

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (PPGA)
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EMPRESARIAL – TURMA 2013/2014

**ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FINAL DO SISTEMA ELETRÔNICO
JUDICIAL**

Rosangi Martins da Costa

Antônio Carlos Gastaud Maçada

Resumo

Avaliação da satisfação dos usuários do Processo Eletrônico, sistema ainda em implantação. Analisamos quatro dimensões relevantes: qualidade do sistema e da informação, impacto individual e facilidade do uso. Seguiram-se os moldes do instrumento desenvolvido por diversos estudiosos da área, analisando o coeficiente Alfa de Cronbach, que demonstra a confiabilidade do instrumento na avaliação do sistema do Processo Eletrônico. Ficou claro que os investimentos no desenvolvimento do mesmo produzem impactos positivos no trabalho. Verificou-se que alguns itens ainda podem ser evoluídos, dada à insatisfação ou insegurança, decorrentes de alguns fatores que serão expostos no decorrer deste artigo.

Palavras-chave: análise; satisfação; Processo Eletrônico

ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FINAL DO PROCESSO ELETRÔNICO

1. Introdução

A evolução tecnológica tem provocado diversas empresas e órgãos públicos a buscarem soluções para aperfeiçoar seus métodos de serviços ou produção. No cenário jurídico brasileiro a situação não é diferente, com a Lei 11.419/06 que regulamenta o Processo Eletrônico e apresenta uma nova realidade que vem sendo implantada aos poucos, os feitos jurídicos e rotinas forenses mudam do físico para o virtual.

A avaliação dos impactos da TI é um dos mais importantes tópicos de pesquisa na área de sistemas de informações, uma vez que os altos investimentos realizados pelas organizações precisam ser justificados, se não forem em termos financeiros, em termos de ganhos de produtividade, qualidade e competitividade (MAÇADA e BORENSTEIN, 2000).

O processo eletrônico vem sendo excelente opção ao Judiciário, entretanto, sua implantação gera custos, como toda e qualquer mudança. A título de exemplo, somente o TRF 4^a previu um custo para a instalação do Processo Eletrônico nos juizados de aproximadamente R\$ 800.000,00. Imagina-se que o custo seria de R\$ 70 mil reais por juizado. Contudo, diante da análise de gastos que os processos físicos têm com material, capa, grampo, etiquetas e papel, estima-se que em um período aproximado de 1 ano a economia gerada pelo processo virtual pagará o valor investido em todo este processo. Isto somente levando em conta o gasto do próprio orçamento do Judiciário. (VANESSA MASSUDA, 2010).

O sistema do Processo Eletrônico no âmbito jurídico ainda passa por diversos ajustes. Tudo o que é novo, causa certa apreensão ao usuário, em especial, quando o mesmo se sente impedido de criticar os pontos negativos de um sistema ainda em teste.

Uma das maiores revoluções dos últimos tempos é a revolução da informática, mais especialmente, com relação à internet, converteu todas as pessoas em vizinhos de porta. (THOMAS FRIEDMAN, 2005).

A cada ano, clientes e usuários de sistemas de informação se tornam mais exigentes, avaliando de imediato a qualidade da elaboração dos mesmos. Desta maneira, o sistema pode evoluir valendo-se da opinião de entrevistados, com análises responsáveis que sugiram aos programadores, adequação de fatores críticos, tornando-o mais eficiente, seguro, confortável e satisfatório aos usuários.

O cliente ativo pode eleger entre as diversas empresas e serviços aqueles que correspondam melhor aos seus anseios. Porém, se a empresa ou órgão que dispõe de um sistema não o aprimora levando em conta a satisfação de seus usuários e servidores por meio de pesquisas confiáveis, coloca os mesmos como reféns de um sistema engessado e que não evoluirá para suprir as necessidades para o qual o mesmo foi criado.

Para analisar o Processo Eletrônico elaborou-se um questionário de vinte perguntas seguindo alguns critérios alicerçados na literatura de diversos estudiosos do assunto, para verificar fatores determinantes que podem estar gerando insatisfação do usuário do sistema e que, se melhorados, diminuirão o desgaste dos dependentes do sistema.

Em muitos sistemas depende-se da boa vontade do administrador do mesmo. No caso do Processo Eletrônico, encontrando-se falhas, pode-se peticionar ao judiciário explicando e comprovando o ocorrido. O profissional que dele depende, não pode ficar refém da tecnologia. O sistema se diferencia dos demais, pois o poder judiciário pode reabrir o prazo caso a ferramenta tenha apresentado algum erro, para que não acarrete prejuízos ao usuário do sistema e da justiça.

Espera-se, obviamente, com a implantação do Processo Eletrônico, maior celeridade nos trâmites judiciais bem como facilitação a interposição de ações e petições sem deslocamentos por parte do proponente. Portanto, a questão primordial que se espera ser respondida nesta análise é: a implantação do Processo Eletrônico está satisfazendo os usuários nos quesitos rapidez e facilidade de seu uso e demais objetivos de sua criação?

Por meio de gráficos e planilhas explicativas objetiva-se evidenciar o nível de satisfação dos usuários e itens que podem ser aperfeiçoados no sistema em análise, fazendo uma correlação com outros fatores dos entrevistados. Este trabalho está organizado da seguinte forma: na próxima seção, apresenta-se uma revisão teórica; na seção 3 é apresentado o método de estudo; na seção 4, os resultados alcançados; na seção 5, são apresentadas considerações finais do estudo.

2. Revisão teórica

Extraiu-se das informações do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, que atualmente os servidores que precisam trabalhar diariamente com o Processo Eletrônico, têm enfrentado o problema comum em todos os órgãos do governo no país: limitações técnicas. A rede de internet, muito concorrida por diversos setores, acaba por não suportar a enorme quantidade de *downloads* de documentos em formato PDF que as soluções de visualização atuais provêm. Alguns tribunais tomaram iniciativas para solucionar esse problema, adotando um software nacional, mais leve, para visualização de documentos eletrônicos.

