5%	74,4%	43,5%	54,6%	62,8%	74,3%	65,8%
Aumenta a produtividade da atividade do magistrado	50,8%	8,0%	*	*	*	*	63,4%
Facilita a distribuição de tarefas e organização da unidade judicial	55,8%	64,1%	*	*	*	*	63,0%
Reduz o tempo do atendimento presencial	58,9%	70,0%	41,8%	51,6%	61,0%	72,0%	63,0%
Garante transparência na prática de atos judiciais	68,1%	73,8%	46,8%	49,6%	57,8%	69,5%	62,9%
Permite ser adaptado às rotinas de trabalho específicas da minha unidade (fluxo processual)	45,3%	62,1%	*	*	*	*	59,8%
Facilita o peticionamento a distância	*	*	40,4%	50,0%	61,8%	*	59,0%
Reduz o tempo de tramitação dos processos	64,0%	71,1%	42,7%	45,6%	48,3%	67,0%	56,8%

Item	CATEGORIA						Média ponderada ¹
	Magistrado	Servidor	Membro do MP	Adv. Público	Adv. Privado	Cidadão	
Melhora a qualidade da atividade judicial	50,3%	67,7%	31,4%	38,2%	48,5%	65,2%	54,2%
É fácil realizar a movimentação de processos	35,6%	55,5%	*	*	*	*	52,9%
Permite o adequado cumprimento de prazos	*	*	35,8%	38,7%	54,7%	*	51,5%
É fácil consultar o andamento dos processos	34,3%	57,6%	25,5%	28,6%	44,2%	56,6%	46,9%
Possui alertas para impedir uso indevido das funcionalidades do sistema	32,7%	45,5%	*	*	*	*	43,8%
É fácil anexar documentos	31,5%	60,1%	12,8%	23,4%	39,1%	*	43,2%
Oferece adequado suporte da equipe de TI	26,7%	45,4%	*	*	*	*	42,9%
Mantém adequado serviço de informação sobre disponibilidade do sistema no portal	33,9%	53,2%	21,0%	28,9%	39,5%	51,1%	42,8%
É fácil localizar documentos	31,9%	52,3%	18,5%	25,9%	40,0%	49,9%	42,2%
É de fácil utilização	34,7%	51,8%	16,8%	25,0%	36,1%	51,1%	40,3%
Tem alto índice de disponibilidade e estabilidade	25,1%	46,7%	17,3%	27,1%	38,1%	46,9%	39,2%
Mantém adequado serviço de atendimento ao usuário	29,3%	46,9%	16,7%	26,8%	36,4%	47,4%	38,6%
É fácil realizar procedimentos em bloco (assinatura em lote, movimentação simultânea de vários processos etc.)	32,4%	46,0%	18,4%	21,5%	35,7%	*	37,0%
É fácil pesquisar jurisprudência	17,3%	39,0%	*	*	*	*	36,1%
Requer poucos recursos de TI	28,4%	46,2%	16,7%	24,3%	32,3%	45,7%	36,1%
Apresenta poucas ocorrências de lentidão	20,4%	40,7%	13,3%	24,2%	33,6%	40,6%	34,3%
Total	45,5%	60,3%	30,1%	37,4%	48,0%	58,4%	51,8%

* Item não avaliado para o público correspondente.

¹ IQu calculado levando-se em consideração a ponderação pela participação na amostra.

Anexo B – Tabela com Índices de Satisfação dos Sistemas

Tabela 42 - Índice de Satisfação com os sistemas da Justiça Federal de acordo com a categoria de respondente e quesitos de análise.

