

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

**ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO (EA)**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Miriam Aparecida de Oliveira**

**O SISTEMA ÚNICO DE PROTOCOLO – SUP NO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL  
DA 4ª REGIÃO**

**Porto Alegre**

**Março de 2007**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

**ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO (EA)**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Miriam Aparecida de Oliveira**

**O SISTEMA ÚNICO DE PROTOCOLO (SUP) NO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL  
DA 4ª REGIÃO**

Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização à  
Distância: Administração Pública Eficaz

Orientador: prof.<sup>a</sup> Maria Ceci Araújo Misoczky

**Porto Alegre**

**Março de 2007**

## **RESUMO**

Este trabalho envolve a área de protocolo de petições e analisa a implantação de um sistema eletrônico de petições denominado Sistema Único de Protocolo (SUP) no âmbito do Tribunal Regional Federal da 4ª Região. Tem por objetivo analisar a percepção do cliente interno sobre o serviço, mediante identificação de pontos fracos e pontos fortes e de elementos que possibilitem melhorias no sistema. A metodologia empregada foi elaboração e aplicação de entrevista estruturada junto aos servidores que atuam na área de atendimento tendo como base os objetivos do trabalho. Conclui-se que o sistema eletrônico de petições está cumprindo com o objetivo de proporcionar maior precisão, segurança e transparência no tratamento dispensado aos documentos processuais, mas existem pontos fracos que podem ser melhorados como a falta de treinamento para operar o sistema, principalmente pela varas federais, e a lentidão do aplicativo que controla o sistema. Em relação ao objetivo específico de sugestões de melhorias no SUP, as entrevistas sugerem algumas ações que seguramente atacariam os pontos fracos detectados: melhor qualificação do pessoal, tornar obrigatória a utilização do pré-cadastro - mediada por um treinamento prévio - e melhorar a estrutura de funcionamento do sistema.

Palavras-Chaves: sistema eletrônico de petições, melhoria contínua.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	06
<b>2. ORGANIZAÇÃO DO TRF DA 4ª REGIÃO</b>	07
<b>3. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA</b>	09
<b>4. JUSTIFICATIVA</b>	11
<b>5. O SISTEMA ÚNICO DE PROTOCOLO (SUP)</b>	12
5.1 HISTÓRICO	12
5.2 SUP - FUNCIONAMENTO	14
<b>6. OBJETIVOS</b>	17
6.1 OBJETIVOS GERAIS	17
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
<b>7. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	18
7.1 POPULAÇÃO	18
7.2 COLETA DE DADOS	18
<b>7.2.1 Instrumento</b>	18
<b>7.2.2 Procedimentos</b>	19
<b>8. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS</b>	20
8.1 OBJETIVOS DO SISTEMA ÚNICO DE PROTOCOLO	20

<b>8.2 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS COLETADOS</b>	<b>21</b>
<b>8.2.1 A percepção dos funcionários sobre o treinamento adotado pelo Tribunal para operar o Sistema Único de Protocolo</b>	<b>21</b>
<b>8.2.2 A percepção dos funcionários nos aspectos relacionados à facilidade, rapidez, simplicidade e precisão nas rotinas disponibilizadas pelo Sistema Único de Protocolo</b>	<b>22</b>
<b>8.2.3 A percepção dos funcionários nos aspectos relacionados à padronização de procedimentos mediante o uso do Sistema Único de Protocolo</b>	<b>25</b>
<b>8.2.4 A percepção dos funcionários nos aspectos relacionados ao cumprimento dos objetivos específicos do Sistema Único de Protocolo</b>	<b>25</b>
<b>8.2.5 Pontos fortes e fracos do Sistema Único de Protocolo segundo a percepção dos funcionários da área de atendimento</b>	<b>26</b>
<b>8.2.6 Sugestões de Melhorias no Sistema</b>	<b>28</b>
<b>9. CONCLUSÕES</b>	<b>29</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>32</b>
<b>APÊNDICE - MODELO DO ROTEIRO DE ENTREVISTAS</b>	<b>33</b>

## **1INTRODUÇÃO**

O Judiciário brasileiro vem investindo em modernização no intento de otimizar suas rotinas de trabalho e o acesso à Justiça Federal. Essa modernização está concentrada nas áreas de informação e documentação. O processo em meio eletrônico, sem dúvida a maior inovação dentro deste espectro, ainda é considerado um projeto em fase de implantação, pois cada instituição está num estágio diferenciado de utilização da evolução tecnológica da informática.

Dentro dessa visão de modernizar procedimentos, principalmente na área de informação processual, é que se desenvolverá o nosso trabalho. O Tribunal Regional Federal da 4ª Região vem buscando alternativas no sentido de otimizar, no menor período de tempo possível, esses dados às partes interessadas.

Este estudo envolve a área de protocolo de petições e busca analisar o quê a introdução do Sistema Único de Protocolo proporcionou na rotina das pessoas que atuam nesta área.

## 2 A ORGANIZAÇÃO DO TRF DA 4ª REGIÃO

O Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4R), tem sede em Porto Alegre e jurisdição nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná. Ele é constituído por 27 Desembargadores Federais vitalícios nomeados pelo Presidente da República e escolhidos entre Juízes Federais de primeira instância, membros do Ministério Público e representantes da Ordem do Advogados do Brasil.

De acordo com o art. 108 da Constituição Federal de 1988, compete aos Tribunais Regionais Federais processar e julgar, originariamente:

- os juízes federais da sua área de jurisdição, incluídos os da Justiça Militar e da Justiça do Trabalho, nos crimes comuns e de responsabilidade e os membros do Ministério Público da União, ressalvada a competência da Justiça Eleitoral;
- as revisões criminais e as ações rescisórias de julgados seus ou dos juízes federais da região;
- os mandados de segurança e os *habeas data* contra ato do próprio Tribunal ou de juiz federal;
- os *habeas corpus*, quando a autoridade coatora for juiz federal;
- os conflitos de competência entre juízes federais vinculados ao Tribunal.

Em grau de recurso:

- as causas decididas por juízes federais e juízes estaduais no exercício da competência federal da área de sua jurisdição.