O meio eletrônico torna evidentemente tudo mais rápido. A conexão aproxima, a interação, a hiper-realidade e intermedialidade dinamizam, a imaterialidade flexibiliza, ou seja, tudo no Processo Eletrônico conspira para exponencializar a celeridade. Pelo processo virtual a mediação é reduzida drasticamente. O advogado, ou a própria parte, procede à juntada das peças e provas diretamente nos autos. Não há pedido de vista, pois o processo está à vista das partes 24 horas por dia. Não há necessariamente conclusão para o juiz, pois o juiz tem contato imediato e não mediato com os autos em tempo real com as partes. (CHAVES JÚNIOR, 2010)

Vantagens e riscos podem ser constatados com o Processo Eletrônico. As possíveis vantagens são: a) o fim do processo em papel; b) a redução do custo com o procedimento, c) a agilidade na tramitação; d) o tráfego e trânsito sem ‘gargalo’; e) a redução dos incidentes; f) meio digital eficiente, sem volumes físicos inócuos; g) garantias de acesso e transparência; h) diminuição dos recursos efetivos; i) sintonia entre primeira e segunda instância; j) deslocamento dos processos sem possibilidades de extravio pelo meio eletrônico. (CARLOS ABRÃO, 2011)

No entanto, também existem riscos com o novo procedimento, agora eletrônico. Um deles é a possível falta de segurança, pois pessoas mal intencionadas podem conseguir acessar o sistema e provocar algum tipo de dano, fraudando dados ou a forma como o sistema opera. Este risco eleva o custo da consolidação do Processo Eletrônico. A sobrecarga do sistema e/ou falha de conexão pode ocorrer por falta de infraestrutura que suporte a quantidade de acessos simultâneos e de dados trafegados, complicando seu uso. Além disso, é possível mencionar leituras de sistemas inviabilizadas por servidores de dados ou gerenciadores de sistemas e problemas na harmonização dos critérios em território nacional, bem como, dificuldades de aprendizagem por parte dos usuários deste novo recurso da justiça. Outros riscos a serem considerados, são os critérios utilizados em cada sistema, pois são diferentes em cada região do país e também a dificuldade de aprendizagem por parte dos usuários deste novo recurso.

No que diz respeito à segurança do Processo Eletrônico, a tecnologia assegura o sigilo e a autenticidade de informações, através de certificação digital e *token*, (*hardware* que

serve para gerar chaves criptografadas), concedidos exclusivamente para advogados devidamente inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Por certo, cada terminal informatizado é previamente cadastrado e autorizado, impedindo a entrada de estranhos para o envio ou recepção de documentos. Neste sentido, acrescenta, MONTESDIOCA (2013), em seu artigo sobre satisfação do usuário com as práticas de segurança da informação:

O sucesso da segurança da informação pode ser alcançado com a combinação de investimentos técnicos e sócio organizacional que levem em conta o usuário como agente ativo no uso dos sistemas de informação (BULGURCU *et al*, 2010).

Além da segurança oferecida pelo Processo Eletrônico, é direito do usuário armazenar comprovações da entrega de suas petições para em qualquer tempo acessá-los em seu próprio sistema.

Em geral, as empresas têm se preocupado em medir o grau de satisfação de seus clientes e colaboradores, desde as mais simples enquetes com dois ou três botões ao sair de uma loja, ou uma nota de 1 a 5 após o final de um atendimento de telemarketing, pesquisas em material gráfico, sites, etc. Algumas chegam a investir elevados valores em tecnologia da informação para usar os dados a seu favor e com isso ter mais eficiência em seus atos.

Pesquisas eficazes seguem certos padrões já experimentados e amplamente estudados. No caso em pauta, optamos pelo instrumento desenvolvido por TORKZADEH E DOLL (1999), pela simplicidade e abrangência das várias dimensões envolvidas na avaliação do Processo Eletrônico sobre seus usuários. Na tabela 1, estão resumidas as descrições dos principais constructos desta pesquisa.

Tabela 1: Descrição dos fatores do instrumento

Constructos	Descrição	Autores
Facilidade de Uso	Por meio de três questões, o instrumento mediu a satisfação do entrevistado quanto ao seu aprendizado e interação com o Processo Eletrônico naquilo que seu dia a dia requer.	TORKZADEH E DOLL (1999) DAVIS (1989) CHIN E LEE (2000)
Qualidade do Sistema	Este grupo analisa as respostas do usuário para itens correlacionados do questionário, tais como: Capacidade de comunicação com outros sistemas, recuperação de tarefas em caso de erro e o conforto (conveniência) do entrevistado.	DELONE E MCLEAN (1992) TORKZADEH E DOLL (1988)
Qualidade da Informação	Neste item avalia-se a: Integridade, precisão e versatilidade da informação. Relatórios e consultas foram medidos.	
Impacto Individual	Mediu-se o desempenho e eficiência do sistema, quanto a sua rapidez, produtividade, facilidade e utilidade no trabalho do entrevistado.	

Fonte: Dados elaborados pela autora

Os investimentos são elevados em implantação de sistemas e tecnologia da informação, pois objetiva-se aumentar a produtividade e lucros em produtos e serviços (GOODHUE, 1995). Mas o resultado de tais investimentos quanto ao desempenho da organização como um todo e dos usuários finais é de difícil mensuração (MAHMOOD, 1997).

Para diminuir essa dificuldade de avaliação e atenuar as incertezas dos investidores no momento de decidir sobre novos investimentos em seus sistemas de informação, foram criados recursos para ajudar na tomada de decisões. Diversos pesquisadores criaram instrumentos que medem o impacto de tais investimentos nos sistemas de informação sobre o trabalho e o desempenho dos indivíduos (MAHMOOD e BURN, 1998). Contudo, medir objetivamente o sucesso de um sistema de informação é uma tarefa difícil de ser alcançada. Desta forma, pesquisas têm sido conduzidas no sentido de avaliar sistemas de informações pela mensuração da satisfação do usuário final (GOODHUE, 1998; TORKZADEH e DOLL, 1999). A satisfação do usuário é vital para avaliar investimentos futuros em sistemas de informação, uma vez que estes determinam o retorno do investimento no que tange ao impacto individual e organizacional.