SISTEMA	DESEMPENHO E VELOCIDADE	DISPONIBILIDADE E ESTABILIDADE	SUPORTE AO USUÁRIO	MÉDIA
eproc	79,7%	81,0%	74,2%	78,3%
Magistrado	93,6%	94,4%	87,9%	92,0%
Servidor	86,4%	87,5%	81,7%	85,2%
Membro do Ministério Público	85,1%	86,4%	78,2%	83,3%
Advogado Público	84,5%	84,6%	79,4%	82,8%
Parte em processo judicial ou interessado	80,1%	81,2%	74,5%	78,6%
Advogado Privado	73,3%	75,1%	67,4%	71,9%
Creta	77,2%	77,9%	67,7%	74,3%
Servidor	85,7%	86,4%	76,0%	82,7%
Magistrado	90,5%	88,0%	68,0%	82,2%
Parte em processo judicial ou interessado	81,5%	80,4%	69,6%	77,2%
Advogado Privado	68,7%	69,7%	62,4%	66,9%
Advogado Público	61,9%	65,9%	55,7%	61,2%
Membro do Ministério Público	61,1%	63,9%	49,1%	58,0%
Apolo	56,4%	60,0%	55,5%	57,3%
Advogado Privado	62,0%	64,6%	57,3%	61,3%
Servidor	51,9%	57,0%	58,1%	55,6%
Parte em processo judicial ou interessado	53,1%	59,0%	53,1%	55,1%
Advogado Público	45,7%	47,3%	45,2%	46,1%
Magistrado	42,4%	45,8%	45,8%	44,7%
Membro do Ministério Público	34,4%	53,1%	31,3%	39,6%
JEF Virtual	51,5%	53,9%	46,4%	50,6%
Servidor	62,3%	63,9%	58,0%	61,5%
Parte em processo judicial ou interessado	54,2%	55,6%	48,2%	52,7%
Magistrado	47,0%	51,4%	39,6%	46,0%
Advogado Privado	42,1%	45,3%	36,3%	41,2%
Advogado Público	40,1%	40,1%	37,5%	39,2%
Membro do Ministério Público	33,8%	37,5%	27,5%	32,9%
PJD	42,4%	44,5%	39,7%	42,2%
Servidor	60,5%	56,6%	48,7%	55,3%
Magistrado	58,3%	66,7%	25,0%	50,0%
Parte em processo judicial ou interessado	43,8%	51,6%	48,4%	47,9%
Advogado Público	35,4%	45,8%	39,6%	40,3%
Advogado Privado	40,1%	41,5%	37,9%	39,8%
Juris	42,0%	43,2%	40,3%	41,8%
Servidor	54,9%	56,1%	51,5%	54,2%
Advogado Público	45,0%	45,0%	50,0%	46,7%

SISTEMA	DESEMPENHO E VELOCIDADE	DISPONIBILIDADE E ESTABILIDADE	SUPORTE AO USUÁRIO	MÉDIA
Parte em processo judicial ou interessado	36,1%	41,7%	36,1%	38,0%
Magistrado	37,5%	37,5%	37,5%	37,5%
Membro do Ministério Público	37,5%	50,0%	25,0%	37,5%
Advogado Privado	31,2%	31,2%	30,4%	30,9%
E-jur	41,3%	43,8%	36,4%	40,5%
Servidor	47,1%	49,2%	41,1%	45,8%
Parte em processo judicial ou interessado	36,3%	40,5%	33,3%	36,7%
Magistrado	37,3%	40,7%	28,4%	35,5%
Advogado Privado	30,6%	33,5%	30,2%	31,5%
Advogado Público	27,8%	25,0%	33,3%	28,7%
Membro do Ministério Público	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
Pje	37,3%	40,6%	35,7%	37,9%
Servidor	47,1%	49,7%	45,3%	47,4%
Parte em processo judicial ou interessado	46,0%	49,5%	43,5%	46,3%
Advogado Privado	34,7%	38,0%	32,5%	35,1%
Magistrado	26,4%	29,5%	27,3%	27,7%
Advogado Público	23,1%	27,9%	23,7%	24,9%
Membro do Ministério Público	14,5%	21,0%	14,8%	16,7%
Total	56,0%	58,4%	52,4%	55,6%

100
10100
10
100

10110100
00

0100
110100
100
0100
0
10110100

01010110100
10110100
010110100
10100
0001010110100
010001010110100
01010110100
0001010110100
1010110100
11010001010110100

01010110100
0110100
10110100
10100
0001010110100
10001010110100
01010110100
0001010110100
010110100
11010001010110100



JUSTIÇA FEDERAL
Conselho da Justiça Federal