Sua estrutura organizacional está composta pelo Plenário, Corte Especial, Seções, Turmas e Turma Especial. O Plenário é constituído por 27 Desembargadores Federais e a Corte Especial por 15. Ambos são presididos pelo Presidente do Tribunal. As Seções do TRF são presididas pelo Desembargador Federal Vice-Presidente e são especializadas, em função da natureza da relação jurídica litigiosa, por matéria, como pode ser visto na descrição de suas competências:

1ª Seção (competência trabalhista e tributária)

2ª Seção (competência administrativa, civil e comercial)

3ª Seção (competência previdenciária)

4ª Seção (competência penal)

As Turmas são compostas, cada uma, por três Desembargadores Federais e presididas pelo Desembargador Federal mais antigo dentre seus membros. Dentre as Turmas é escolhida, em rodízio, uma Turma Especial, que conserva a sua composição original e funciona nos períodos de férias coletivas dos Juízes (janeiro e julho).

Existe, também, o Conselho de Administração da Justiça Federal da 4ª Região, composto pelo Presidente, Vice-Presidente, Corregedor-Geral da Justiça Federal da 4ª Região - que são dele membros natos -, além de dois Desembargadores Federais efetivos e dois suplentes, escolhidos pelo Tribunal, todos com mandato de dois anos.



### **3 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA**

No Tribunal Regional Federal da 4ª Região – TRF4R – as petições podem ser protocoladas diretamente nas Turmas, das 13h até as 18 horas, ou na Secretaria de Registros e Informações Processuais (SRIP) - responsável pela distribuição dos processos -, cujo horário é estendido até as 20 horas.

O ato de protocolizar consiste em registrar a data e a hora do recebimento do documento, acrescida de um número seqüencial de protocolo, de modo a identificar a ordem cronológica de chegada do documento. Esse ato encontra-se cultural e historicamente associado ao papel. Entretanto, com a crescente evolução de tecnologias de informação, o papel vem sendo gradativamente substituído por arquivos equivalentes, no formato digital, fruto de uma nova cultura que se impõe paulatinamente em todas as áreas.

O Sistema Único de Protocolo (SUP) entrou em vigor no dia 21 de novembro de 2005 nas Seções Judiciárias da 4ª Região e no TRF4R. Seu objetivo é aumentar, com o cadastro de todas as petições, a visibilidade dos advogados e partes quanto à tramitação processual.

O Sistema Único de Protocolo (a partir de agora denominado apenas SUP) é um sistema eletrônico de protocolo obrigatório em toda a 4ª Região e visa dar maior precisão, segurança e transparência no tratamento dispensado aos documentos processuais.

Através do SUP o advogado poderá, utilizando formulário encontrado no site do Tribunal ou das Seções Judiciárias, realizar o pré-cadastro de suas petições. Esse pré-cadastro tem como objetivo maior agilizar o atendimento nos balcões das Secretarias ou Varas (estas nas Seções Judiciárias e aquelas no Tribunal). Ele permite ao advogado a inclusão de dados no sistema, antecipando etapas do protocolo, visando conferir maior rapidez e agilidade na tramitação posterior, uma vez que esta poderá ser acompanhada pela consulta processual nos sites dos respectivos órgãos.

Espera-se, com a implantação do SUP, que, além de maior agilidade e transparência nos trâmites judiciais, também se dê maior precisão e transparência aos documentos processuais que, por sua vez, serão classificados, registrados e encaminhados por meio do mesmo sistema informatizado. Com a utilização, por parte dos advogados, do pré-cadastro de petição busca-se a otimização do serviço de protocolo e da tramitação do documento dando, assim, maior agilidade e segurança na informação processual. Como conseqüência, presume-se a diminuição do custo de deslocamento de advogados para o acompanhamento processual e redução do tempo no trâmite judiciário.

O objetivo deste trabalho é analisar a implantação do Sistema Único de Protocolo, nos seguintes aspectos:

- Identificar pontos fortes e fracos que refletem no alcance dos resultados, na percepção dos servidores;
- Levantar, a partir de necessidades sentidas pelos funcionários, propostas de melhorias no SUP.

#### 4 JUSTIFICATIVA

Analisando a experiência internacional das últimas décadas, fica claro que o processo de modernização do Estado tem como propósito desenvolver, nas instituições públicas, um tipo de gestão no qual os recursos sejam utilizados de maneira eficiente e que os resultados obtidos beneficiem de fato a comunidade. Neste tipo de gestão, a prioridade é a satisfação dos usuários, a distribuição eficiente dos recursos e que sejam dadas respostas às demandas sociais, mediadas pelo crescimento da economia. Para isso é necessária uma mudança em vários níveis da administração.

A partir dos anos 80 surge uma corrente de reforma e modernização da justiça. A busca de um sistema de justiça mais eficiente, eficaz, rápido e acessível foram os pilares desta reforma. Uma das ferramentas utilizadas para o desenvolvimento desse tipo de gestão é a mensuração e a avaliação do desempenho institucional.

Já tendo passado um ano da implantação do SUP e havendo, portanto, condições para uma análise dos seus efeitos em nível institucional, o objetivo desse trabalho é analisar sua implantação através da percepção dos servidores que atuam na área de atendimento das Secretarias de Turmas, Secretaria de Registro e Informações Processuais (SRIP), Secretaria do Plenário e Secretaria de Recursos do Tribunal Regional Federal da 4ª Região.

Informações adequadas sobre o funcionamento de um programa podem ajudar os órgãos administrativos a administrar seus custos de forma mais eficiente, aumentar a efetividade e promover a transparência da gestão pública.

A tomada de decisão, a escolha de rumos a seguir deve ser baseada em fatos que retratem o mais fielmente possível a situação real, o funcionamento do programa (processos e fins) e os resultados que estejam produzindo. Um fator fundamental para a qualidade de gestão de qualquer instituição é a capacidade de medir seus resultados.

## 5 O SISTEMA ÚNICO DE PROTOCOLO (SUP)

### 5.1 HISTÓRICO

A padronização significa uma preocupação constante em busca da eficiência. Podemos, através dela, criar métodos e unificar critérios para poder atingir a qualidade de bens ou serviços. O Conselho da Justiça Federal (CJF), com sede em Brasília-DF, tem como missão promover e assegurar a integração e o aprimoramento humano e material das instituições que compõem a Justiça Federal. Sua principal atribuição é promover a padronização de procedimentos administrativos e jurisdicionais entre as instituições da Justiça Federal e a administração orçamentária. Por meio de seus atos administrativos, o CJF tem regulamentado uma série de atividades essenciais à celeridade na prestação jurisdicional da Justiça Federal, consoante o que está regulamentado pela Lei 8.472/92.