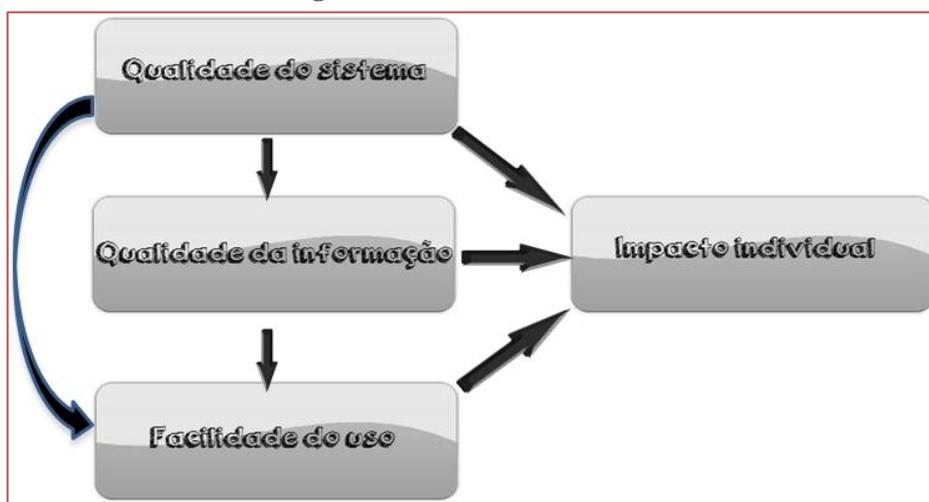
Diversas pesquisas e métodos têm sido usados para avaliar a satisfação e a insatisfação, em sistemas implantados, normalmente relacionados a problemas de complexidade, participação do usuário, de apoio da direção e de equipe de desenvolvimento (BUFONI, 2003, MELONE, 1990, SULEK, 1992, TORKZADEH e DOLL, 1999, TORKZADEH *et al.*, 2005, MCGILL, 2002, WU, 2002).

Muitos dos estudos responsáveis e recentes medindo a satisfação de usuários têm seguido o método desenvolvido por TORKZADEH E DOLL (1999) ressaltado por WU *et al.* (2002, p. 1), vem sendo muito usada como medida de sucesso na implantação de projetos e de sistemas *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Os estudos de DELONE e MCLEAN (1992) propõem a hipótese de que quanto maior a qualidade do sistema e da informação, maior o uso do sistema. Para testar esta dependência recíproca, a pesquisa deveria ser refeita de tempo em tempo acompanhando o uso e a satisfação do usuário ao longo do tempo.

O nível de satisfação do usuário do Processo Eletrônico pode ser aferido pelos itens correlacionados da pesquisa, destacando-se os elementos do constructo Impacto Individual.

Figura 1 – Modelo teórico testado



Fonte: DELONE, MCLLEN, 1992.

Seguindo o modelo de escala Likert, e com ajuda do sistema Minitab 17, apuraram-se diversos parâmetros de fidedignidade da pesquisa e correlação dos itens de cada constructo apurando o valor de Alfa de Cronbach e outros valores como as médias de cada item, e suas correlações, do que se passa a justificar e apresentar.

O valor mínimo aceitável para o alfa é 0,70; abaixo desse valor a consistência interna da escala utilizada é considerada questionável. Por outro lado, o valor máximo esperado é 0,90; acima deste valor, pode ser que haja questões semelhantes, medindo o mesmo item de um constructo; portanto, o elemento redundante deve ser eliminado. Normalmente, são preferidos valores de alfa de 0,80 a 0,90 (STREINER, 2003).

Tabela 2: Confiabilidade do questionário segundo o valor de Alfa

Valor de Alfa	Confiabilidade
Maior do que 0,9	Excelente
0,8 a 0,9	Bom
0,7 a 0,8	Aceitável
0,6 a 0,7	Questionável
0,5 a 0,6	Pobre
Menor do que 0,5	Inaceitável

Fonte: GEORGE, D., & Mallery, P. SPSS for Windows Step by Step: A simple guide and reference, 11.0 update. 4th Ed. August, 2002

3. Método de Estudo

Seguindo o método *survey*, foi elaborado um instrumento de pesquisa seguindo a metodologia de TORKZADEH E DOLL (1999). A pesquisa *survey*, conforme PINSONNEAULT E KRAEMER (1993) é definida como a forma de coletar dados ou informações sobre particularidades, ações ou opiniões de um determinado grupo de pessoas, representantes de uma determinada população-alvo, por meio do instrumento questionário. Segundo LITWIN (1995), a eficácia na obtenção de dados na tabela *survey* não ocorre somente por um simples conjunto de itens projetados e que são escritos e administrados para uma amostra da população. HOPPEN (1996) explica que a etapa de validação do instrumento é fundamental para o sucesso do uso e aplicação do método *survey*.

O público pesquisado é usuário final do Processo Eletrônico. Os 34 entrevistados, a maior parte advogados, foram classificados por idade, experiência jurídica e com o sistema do Processo Eletrônico, conforme figuras 2, 3 e 4 abaixo.

Figura 2 – Entrevistados por idade

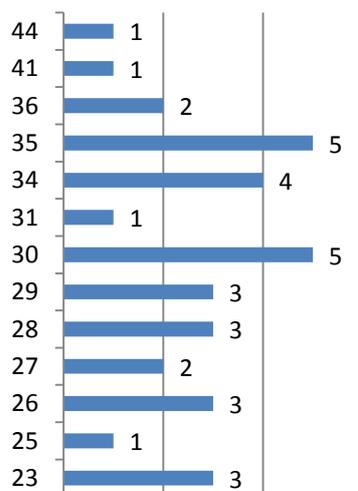


Figura 3 – Experiência jurídica do usuário em anos

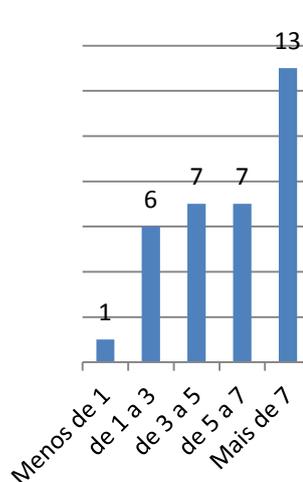
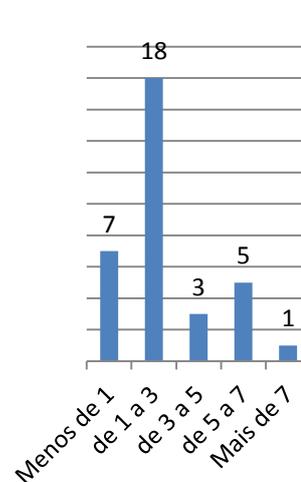


Figura 4 – Experiência com o Processo Eletrônico em anos



Fonte: Dados coletados pela autora

Os pesquisados responderam 20 questões, divididas em quatro constructos (conforme Tabela 1), seguindo o modelo de escala *likert*, com atribuição de notas entre um e cinco, sendo um para pouco e cinco para muito. O instrumento de pesquisa foi disponibilizado *on-line* através do site Survey Monkey (<http://www.surveymonkey.com>) e divulgado por redes sociais e correio eletrônico.

Existem atualmente portais e aplicativos de estatística desenvolvidos para ajudar estudantes e professores em pesquisas. Um destes aplicativos chama-se *Minitab Statistical Software*, e avalia as pesquisas importando dados de banco de dados diversos e até mesmo de planilhas.

O aplicativo foi criado em 1972 por três professores da *Penn State*. É possível adquirir o aplicativo em versões gratuitas ou pagas, com suporte técnico gratuito e ilimitado incluindo vídeos demonstrativos, independentemente da versão escolhida.

No caso em tela, usamos a versão 17. O aplicativo executa cálculos que permitem entender diversos conceitos da análise dos dados inseridos.

No portal Minitab é dito que, o mesmo continua a facilitar a descoberta e a transformação. Milhares de empresas usam o *Minitab Statistical Software*, *Quality Companion* e *Quality Trainer* para revelar falhas em seus processos e melhorá-los. E educadores em mais de 4.000 instituições de ensino superior e universidades usam o *Minitab Statistical Software* para ensinar a seus alunos o poder da análise de dados.

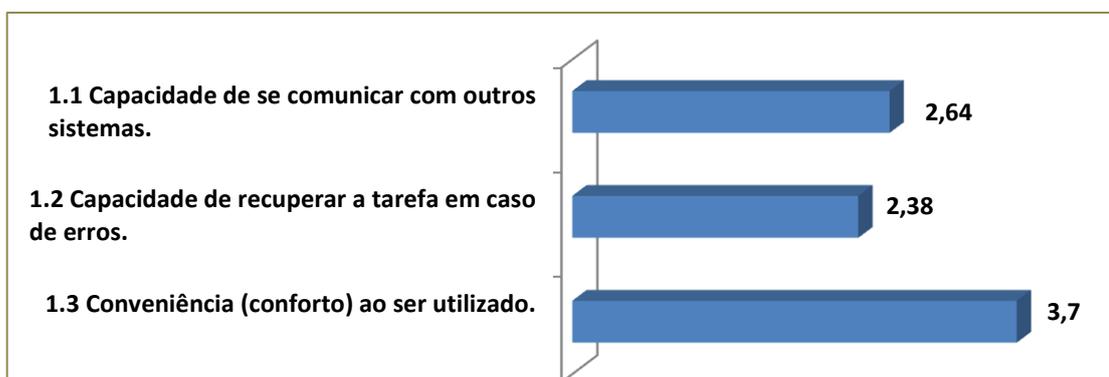
4. Resultados alcançados

Este artigo teve por objetivo analisar o grau de satisfação dos usuários finais do sistema do Processo Eletrônico, sendo que, para o cumprimento deste, foi desenvolvida uma pesquisa junto aos usuários, predominantemente advogados, viabilizada através da aplicação de questionário on-line, para avaliar os impactos com relação a quatro dimensões relevantes: qualidade do sistema, qualidade da informação, impacto individual e facilidade do uso.

Quadro 1- Média dos itens do constructo “Qualidade do sistema”

Itens	Alfa de Cronbach	Média do item	Média do constructo	Média do alfa de Cronbach
1.1 Capacidade de se comunicar com outros sistemas.	0,6793	2,64	2,90	0,7819
1.2 Capacidade de recuperar a tarefa em caso de erros.	0,6511	2,38		
1.3 Conveniência (conforto) ao ser utilizado.	0,7765	3,70		

Figura 5 - Gráfico constructo “Qualidade do sistema”

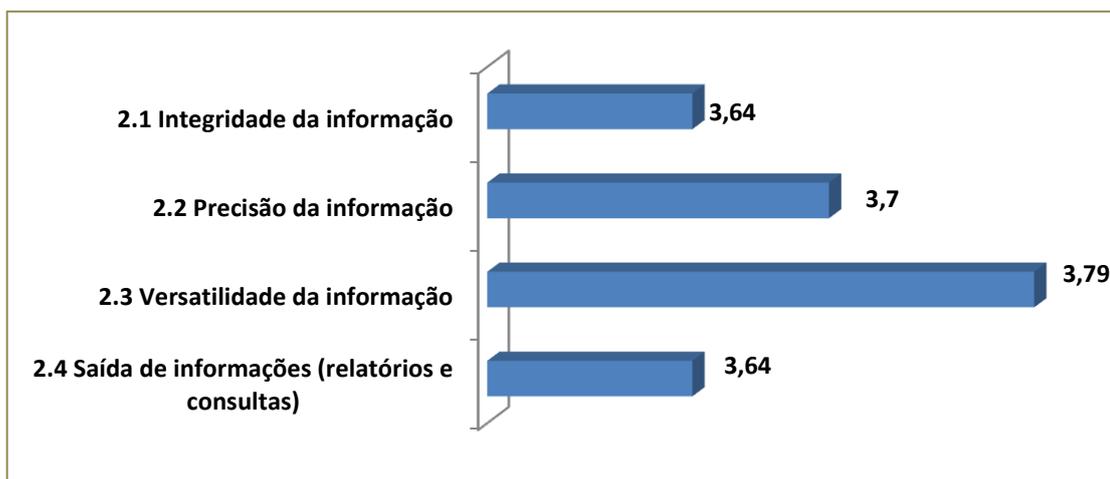


Dos itens do constructo ‘Qualidade do Sistema’ (quadro 1), que teve a menor média 2,90, o mesmo possui o item “Conveniência (conforto) ao ser utilizado” que teve uma das maiores médias 3,70 mostrando que o usuário se sente confortável e entende que o sistema é conveniente. Em contrapartida ele também possui o item “Capacidade de recuperar a tarefa em caso de erros” com menor média 2,38, indicando que o sistema pode ser melhorado com relação ao tratamento dos erros ocorridos durante sua utilização.