Após alguns estudos efetuados pelo CJF, com o objetivo de viabilizar a integração de sistemas corporativos da Justiça Federal, foram levantados alguns problemas, tais como a dificuldade em fornecer informações precisas, existência de dados não confiáveis por não serem extraídos automaticamente dos sistemas processuais, inexistência de padrões e indicadores para a avaliação de desempenho institucional, dificuldade em acessar e estabelecer dados estatísticos.

Considerando a necessidade de uniformização de procedimentos processuais na Justiça Federal de 1º e 2º grau para viabilizar a implantação do Sistema Nacional de Estatísticas da Justiça Federal (SINEJUS), foi implantada a Tabela Única de Movimentação Processual da Justiça Federal (TUMP). A tabela de movimentação processual instituiu um critério único de classificação das fases de movimentação processual a serem inseridas nos registros dos processos distribuídos na Justiça Federal. A padronização dos dados da movimentação processual possibilita um entendimento mais claro da tramitação processual por parte dos jurisdicionados, uma vez que os termos da consulta processual serão os

mesmos em qualquer região do País, além de agilizar o trabalho cartorário, a administração e o gerenciamento das varas federais.

O SINEJUS é constituído por sete módulos de indicadores estatísticos que estabelecem a terminologia, os critérios e os procedimentos para coleta, processamento e divulgação dos dados e indicadores da Justiça Federal e padroniza os critérios de apuração de dados em toda a Justiça Federal, possibilitando a geração de uma gama mais diversificada de informações e de comparações precisas sobre a prestação jurisdicional. Através destas padronizações é possível realizar análises estatísticas unificadas, contribuir para a celeridade processual mediante a instituição de um cadastro nacional de ações na Justiça Federal, expedir certidões negativas com validade nacional ou, ainda, o desenvolvimento de bases de dados com informações consolidadas sobre os processos.

Podemos citar, como algumas finalidades do SINEJUS, cumprir com as exigências legais da publicidade, fornecer informações e indicadores para a tomada de decisões no processo de planejamento e gestão institucional, permitir o acesso público às informações oficiais da Justiça Federal, padronizar os critérios de apuração dos dados estatísticos da justiça Federal, informar a real contribuição da Justiça Federal à sociedade brasileira e contribuir para mensurar e avaliar o desempenho ou produtividade, no âmbito interno, de órgãos ou unidades específicas dos tribunais e seções judiciárias e dos servidores, juízes e desembargadores federais.

O cadastro de petições relativas aos processos judiciais tornou-se tarefa obrigatória a partir da Resolução nº 114 de 19/10/2005, a fim de atender as exigências advindas da implantação da Tabela Única de Movimentação Processual (TUMP) em toda a Justiça Federal, conforme especificado na Resolução 471 do Conselho da Justiça Federal. A implantação do SUP visa contribuir com as estatísticas da Justiça Federal e ampliar o modelo de atendimento integrado para a prestação de serviços públicos aos cidadãos mediante a socialização da informação institucional e dos serviços judiciários, além de acelerar a tramitação processual mediante a prestação de um serviço rápido e eficiente que amplie o acesso do cidadão aos serviços públicos, simplifique as obrigações de natureza burocrática e amplie os canais de comunicação com a Justiça.

## 5.2 SUP – FUNCIONAMENTO

O SUP é um aplicativo desenvolvido para o cadastro de todas as petições relativas aos processos judiciais. O sistema está disponível na intranet do Tribunal, sendo acessado mediante a sigla e a senha do usuário na rede local. As petições são recebidas, preferencialmente, nas Centrais de Atendimento (quando houver), nos Setores de Protocolo ou Distribuição - quando destinada ao Tribunal ou outra Subseção Judiciária - e nas Secretarias Processantes para os efeitos a elas vinculados.

A petição deve conter, destacada e corretamente, o número do processo a que se destina e nome do interessado, sob pena de não ser cadastrada no sistema de protocolo. O Setor de Protocolo, ao receber a petição, deverá apor a chancela **“Protocolo Único da Justiça Federal da 4ª Região”** e a data de recebimento. A petição será registrada e classificada conforme tabela a ser divulgada pela Presidência do Tribunal, sendo associada ao número do processo. As petições iniciais dirigidas ao Tribunal Regional Federal serão registradas e classificadas em rotinas próprias, sempre associadas ao número do processo originário, quando este existir. As petições serão encaminhadas, em guia de remessa própria, à unidade processante da 4ª Região até o primeiro dia útil que se seguir ao do recebimento.

O controle da petição tem como objetivo monitorar sua tramitação, preparando-a para o processamento. Nesse processo é importante observar alguns procedimentos:

- Conferir e lançar o recebimento no SUP mediante a impressão da confirmação do protocolo na presença da parte ou uso do relógio horo-datador ou, ainda, carimbo do SUP, para seu posterior cadastro no sistema;
- Conferir o número do processo;
- Conferir o nome das partes;
- Selecionar na barra de rolagem do sistema o tipo de petição a ser protocolada;
- Caso a petição tenha sido recebida por meio eletrônico, deverá ser acionado o atributo respectivo, constante na tela.

Terminada a conferência, e estando tudo certo, deve-se acionar o botão incluir. O sistema gerará, então, um número de protocolo AA/NNNNNNN que será impresso.

**Protocolo Único da Justiça Federal da 4ª Região**

O Seguinte Documento foi protocolado **08/11/2005 14:13** com o número **05/1000803**

Dados Cadastrados:  
Origem: **SRIP - SEC. DE REGISTROS E INFORMACOES PROCESSUAIS**  
Destino: **RSPOA03 - 03a VF DE PORTO ALEGRE**  
Tipo de Documento: **PETIÇÃO**  
Processo: **2003.71.00.027393-9 (MBFG11)**  
Peticionante: **CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF**  
Observação:

2 0 0 3 7 1 0 0 0 2 7 3 9 3 9

0 5 1 0 0 0 8 0 3

**Figura 1 - Exemplo de uma impressão de protocolo em papel A4**

Fonte: Manual do Sistema Único de Protocolo do TRF 4R

Pré-cadastro de petição no SUP – O pré-cadastro de petição é um serviço disponibilizado aos advogados, na página da internet do Tribunal, a fim de conferir maior agilidade na confirmação do protocolo de petições e na tramitação posterior. Ele não é protocolo eletrônico e não fornece nº de protocolo, devendo a petição ser entregue no local adequado, acompanhado da folha impressa do pré-cadastro, a qual será utilizada na confirmação do protocolo no SUP.