Quadro 2- Média dos itens do constructo “Qualidade da informação”

Itens	Alfa de Cronbach	Média do item	Média do constructo	Média do alfa de Cronbach
2.1 Integridade da informação.	0,7295	3,64	3,69	0,7824
2.2 Precisão da informação	0,6077	3,79		
2.3 Versatilidade da informação.	0,7179	3,70		
2.4 Saída de informações (relatórios e consultas)	0,8236	3,64		

Figura 6 - Gráfico constructo “Qualidade da informação”



No quadro 2, o constructo “Qualidade da Informação”, destacou-se com a maior média do instrumento, 3,69. Neste constructo, as maiores médias, dos itens foram “Precisão da informação” com 3,79 e “Versatilidade da Informação” média 3,70. A menor média 3,64 empatou para itens, “Integridade da informação” e “Saída de informações”. Embora sejam as média mais baixas, ainda estão dentro de um patamar muito bom.

Quadro 3- Média dos itens do constructo “Impacto individual”

Itens	Alfa de Cronbach	Média do item	Média do constructo	Média do alfa de Cronbach
3.1 Permite-me realizar as tarefas mais rapidamente?.	0,8938	3,79	3,69	0,7824
3.2 Melhora o desempenho em meu trabalho?	0,8762	3,70		
3.3 Aumenta minha produtividade?	0,8904	3,64		
3.4 Reforça minha eficácia no meu trabalho?	0,8909	3,38		
3.5 Torna mais fácil de fazer o meu trabalho?	0,8993	3,50		
3.6 Acho que é útil em meu trabalho?	0,8937	3,82		

Figura 7 - Gráfico constructo “Impacto individual”

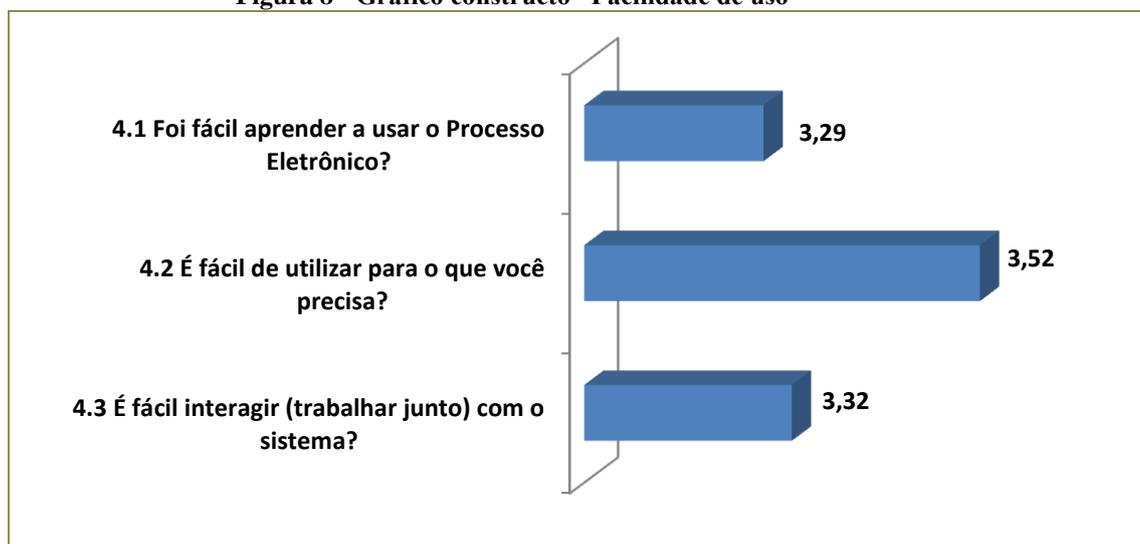


O constructo “Impacto Individual” foi o que obteve a segunda melhor média. Destacou-se positivamente o item “Acho que o Processo Eletrônico é útil no meu trabalho?” com a maior média de todas as perguntas realizadas, 3,82. Indicou assim, que o sistema do Processo Eletrônico se destaca em sua utilidade, sendo realmente um diferencial para os usuários. Os demais itens mantêm médias acima de 3,3 indicando um bom nível de satisfação sobre os benefícios que o Processo Eletrônico traz na realização das tarefas diárias. A menor média 3,38 foi do item “Reforça a minha eficácia no trabalho?”.

Quadro 4- Média dos itens do constructo “Facilidade de uso”

Itens	Alfa de Cronbach	Média do item	Média do constructo	Média do alfa de Cronbach
4.1 Foi fácil aprender a usar o Processo Eletrônico?.	0,9075	3,29	3,38	0,9285
4.2 É fácil de utilizar para o que você precisa?	0,8992	3,52		
4.3 É fácil interagir (trabalhar junto) com o sistema?	0,8823	3,32		

Figura 8 - Gráfico constructo “Facilidade de uso”



No constructo “Facilidade de Uso” a média foi de 3,38 e mostra que o Processo Eletrônico é fácil de ser incorporado nos processos da função exercida. A maior média entre

os itens foi “É fácil interagir com o sistema?, com média 3,52 e a menor 3,29, “Foi fácil aprender a usar o processo eletrônico?”.

Os resultados desta pesquisa demonstram a funcionalidade do instrumento para a avaliação do sistema do Processo Eletrônico, e que os investimentos no desenvolvimento do mesmo produzem impactos positivos para os usuários segundo a percepção dos entrevistados.

A figura 6 exibe que o constructo “Qualidade da Informação” é o ponto mais forte do sistema com média 3,69. Logo em seguida, destaca-se o constructo “Impacto Individual” com média 3,63. Em contra partida, “Facilidade de Uso” com média 3,38 e “Qualidade do Sistema” com média 2,90, mostraram-se os constructos de menor desempenho, mas ainda assim; com um bom nível de satisfação.

4.1. Comparando a idade do entrevistado com sua facilidade no uso do sistema

Após a análise dos itens por constructos utilizou-se a ferramenta de análise de regressão, realizando alguns comparativos.

A equação da regressão é: Utilidade do Processo Eletrônico = 6,972 - 0,1034 Idade.

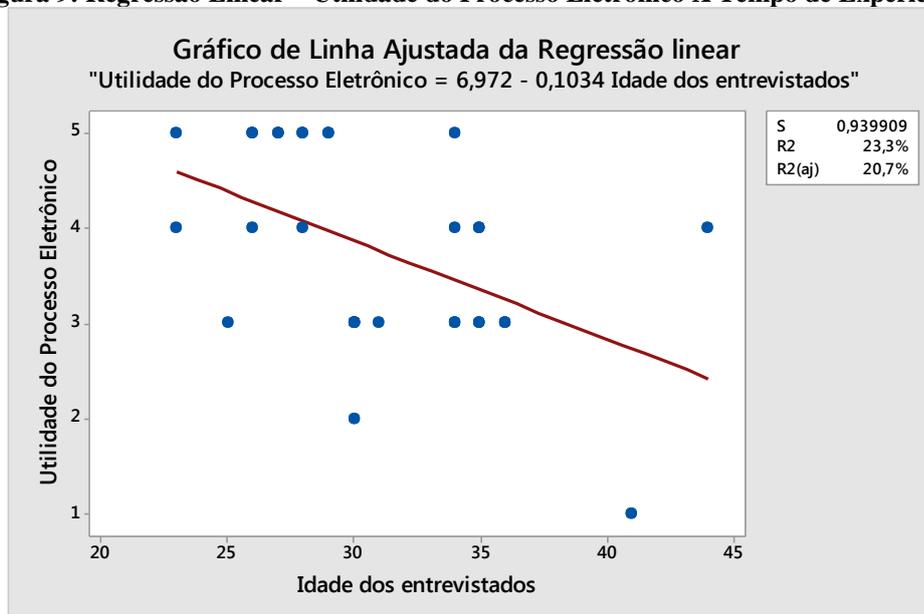
$$S = 0,939909 \quad R^2 = 23,3\% \quad R^2(\text{aj.}) = 20,7\%$$

Tabela 3: Análise de Variância

Fonte	GL	SQ	QM	F	P
Regressão	1	7,7999	7,79993	8,83	0,006
Erro	29	25,6194	0,88343		
Total	30	33,4194			

Fonte: Calculado pelo Minitab 17

Figura 9: Regressão Linear – Utilidade do Processo Eletrônico X Tempo de Experiência

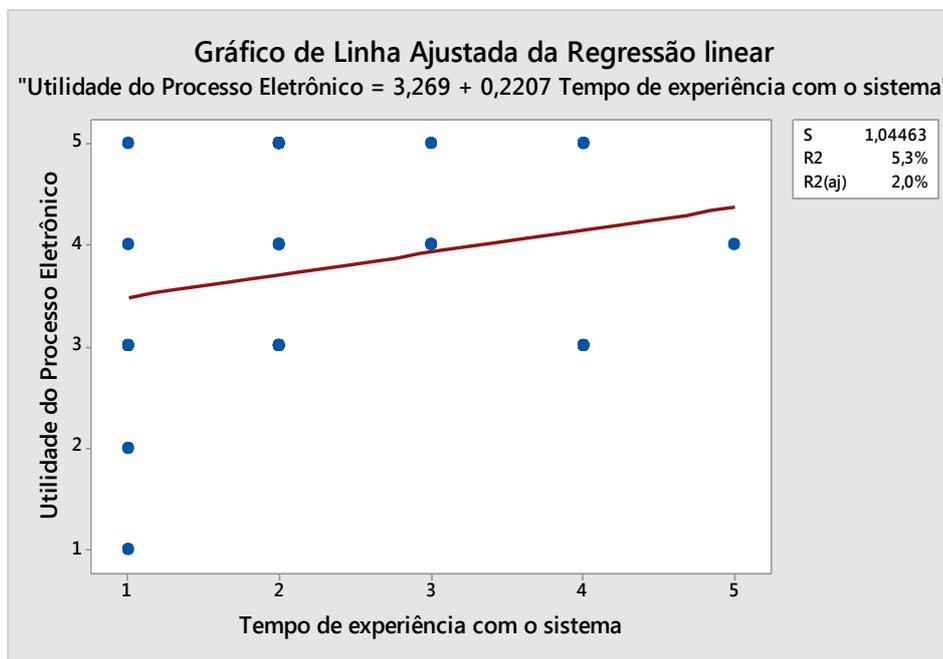


Fonte: Dados calculados pelo Minitab 17

A equação de regressão comparou a idade do entrevistado com a facilidade de uso do Processo Eletrônico judicial para execução dos trabalhos pelo mesmo. Conclui-se, pela figura 9 acima, que quanto maior a idade do entrevistado, maior dificuldade é sentida no uso do Processo Eletrônico.

4.2. Comparando dados obtidos da Utilidade do Processo Eletrônico com o Tempo de Experiência com o Sistema

Figura 10: Regressão Linear – Utilidade do Processo Eletrônico X Tempo de experiência



Fonte: Dados calculados pelo Minitab 17

A equação de regressão é: Utilidade do Processo Eletrônico = 3,269 + 0,2207 Tempo de experiência.

$$S = 1,04463 \quad R2 = 5,3\% \quad R2(aj.) = 2,0\%.$$

Tabela 4: Análise de Variância

Fonte	GL	SQ	QM	F	P
Regressão	1	1,7731	1,77308	1,62	0,213
Erro	29	31,6463	1,09125		
Total	30	33,4194			

Fonte: Calculado pelo Minitab 17

A equação de regressão comparou o tempo de experiência do entrevistado com a facilidade de uso do Processo Eletrônico para execução dos trabalhos pelo mesmo. Confirmamos na figura 10, acima, que quanto maior o tempo de experiência do entrevistado, maior é a sua satisfação com o uso do Processo Eletrônico.