As petições e recursos encaminhados por sistema de transmissão de dados e imagens tipo fac-smile, e-mail ou outro similar serão recebidas e protocolizadas de acordo com a Lei 9.800/99, art. 196 do Provimento da Corregedoria Geral e IN 42-J-04 da Presidência do Tribunal. No cadastro - ou confirmação de pré-cadastro - desses documentos deverá ser marcado o atributo **“Recebida por Meio Eletrônico (Fax, E-mail,...)”** nas telas de inclusão ou recebimento de pré-cadastro.

**Tribunal Regional Federal | 4ª Região** PR RS SC

**Protocolo de Petições** Login: Isi - SRIP  
---- Navegação ----

Origem: **SRIP - SEC. DE REGISTROS E INFORMACOES PROCESSUAIS**  
 Data protocolo: **08/11/2005 13:54**  
 Tipo de petição: **PETIÇÃO - Não Inicial - (1º Grau)**  
 Processo: **2003.71.00.027393-9/RS - 001000**  
 Localização: **03a VF DE PORTO ALEGRE - MBFG11**  
 Juízo: **JUÍZO FEDERAL DA 03a VF DE PORTO ALEGRE - Maria Isabel Pezzi Klein**  
 Última Fase: **RECEBIDOS DO JUIZ : RECEBENDO RECURSO NO DUPLO EFEITO - 02/05/2005 às 10:11**

--- Peticionantes ---

Autor:  **ADILAR MORAIS DE LIMA e Outros**  Fixa Autor  
 Réu:  **CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF**  Fixa Réu  
 Outros/Autores/Réus:  -- Tipo --

Órgão destino: **RSPOA03 - 03a VF DE PORTO ALEGRE**  
 Observação:

Localizador da Petição:    Recebida por Meio Eletrônico (Fax, E-Mail, ...)

Protocolo:  Imprimir Protocolo

**Figura 2 – Exemplo de protocolo recebido por meio eletrônico**

Fonte: Manual do Sistema Único de Protocolo do TRF 4R

Correio e SPP: o cadastro ou confirmação de pré-cadastro dos documentos recebidos pelo Sistema de Protocolo Postal (SPP) registrará a data de postagem como data de protocolo, se recebidos pelo correio. Fora do SPP, a data de protocolo será a data do efetivo recebimento.

Processos com segredo de justiça/sigilo/silêncio concedido: O sistema avisará se o processo estiver com algum desses atributos e deverão ser tomadas medidas que atendam às cautelas de segurança previstas no Provimento da Corregedoria-Geral e na Resolução 25/2005 da Presidência do Tribunal.



## **6 OBJETIVOS**

### **6.1 OBJETIVO GERAL**

Analisar a percepção dos servidores que atuam na área de atendimento das Secretarias de Turmas, Secretaria de Registro e Informações Processuais (SRIP), Secretaria do Plenário e Secretaria de Recursos do Tribunal Regional Federal da 4ª Região sobre a implantação do SUP.

### **6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar pontos fortes e fracos que refletem no alcance dos resultados, segundo a percepção dos servidores;
- Levantar, a partir de necessidades sentidas pelos funcionários, propostas de melhorias no SUP.

## **7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Após a delimitação do tema, do problema, dos objetivos e da revisão teórica dos conceitos relacionados à pesquisa, neste item são discutidos os procedimentos metodológicos adotados na condução desta pesquisa.

### **7.1 POPULAÇÃO**

O presente trabalho foi desenvolvido juntos aos servidores que atuam diretamente com o público externo da organização nas oito secretarias de turmas, Secretaria de Registros e Informações Processuais, Secretaria do Plenário e Secretaria de Recursos. Como o número de servidores por Secretaria de Turma que têm tal atuação é de no máximo dois, nelas utilizamos a população como um todo, não sendo necessário retirar uma amostragem. O total da população não excedeu a quatorze pessoas, sendo que duas Secretarias não se disponibilizaram a participar da pesquisa. Na Secretaria de Recursos foram entrevistados a supervisora e um dos servidores que atuam no atendimento e na SRIP apenas a supervisora participou da pesquisa.

### **7.2 COLETA DE DADOS**

#### **7.2.1 Instrumento**

Para a realização da coleta de dados, optou-se pela entrevista estruturada junto aos servidores que atuam diretamente com o usuário. Elaborou-se um roteiro para as entrevistas (Apêndice A), considerando-se as informações que se desejava coletar.

### **7.2.2 Procedimentos**

O roteiro de entrevista foi norteado segundo os objetivos específicos apresentados no trabalho. As entrevistas foram realizadas pessoalmente pela aluna com os funcionários que atuam na área de atendimento de cada secretaria. Primeiramente, se explicou o objetivo e natureza do trabalho, assegurando o anonimato do entrevistado e o sigilo da resposta. Foi solicitada autorização para a gravação das entrevistas. As entrevistas gravadas foram transcritas.

## 8 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Neste item são apresentados e analisados os dados coletados na pesquisa. O Modelo de Roteiro de Pesquisa (Apêndice A) foi desenvolvido para analisar a percepção dos servidores que atuam na área de atendimento das Secretarias de Turmas, Secretaria de Registro e Informações Processuais (SRIP), Secretaria do Plenário e Secretaria de Recursos do Tribunal Regional Federal da 4ª Região sobre a implantação do SUP em relação aos itens relacionados aos objetivos específicos:

- Identificar pontos fortes e fracos que refletem no alcance dos resultados, na percepção dos servidores;
- Levantar, a partir de necessidades sentidas pelos funcionários, propostas de melhorias no SUP.

### 8.1 OBJETIVOS DO SISTEMA ÚNICO DE PROTOCOLO

A implantação do Sistema Único de Protocolo, além de contribuir com as estatísticas da Justiça Federal, tem como objetivos específicos proporcionar maior precisão, segurança e transparência no tratamento dispensado aos documentos processuais. Busca-se, assim, ampliar o modelo de atendimento integrado para a prestação de serviços públicos aos cidadãos mediante a socialização da informação institucional e dos serviços judiciários, além de acelerar a tramitação processual mediante a otimização do serviço de protocolo e da tramitação do documento dando, assim, maior agilidade e segurança na informação processual. Como consequência, presume-se a diminuição do custo de deslocamento de advogados para o acompanhamento processual e a redução do tempo no trâmite judiciário.