5. Considerações finais

Observaram-se os resultados quantitativos do questionário apresentado ao fim, que para um sistema ainda em implantação, os usuários se demonstraram em geral satisfeitos, o que foi apresentado em gráficos e tabelas. Entretanto, algumas desvantagens e desconfortos vêm sendo sentidos e da mesma forma foram apresentados ao longo desta análise.

Com os dados obtidos entre os entrevistados ficou evidenciado que o fator da idade e o tempo de experiência com o sistema do Processo Eletrônico são decisivos para determinar o nível de satisfação do usuário final. Os itens da pesquisa em que os usuários manifestaram maior satisfação foram: utilidade do sistema, precisão e rapidez, conforme médias dos quadros 1 a 4.

Ressalta-se que a consulta foi efetuada somente com usuários que já possuíam alguma experiência no uso do sistema do Processo Eletrônico. Não se pretendeu com a presente pesquisa de satisfação substituir a opinião da totalidade de usuários do Processo Eletrônico, predominantemente advogados, pois o sistema também é usado dentro dos cartórios espalhados por diversos foros, e estes não foram consultados por motivos práticos.

Entretanto, apesar do bom nível de satisfação indicado na pesquisa (média total de 3,46), uma considerável parte dos entrevistados (aproximadamente 30% dos entrevistados) entendem necessários ajustes no sistema, o que parece relevante, pois se trata de uma ferramenta ainda em incorporação e que será usada em grande escala, por cada advogado em cada escritório jurídico, em cada comarca por muitos servidores.

Pode-se afirmar que com uma amostragem maior de usuários, poder-se-ia apontar precisamente os desconfortos a serem corrigidos pelo sistema. O uso imperativo capacita seu usuário a conhecê-lo na medida em que depende do mesmo para seu dia-a-dia. Quando se permite a crítica direta ao item problemático e com uma pesquisa qualitativa nas proporções em que é usado o referido sistema em análise, tem-se grande poder de conclusão. Muitos são os que não querem se comprometer participando de pesquisas que normalmente servem para identificar produtos de seu interesse, levando alguns a sequer terem ciência do que está sendo questionado. Além disso, dependendo do que se pretende pesquisar, o público alvo do instrumento pode ser muito restrito, por exemplo, um sistema novo que poucos tenham experimentado.

Considerando que 27 entrevistados possuem mais de 1 ano de experiência com o sistema, conforme Figura 4 (pág. 6), e que, portanto, já o conhecem bem para analisá-lo coerentemente, percebeu-se que aqueles que possuem ainda menor tempo de experiência sentiram o mesmo nível de satisfação e observaram em sua maioria os mesmos pontos positivos e negativos do Processo Eletrônico.

Os operadores do direito ainda estão migrando para o uso desta ferramenta de envio e acompanhamento eletrônico de seus feitos. Ainda não se pode dizer, que as dificuldades sentidas por aqueles que já são usuários do sistema, serão as mesmas sentidas por aqueles que ainda o utilizarão. Os primeiros a utilizarem, em realidade ajudam a identificar os erros, entretanto, os últimos a aderirem à ferramenta implementada, normalmente são os que têm maior dificuldade com os recursos tecnológicos.

Na medida em que o sistema esteja totalmente implementado e seu uso obrigue todos os operadores do direito a adesão do mesmo, será interessante realizar novas pesquisas, para expressar a concepção final da satisfação dos usuários, advogados, escritórios e toda a gama dos servidores do judiciário.

Importante salientar que o nível de satisfação do Processo Eletrônico se mostrou superior ao nível de satisfação com o sistema físico, que nos últimos anos vem sendo analisado pelos tribunais de cada região e normalmente não atinge os índices de 69,2% como no caso do Processo Eletrônico nesta pesquisa.

Ainda podemos considerar que nem todos os usuários da justiça detém conhecimento para interagir com os diversos sistemas criados, cada um para a sua jurisdição e esfera. Cada unidade federativa possui algumas exigências diferenciadas: justiça estadual, justiça federal, justiça do trabalho, cada qual com seu sistema. Imaginando que o mesmo usuário, não profissional do direito, tenha diversos feitos em todos estes âmbitos, terá de manusear sistemas bastante diferentes entre si. Mesmo que a própria legislação seja diferente os sistemas poderiam ser o mais semelhantes possíveis nas consultas que serão disponibilizadas para o público em geral. Alguns demandantes ou demandados do Judiciário não possuem

conhecimentos técnicos mínimos para entenderem suas demandas, muito menos de distinguir as diferenças entre os sistemas.

Por fim, salienta-se que o presente artigo não pretendeu esgotar a análise de vantagens e possíveis desvantagens no Processo Eletrônico. Tendo em vista as considerações feitas, o que parece evidente é a necessidade de serem colhidas outras sugestões, bem como impressões dos futuros usuários do sistema de Processo Eletrônico, quando em sua total implantação e obrigatoriedade.

Referências Bibliográficas

ABRÃO, Carlos H. **Processo eletrônico: processo digital**. 3. Ed. rev. atualiz. ampl. São Paulo: Atlas, p.74-75, 2011.

BUFONI, André L. **Causas do Sucesso e Insucesso na Implementação de Sistemas de Informação Gerencial**: Estudo do Caso do segmento de exploração e Produção de Petróleo da Petrobrás S/A Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da UFRJ. 2003.

BULGURCU, Burcu; CAVUSOGLU, Hasan; BENBASAT, Izak. Information Security Policy Compliance: An Empirical Study of Rationality – Based Beliefs and Information Security Awareness. *MIS Quarterly*, Minneapolis, v. 34, n.3, p. 523-548, set. 2010.

CHAVES JÚNIOR, José E. de R. **O processo em rede**. In:___ (Coord.). **Comentários à lei do Processo Eletrônico**. São Paulo: LTr, p.35, 2010.

DAVIS, F. D.. Perceived usefulness, perceived Ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), pp. 319-340, 1989.

DELONE, W. H.; MCLEAN, E.R.. Information Systems Success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, v.3 , n. 1, pp. 60-95, 1992.

DOLL, W.J.; TORKZADEH, G.. The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, v.12, n.2 pp. 259-274, 1988.

FERREIRA, Adriane P. D.; FERREIRA Luciano. **Medindo a Satisfação dos usuários de um Sistema Integrado de Gestão**, 2008.

FRIEDMAN, Thomas L. **O mundo é plano**: uma breve história do século XXI. Tradução de Cristiana Serra *et al.* Rio de Janeiro: Objetiva, p.19, 2005.

GEORGE, Darren; MALLERY, Paul. **SPSS for Windows step by step**: A simple guide and reference, 11.0 update, 4th Boston: Allyn & Bacon, august, 2002.

GOODHUE, Dale L. **Development and Measurement Validity of a Task-Technology Fit Instrument for User Evaluations of Information Systems**, *Decision Sciences* (29:1), pp. 105-139, 1998.

GOODHUE, Dale L. **Understanding user evaluations of information systems**, *Management Science*, Vol. 41, No. 12, pp. 1827-1843, December, 1995.

HOPPEN, Norberto. **Um guia de avaliação para artigos de pesquisa em sistemas de informação**, Porto Alegre-Brasil: READ, PPGA/UFRGS, 7ª ed., v.2, n.2, 1996

LIKERT, Rensis. **A Technique for the Measurement of Attitudes**, *Archives of Psychology* 140, Now York University – R.S. Woodworth. pp. 1-55, 1932.

LITWIN, Mark S.. **How to measure survey reliability and validity**. Thousand Oaks, CA - Sage. 1995.

- MAÇADA, Antônio. C.G.; BORENSTEIN, D.. **Medindo a Satisfação dos Usuários de um Sistema de Apoio à Decisão**. Florianópolis: In: XXIV ENAMPAD, Cd-Rom, 2000.
- MAHMOOD, M. A.. **How Information Technology Resources Affect Organizational Performance and Productivity**. Preface, Information Resources Management Journal, Winter, 1997.
- MAHMOOD, M. A.; BURN, J. M.. **No substitute for experience: a meta-analysis of end user satisfaction studies**. Information Resources Management Association International Conference, IDEA Group Publishing, Boston, MA, USA, pp. 63-369, May, 1998
- MASSUDA, Vanessa S.. **O Sistema Eletrônico Judicial na Ótica Ambiental: Problema Ambiental, solução e impactos econômicos**, Junho, 2010.
- MCGILL, T. J. *et al.* **User Satisfaction as a Measure of Success in the End User Application Development: Na Empirical Investigation**. In Information Technology research Working Paper, Murdoch University, Australia, 2002.
- MELONE, N. P.. **A Theoretical Assessment of the User-Satisfaction Construct in Information Systems Research**. Management Science. v.36, n.1, 1990.
- MONTESDIOCA, Gustavo P. Z. **Satisfação do usuário com as práticas de segurança da informação**, Porto Alegre, UFRGS, p. 18, 2013.
- NETO, Jorge F. F.; CAVALCANTE, Jouberto de Q. P. e MENESES, Judson S. de. **Reflexões e cautelas na implementação do processo judicial eletrônico**. Porto Alegre, **Justiça do Trabalho**, n.358, p. 47-48, Outubro, 2013.
- PINSONNEAULT, Alain; KRAEMER, Kenneth. L.. **Survey research methodology in Management information systems: an assessment**. Journal of Management Information Systems, v.10, n.2, pp.75-105, October, 1992.
- STREINER, D. L, **Being inconsistent about consistency: when coefficient alpha does and doesn't matter**, Journal of Personality Assessment. v. 80, pp. 217- 222, 2003.
- SULEK, Joanne M.; MARUCHECK, A. S.. **A Study of the Impact of an Integrated Information Technology on the Time Utilization of Information Workers**. Decision Sciences Institute, n.23, v.5, 1992.
- TORKZADEH, G. and Doll, W.J. **The development of a toll for measuring the perceived impact of information technology on work**. OMEGA, Vol. 27, pp. 327-339, 1999.
- TORKZADEH, G. *et al.* **Confirmatory factor analysis and factorial invariance of impact of information technology instrument**. Omega – The International Journal of Management Science, n. 33, pp. 107-118, 2005.
- WU, Jen-Her *et al.* **An examination of ERP user satisfaction in Taiwan**. In: Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences, 35, 2002.

APENDICE: INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

1. Idade

2. Quantos anos têm de experiência na área jurídica?	Menos de 1	1 a 3	3 a 5	5 a 7	Mais de 7
3. Utiliza o Processo Eletrônico há quantos anos?	Menos de 1	1 a 3	3 a 5	5 a 7	Mais de 7

Atribua uma nota de 1 a 5 a todas as demais questões sobre o Processo Eletrônico:

QUALIDADE DO SISTEMA

4. Capacidade de se comunicar com outros sistemas 1 2 3 4 5

5. Capacidade de recuperar a tarefa em caso de erros 1 2 3 4 5

6. Conveniência (conforto) ao ser utilizado 1 2 3 4 5

QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

8. Integridade da informação 1 2 3 4 5

9. Precisão da informação 1 2 3 4 5

10. Versatilidade da informação 1 2 3 4 5

11. Saída de informações (relatórios e consultas) 1 2 3 4 5

IMPACTO INDIVIDUAL

12. O Processo Eletrônico permite-me realizar as tarefas mais rapidamente? 1 2 3 4 5

13. O processo Eletrônico melhora meu desempenho de trabalho? 1 2 3 4 5

14. O processo Eletrônico aumenta minha produtividade? 1 2 3 4 5

15. O Processo Eletrônico reforça a eficácia de meu trabalho? 1 2 3 4 5

16. O Processo Eletrônico torna mais fácil de fazer meu trabalho? 1 2 3 4 5

17. O Processo Eletrônico é útil ao meu trabalho? 1 2 3 4 5

FACILIDADE DE USO

18. Foi fácil aprender a utilizar o sistema? 1 2 3 4 5

19. Para o que você precisa é fácil usá-lo? 1 2 3 4 5

20. É fácil interagir (trabalhar junto) com o Processo Eletrônico? 1 2 3 4 5