## 8.2 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS COLETADOS COM OS SERVIDORES

O Modelo de Roteiro de Entrevistas (Apêndice A) levantou dados sobre os resultados obtidos com os objetivos estabelecidos quando da implantação do sistema único de protocolo nos seguintes itens: treinamento para operar o sistema; aspectos relacionados com a facilidade, rapidez, simplicidade e precisão na atividade de protocolo de petições antes e após a implantação do sistema. Buscou aferir, ainda, se houve uma padronização de informações necessárias para a utilização do sistema e se está cumprindo com os objetivos de proporcionar maior agilidade, precisão e transparência nos trâmites processuais e redução do tempo de atendimento externo.

Nesta etapa, são apresentados e analisados os dados de campo. As entrevistas foram realizadas no período de 11/12/06 até 19/12/06 no próprio ambiente de trabalho.

### **8.2.1 A percepção dos funcionários sobre o treinamento adotado pelo Tribunal para operar o Sistema Único de Protocolo**

Na concepção de doze entre quatorze dos entrevistados, inicialmente o treinamento deveria ter sido mais direcionado aos servidores que atendem diretamente ao público. Segundo sua percepção, este grupo teve o primeiro contato com as partes e advogados somente durante a implantação do novo sistema e deveria estar bem preparado para informar sobre a importância da sua utilização para, deste modo, agilizar o atendimento e criar uma cultura de utilização do novo sistema mediante o pré-cadastro de petições.

O treinamento dado aos servidores antes da implantação do SUP deveria ter sido feito em pequenos grupos e não de maneira geral, reunindo todos os servidores num determinado local e dando uma explicação geral. Deveria ter sido programada a presença de um instrutor duas semanas antes da implantação efetiva do sistema em cada local de atendimento.

O treinamento para operar o SUP deveria ter sido dado de uma forma mais específica para quem atende o público, inicialmente, ao invés de ser expandido a todos os servidores. Foi muito rápido o treinamento, apenas uma tarde e deveria ter sido explicado módulo por módulo de forma mais específica, mesmo que o sistema ofereça a opção de se consultar o manual.

Outra questão levantada por alguns dos entrevistados foi a resistência, por parte da maioria dos servidores, em relação à mudança de procedimento que, para muitos, ainda persiste:

Treinamento especificamente para operar o SUP foi mínimo, mas o manual disponível no próprio sistema supriu isso porque ele é auto-explicativo. Todas as dificuldades surgidas durante a sua implantação são normais, pois nem tudo pode ser previsto e foram sendo melhoradas com a utilização do sistema. Todas as sugestões de melhorias que foram solicitadas foram prontamente atendidas. A maior dificuldade que eu vejo é na resistência das pessoas em aceitar modificações. Esse é um problema que após um ano de implantação, ainda acontece, como Varas Federais que fazem o protocolo errado.

Houve bastante disponibilidade no treinamento por parte dos responsáveis por isso, mas poderia ter sido mais disseminado. No início houve muitos erros que foram sendo aperfeiçoados na prática, mas também muita resistência por parte dos servidores que não utilizavam o cadastro do sistema anterior, pois não era obrigatória a padronização, cada um fazia do seu jeito.

### **8.2.2 A percepção dos funcionários nos aspectos relacionados à facilidade, rapidez, simplicidade e precisão nas rotinas disponibilizadas pelo Sistema Único de Protocolo**

O uso da tecnologia de informação, além de trazer vantagens em termos de custo/eficácia, deve priorizar a aceleração dos procedimentos judiciais proporcionando serviços sistematizados de forma mais simples, além de melhorar os serviços de apoio para os que a utilizam criando, desta forma, um sistema de fácil manuseio, acessível e aberto.

O objetivo de automatizar programas é fazer que a gestão de processos permita o registro inicial e o acompanhamento de todo o ciclo processual, eliminando as redundâncias de informações e automatizando as tarefas repetitivas, apoiando a execução mais célere e proporcionando um sistema de produção e acesso de dados jurídicos mais preciso.

Nos aspectos relacionados com a facilidade, rapidez, simplicidade e precisão na atividade de protocolo de petições antes e após a implantação do sistema, a maioria dos entrevistados – 13 entre os 14 entrevistados – consideram que a atividade de protocolar tornou-se mais complexa devido às novas rotinas exigidas para se classificar uma petição no sistema, o re-trabalho que gera uma petição mal classificada - que necessita ser corrigida -, à falta de colaboração por parte dos usuários externos que não fazem o pré-cadastro e, quando o fazem, é de forma incorreta. Apesar disso, os servidores ponderam que essas informações lançadas são mais precisas. Pois assim que uma petição é lançada todos podem saber qual tipo de petição foi protocolada, possibilitando um entendimento mais claro da tramitação processual por parte dos jurisdicionados.

A precisão do protocolo é excelente, não tem como não conseguir localizar uma petição depois que ela é processada pelo SUP, porém, tornou o procedimento de protocolar mais complexo, pois é necessário que se leia a peça processual para poder classificá-la conforme a tabela disponível pelo sistema. Isso tornou o atendimento mais difícil e mais demorado.

No item referente a atividade de protocolar se tornar mais fácil ou mais difícil, houve uma clara divisão entre as respostas: sete servidores consideram que o sistema ficou mais difícil e sete consideram que ele ficou mais fácil. Os que consideram que ficou mais difícil ponderam que antes a petição somente era passada no relógio de protocolo e cada Secretaria lançava a sua fase, agora requer um cuidado maior com os detalhes na hora de cadastrar a petição no SUP, principalmente quando o cadastro é feito no mesmo instante em que a petição é entregue no balcão, pois muitas vezes não se consegue distinguir de imediato o que está sendo solicitado na petição. Os que consideram que ficou mais fácil ponderam que o próprio sistema já possui uma Tabela de assuntos que permite cadastrar de forma correta a petição, dando maior segurança para quem está executando a tarefa. Alguns dos entrevistados fizeram a ressalva de que é mais fácil devido ao número pequeno de petições que entram em sua unidade de trabalho e à pouca diversidade de classificação da mesma, mas que não tem subsídios para comparar com Secretarias em que são protocoladas muitas petições e com grande variedade de pedidos. Essas petições têm que ser lançadas uma a uma. Esses locais são onde provavelmente o trabalho na área de atendimento se tornou mais difícil.

Após a implantação do SUP ficou mais difícil porque agora existem mais etapas a realizar, antes a petição era apenas recebida e protocolada no relógio protocolador. Ficou mais demorado porque agora tem que se fazer muitos consertos em protocolos que chegam até nós cadastrados erroneamente, mas a tendência é que acelere o processo de protocolar à medida que estes erros forem diminuindo.

Doze dos quatorze entrevistados destacaram que a implantação do SUP proporcionou uma diminuição dos erros na classificação de petições e que, apesar de ainda haver petições mal classificadas que necessitam ser corrigidas, a maior parte está correta devido à estrutura do sistema que, por sua vez, fornece uma tabela com as classificações a serem utilizadas no momento do protocolo, o que evita erros de petições duplicadas ou que petições que não pertençam a determinado processo sejam a ele juntadas de forma errônea.

Ficou mais difícil e mais demorado até porque se criou uma dificuldade devido aos procedimentos a mais que o SUP exige, e os erros diminuiram, nisso é que se ganhou.

Apesar da atividade de protocolar ficar mais complexa, em compensação as informações que tu lança são mais completas e precisas e diminuiram os erros, principalmente as duplicidades.

Em relação ao item rapidez, 11 dos 14 entrevistados entendem que a atividade de protocolar ficou mais demorada devido ao aumento de rotinas que se incorporou à atividade e devido à lentidão do sistema e suas constantes quedas, ponto este que foi alvo de constantes queixas.

Ficou mais demorado devido ao sistema que é lento, muitas vezes o banco de dados está fora do ar e mais complexo devido às rotinas exigidas pelo sistema, mas diminuiram os erros.

Ficou mais difícil, mas ao mesmo tempo é mais prático porque os dados estão todos na tela quando se abre o SUP, tornando-o mais completo. É mais demorado porque o sistema é lento e os bancos de dados estão sempre fora do ar.



### **8.2.3 A percepção dos funcionários nos aspectos relacionados à padronização de procedimentos mediante o uso do Sistema Único de Protocolo**

Em relação aos itens referentes à padronização de informações e procedimentos necessários para a utilização do sistema, a maioria dos entrevistados concorda que o SUP padronizou as informações, mas que estas ainda não estão totalmente padronizadas devido aos erros de classificação tanto por parte de advogados/outros órgãos públicos que fazem o pré-cadastro, como por parte das petições provenientes das Seções Judiciárias.

Sim, mas não está 100% padronizado.

Não. Ainda vem muita petição com erro e que temos que alterar a classificação.

Não. Ainda existem muitas petições que vem das Varas Federais e da SRIP com erros.

### **8.2.4 A percepção dos funcionários nos aspectos relacionados ao cumprimento dos objetivos específicos do Sistema Único de Protocolo**

Em relação ao item que busca aferir se o sistema está cumprindo com os objetivos de proporcionar maior agilidade, precisão e transparência nos trâmites processuais e redução do tempo de atendimento externo, pôde ser visto que a maioria dos entrevistados é da opinião que, em relação à transparência e precisão, o sistema único de protocolo está cumprindo com sua função. Mas em relação aos itens maior agilidade e redução de tempo de atendimento, não. Em relação a este ponto, segundo os entrevistados, ocorre o contrário: o sistema tornou-se mais demorado. Aqui temos que levar em conta que existem diferenças entre as turmas do Tribunal devido às suas matérias de atuação e também a que a maioria delas não possui um número elevado de petições a ser protocolada. Por conseguinte, elas conseguem cadastrar a petição no SUP na mesma hora de sua entrega no balcão. Mas em outras, onde o número de petições que chegam é bastante elevado, isso é praticamente inviável devido ao grande volume de atendimentos realizados ao longo do dia.

O ato de protocolar tornou-se muito mais complexo e não diminuiu o tempo total gasto na atividade porque a conferência na petição (o nome das

partes, número do processo, etc.) deve ser feito na entrega da mesma para daí lançar sua fase no SUP isso requer mais dispêndio de tempo no atendimento.

A proposta do SUP na redução do tempo de atendimento e agilidade fica a desejar. Isso só seria alcançado se todas as peças viessem com pré-cadastro e o atendimento ficasse somente com a fase de conferência e confirmação da fase. A transparência e precisão são o maior benefício que trouxe o SUP, quando executado conforme os recursos oferecidos por ele e de maneira correta, torna-se satisfatório para ambas as partes.

Maior agilidade, por enquanto não. A idéia era que fosse mais ágil na medida em que houvesse mais pré-cadastro sendo feito por parte dos advogados e também porque vem muita petição protocolada errada de outros lugares. Em relação à precisão e transparência quase que totalmente e redução do tempo de atendimento por enquanto não houve.

Precisão de fato aumentou porque as informações ficam claras para todos os envolvidos. Em agilidade se ganhou pouco, reflete mais na parte interna da Secretaria, não tanto na área de atendimento. Em relação à redução no tempo de atendimento muito pouco, quase ninguém está fazendo o pré-cadastro e quando fazem está errado.

Parcial. Está cumprindo em relação aos itens agilidade e transparência, mas o tempo de atendimento ficou maior. A petição nunca é protocolada na hora de entrega, mas no outro dia.

### **8.2.5 Pontos fortes e fracos do Sistema Único de Protocolo segundo a percepção dos funcionários da área de atendimento**

As entrevistas tiveram como objetivo identificar pontos fortes e fracos que refletem o alcance dos resultados previstos na implantação do sistema segundo a concepção dos servidores que atendem ao público. O ponto forte do SUP é, sem dúvida, a transparência que ele proporciona no trato dos documentos processuais. Como já foi citado, o sistema proporcionou a disponibilidade da informação on-line, maior controle sobre os documentos processuais e a padronização do protocolo.

Em relação aos pontos negativos, os dois grandes destaques foram a falta de treinamento, pois ainda existem muitas petições com erros de cadastro - o que gera um re-trabalho -, e a lentidão do aplicativo que roda o sistema. Em relação ao segundo ponto, é importante ressaltar que seguidamente um dos bancos de dados fica fora do ar e que influi na rapidez do processo o fato - externo ao sistema em si - de haver falta de impressoras para a impressão da etiqueta de protocolo.

Existem algumas falhas que foram relatadas de forma específica por alguns setores como, por exemplo, casos em que uma petição é entregue com o número recebido na vara de origem e não o do Tribunal. Isso gera um passo a mais na identificação do processo ao qual se refere a petição, uma vez que nem todas conservaram o mesmo número quando distribuídas ao Tribunal. Para determinado tipo de petição, o sistema não aceita sua inclusão antes do devido movimento processual, o que impede o correto cadastramento. Nos casos de recurso especial e extraordinário, o sistema não permite o lançamento dos dois ao mesmo tempo quando a parte é a mesma. Neste caso, há que se lançar uma após a outra. Se o processo foi para o STJ ou STF, o sistema não permite que se lance a petição, uma vez que o processo não se encontra mais no Tribunal.

Os pontos fortes são a disponibilização da informação on-line para a parte e a exatidão da informação na hora em que se classifica a petição no protocolo. O ponto fraco é a demora e lentidão do sistema.

O grande ponto forte foi a transparência, pois o sistema foi feito para proporcionar maior controle, maior precisão na hora de rastrear uma petição. Outro ponto forte é a padronização do protocolo no âmbito do primeiro e segundo grau. Em relação ao ponto fraco, acho que está muito mais relacionado com as pessoas do que ao sistema em si, devido à resistência delas se moldarem ao que o sistema exige.

Um dos pontos fracos é a falta de equipamentos necessários como, por exemplo, impressora compatível para a impressão do protocolo. O outro é a falta de agilidade do sistema em relação a rotinas que dependam especificamente de informática. O item transparência é o que está mais contemplado, considero este o ponto forte do sistema.

Considero pontos fortes o maior controle sobre a petição e a disponibilização de informações mais completas aos usuários. Pontos fracos: faltou treinamento, pois ainda chega muita petição cadastrada errada que tem de ser alterada, as pessoas não sabem usar o sistema direito e o banco de dados é lento ou está quase sempre fora do ar.

A padronização de procedimentos é o maior ponto forte, mas ainda existe muito problema de comunicação entre as Varas Federais e o Tribunal devido à falha de implantação. O manual é muito extenso, tem informação demais que acaba desestimulando que as partes procurem o tipo de petição para enquadrar e não façam o pré-cadastro.

### 8.2.6 Sugestões de Melhorias no Sistema

O último ponto diz respeito à utilização do SUP: se ele atende ou não às necessidades de protocolo. Caso não esteja atendendo plenamente, perguntamos o que está faltando e o que poderia ser melhorado.

A maioria dos entrevistados acredita que o SUP atende quase totalmente às necessidades da atividade de protocolo de petições. O que estaria faltando para o sistema cumprir totalmente os seus objetivos seria uma melhor qualificação do pessoal - principalmente nas Seções Judiciárias - e tornar obrigatório o uso do pré-cadastro por parte de advogados/partes e outros órgãos públicos que são clientes do Tribunal. Obrigatoriedade esta mediada por um treinamento prévio para evitar erros de classificação.

Em relação às melhorias necessárias, essas se concentram basicamente em relação à estrutura de funcionamento do sistema. A maior reclamação neste sentido é a lentidão do aplicativo e as constantes quedas do banco de dados, além de se efetivar o uso de impressoras que possibilitem a impressão dos protocolos tal como planejada, ao contrário do que acontece ainda hoje, após um ano da sua implantação, quando o protocolo é feito em folha tipo A4, quando o ideal seria uma etiqueta.

O que deve melhorar são os softwares de servidor ou no programa para que este se torne mais ágil e não saia tanto fora do ar os bancos de dados. O pré-cadastro não é obrigatório e está quase em desuso. Existe uma falha de treinamento no primeiro grau que gera cadastro errado que temos que alterar.

O que pode ser melhorado é tornar obrigatório o uso do pré-cadastro e de forma correta.

O que pode ser melhorado é a qualificação do pessoal e dar mais ênfase na estrutura nos setores de atendimento.

A reclamação é que o pessoal diz "pra quê" mais um papel? O protocolo gerado pelo SUP era para ser feito em etiquetas e estas grudadas nas petições, mas até hoje isso não ocorre, nós imprimimos em uma folha de ofício tipo A4.

## 9 CONCLUSÕES

Este capítulo apresenta as conclusões obtidas neste trabalho através da pesquisa mediante entrevista com os servidores que atuam na área de atendimento das Secretarias de Turmas, Secretaria de Registro e Informações Processuais, Secretaria do Plenário e Secretaria de Recursos do TRF 4R sobre a implantação e funcionamento do SUP.

Um dos objetivos específicos do trabalho foi identificar pontos fortes e fracos do Sistema sob a percepção dos servidores que atendem o público externo.

Os pontos fortes são indicativos de aspectos ou pontos do serviço percebidos pelo usuário quando da utilização desse serviço e revelam uma qualidade deste. Em relação aos objetivos específicos do Sistema de proporcionar maior precisão, segurança e transparência no tratamento dispensado aos documentos processuais, com dados obtidos na pesquisa, podemos verificar que este item está sendo plenamente atendido. A padronização de informações proporcionou maior precisão e segurança à informação processual.

Pontos fracos são as questões que, na manifestação dos usuários internos do SUP, foram percebidas como necessidades ou características que deixaram de ser atendidas ou supridas pelo serviço disponibilizado e que, portanto, necessitariam ser revisadas ou melhoradas.

Em relação ao SUP dois pontos fracos foram destaque: a falta de treinamento para operar o sistema, principalmente pela varas federais, e a lentidão do aplicativo que controla o sistema.

Geralmente a mudança – principalmente uma como esta que envolve rotinas já estabilizadas - gera alguns transtornos, necessita de fases (as vezes longas) de adaptação. Num caso como este em análise – a implantação de um novo sistema - , o usuário final tem, necessariamente, que ser treinado para executar um novo serviço (ou uma nova forma de executar o velho serviço) sob pena de, caso isto não ocorra, haver o risco de todo o projeto não atender àquilo que foi proposto. A maioria dos servidores acredita que, mesmo que o próprio sistema possua uma tabela que padroniza o tipo de petição, algumas rotinas são específicas de petições de primeiro grau e outras do segundo grau, mas a falta de preparo e até mesmo a falta de tempo

para ler a tabela proporciona erros de classificação por parte de serventuários das Varas Federais e de usuários externos. Isso provavelmente seria facilmente contornado com um treinamento tanto de servidores de Varas Federais, como de usuários externos, estes principalmente visando o incentivo do uso do pré-cadastro.

Por meio de computadores e softwares adequados, a informação torna-se pública de maneira quase instantânea na medida a que elas vão sendo geradas. Para que isto aconteça de forma satisfatória necessita, porém, de hardware que permita rodar os softwares e aplicativos de forma eficiente. Os problemas de aplicativos devem ser resolvidos o mais rápido possível, uma vez que suas constantes falhas fatalmente terminam por criar uma resistência de utilização – ainda mais da forma considerada como idealmente correta - pelos seus usuários, tanto internos como externos.

É necessário que se esclareça que as petições devem ser corretamente classificadas também porque serão utilizadas como indicadores de prestação jurisdicional pelo Sistema Nacional de Estatísticas da Justiça Federal – SINEJUS ou pelo próprio órgão. Tal fato ajuda a dimensionar a importância que o SUP pode ter para um diagnóstico correto e realista da Justiça Federal, tanto em nível nacional quanto dentro do âmbito da 4ª Região (Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná).

Em relação ao objetivo específico de sugestões de melhorias no SUP, as entrevistas sugerem algumas ações que seguramente atacariam os pontos fracos detectados: melhor qualificação do pessoal, tornar obrigatória a utilização do pré-cadastro - mediada por um treinamento prévio - e melhorar a estrutura de funcionamento do sistema.

O SUP foi implantado em nov/2005 e, até o presente momento, ainda não foi abolido o sistema antigo de protocolo, utilizando-se as duas formas de protocolo. Devido a problemas de estrutura do sistema, muitas vezes é mais rápido passar a petição no relógio horo-datador e fazer sua inclusão depois do que fazer a parte esperar – especialmente quando o sistema está lento ou fora do ar - até que o sistema gere o protocolo. Muitas vezes, devido a grande demanda de balcão, também é necessário usar deste recurso.

Um dos recursos que o SUP disponibiliza aos usuários externos, como já foi visto, é o pré-cadastro de petições. Se a petição já vem com o pré-cadastro, agiliza a confirmação do protocolo, uma vez que o sistema já tem uma rotina específica para receber esses documentos. Como já está classificada conforme a tabela, com o número do processo e nome da parte, é só imprimir o protocolo e entregar à parte.

Com o SUP o protocolo de petições foi padronizado, mas cada secretaria executa o serviço de protocolo de forma diferenciada. Como existem diferenças de demandas entre as diversas secretarias do Tribunal, conforme já especificado no trabalho, em algumas o cadastro de petições é feito no momento da sua entrega e em outras não. Essa falta de padronização de atendimento torna difícil exigir que o pré-cadastro seja feito. Para o advogado, o uso desse expediente somente é válido se a confirmação do seu pré-cadastro for efetivado no momento da entrega. Caso contrário, este poderá, com toda razão, não ver vantagem em sua utilização.

A participação de quem executa as rotinas é evidenciada através do levantamento de pontos fracos que orientam a necessidade de melhorias e/ou correções, como as que foram sugeridas. Destaca-se a necessidade de o SUP ser revisado nos aspectos elencados para que cumpra com os objetivos propostos de otimização do serviço de protocolo.

Com relação à validade da pesquisa, é preciso salientar que ela é interna, restrita ao âmbito de atendimento efetuado pelos servidores da instituição. Por se tratar de um sistema implantado há pouco tempo, houve algumas dificuldades em se definir os objetivos da implantação do Sistema Único de Protocolo. Os materiais consultados foram o manual disponível na página do próprio sistema e a Resolução 114, de 19 de Outubro de 2005, que instituiu o serviço no âmbito da Justiça Federal de 1º e 2º graus, além de consultas aos sites das respectivas Justiças e Conselho da Justiça Federal.

Outro trabalho que poderia ser desenvolvido pela instituição, seguindo a mesma linha, é o de avaliar a expectativa e percepção do Sistema Único de Protocolo pelo usuário externo e compará-lo com a pesquisa ora realizada, pois é importante para a organização oferecer serviços direcionados às necessidades dos clientes, sejam eles internos ou externos, e sempre procurar viabilizar seu ajuste e/ou aperfeiçoamento.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. Publicações no site de notícias sobre SINEJUS. Disponível em < <http://www.cjf.gov.br>>.

DOS SANTOS, Luiz Alberto. CARDOSO, Regina Luna dos Santo. Avaliação de desempenho da ação governamental no Brasil: Problemas e Perspectivas. In Revista del CLAD Reforma y Democracia, 2001.

HARTZ, Zulmira Maria de Araújo. Avaliação em saúde: dos modelos teóricos à prática na avaliação de programas e sistemas de saúde. EDUFBA; Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005.

NADER, Rosa Maria. A avaliação como ferramenta para uma gestão pública orientada para resultados. O caso do Governo Federal Brasileiro. In Revista del CLAD Reforma y Democracia, 2001.

TRF 4R. Manual do Sistema Único de Protocolo, disponível em < <http://www2.trf4.gov.br/trf4/sup/manual%20sup.pdf>>.



## APÊNDICE – MODELO DO ROTEIRO DE ENTREVISTAS

1) Você acha que houve treinamento suficiente para operar com o SUP?

( ) sim

( ) não

Justifique:

2) Comparando a forma como o protocolo de petições era processado antes da implantação do SUP e a atual, considere os seguintes aspectos, relacionando-os com seus efeitos em sua atividade profissional:

Facilidade ( ) mais fácil ( ) mais difícil

Rapidez ( ) mais rápida ( ) mais demorada

Simplicidade ( ) mais simples ( ) mais complexa

Precisão ( ) oportunizou mais erros ( ) diminuíram os erros

Exemplifique:

3) Com a implantação do SUP diminuiu o tempo total gasto na atividade de “protocolar” na sua unidade?

sim

ficou igual

não

Justifique:

4) Através da implantação do SUP houve uma padronização de informações necessárias ao processo de protocolo de petições?

sim

não

Justifique:

5) Levando em conta a sua utilização do SUP, você avalia que ele está cumprindo com os objetivos de sua implantação, ou seja: maior agilidade, precisão e transparência nos trâmites processuais e redução do tempo de atendimento externo?

totalmente

quase totalmente

parcialmente

muito pouco

não

Justifique:

6) Quais pontos fortes e fracos você identifica no SUP, tendo em conta o seu reflexo no alcance dos resultados atingidos?

7) O SUP atende as necessidades da atividade de protocolo de petições?

totalmente

quase totalmente

parcialmente

muito pouco

não

Caso não esteja atendendo plenamente, o quê você acredita que está faltando?

O quê poderia ser melhorado?