

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

**CLEBER JESUS DAS NEVES**

**PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA: SUGESTÕES PRÁTICAS NO ÂMBITO DOS  
JUIZADOS ESPECIAIS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ**

**CURITIBA**

**2019**

**CLEBER JESUS DAS NEVES**

**PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA: SUGESTÕES PRÁTICAS NO ÂMBITO DOS  
JUIZADOS ESPECIAIS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ**

Projeto Técnico apresentado ao Departamento de Administração Geral e Aplicada do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Dayani Cris de Aquino

**CURITIBA**

**2019**

## RESUMO

Com o avanço da tecnologia e conseqüentemente da comunicação, inclusive na área jurídica, e a incorporação de diversos equipamentos e sistemas, assim como, a modificação legislativa contida na Lei Federal 13.105/15 que instituiu o Novo Código de Processo Civil (NCPC), tornou-se imprescindível o uso de expedientes instrumentalizados no Princípio da Eficiência, assim, como exigido pela sociedade para a obtenção de uma maior celeridade na prestação jurisdicional, a utilização de novos métodos, com a mudança em regimentos e a busca da uniformização de rotinas vem ao encontro destes anseios, tendo em vista que a busca ao Poder Judiciário para a resolução de conflitos, assim como para a efetivação de direitos garantidos por lei, mas que por várias vezes são negados e/ou suprimidos pelo Poder Executivo, tem levado a um aumento exponencial da demanda de processos nos fóruns de todo o Brasil, o que em consequência tem aumentando a insatisfação dos jurisdicionados em relação à demora para receber uma resposta referente a sua causa. O cenário dessa proposta técnica é a 7ª Vara Judicial da Comarca de Paranaguá (PAR-7VJ), também conhecida como Juizado Especial de Paranaguá, especificamente no que diz respeito a uma tentativa de mudança no comportamento organizacional. O objetivo principal do presente projeto é propor procedimentos práticos e simples para a melhoria e implementação de uma maior fluidez nas rotinas de trabalho e conseqüente aumento da celeridade processual, atendendo as fragilidades e potencialidades, dando ênfase na agilidade dos processos de trabalho e qualidade do serviço prestado. A busca por informações relacionadas à problemática apresentada nesse projeto se deu através de pesquisa bibliográfica sobre o tema proposto, com consultas à internet, artigos e livros técnicos, bem como análise do processo de trabalho da PAR-7VJ.

**Palavras-chave:** Eficiência. Sociedade. Prestação Jurisdicional.Celeridade.

## **ABSTRACT**

With the advancement of technology and consequently of communication, including in the legal area, and the incorporation of several equipment and systems, as well as the legislative modification contained in Federal Law 13.105 / 15, which established the New Civil Procedure Code (NCPC), it is essential the implementation of instruments according with the Efficiency Principle, as required by society to obtain greater speed in judicial proceedings, the use of new methods, changes in regiments and the search for uniformity of routines come to the fore. This finding of the desire for the Judiciary Power to resolve conflicts, as well as for to enforce the rights guaranteed by law, but which are denied and / or suppressed by the Executive Power, has led to an increase exponential growth in the demand for processes in Court Houses throughout Brazil, which in turn has increased dissatisfaction among the society regarding the delay in receiving a response concerning their cause. The scenario for this technical proposal is the 7th Judicial Branch of the Jurisdictional Region of Paranaguá (PAR-7VJ), also known as Special Court of Paranaguá, specifically regarding an attempt to change organizational behavior. The main objective of this project is to propose practical and simple procedures for the improvement and implementation of a greater fluidity in the routines of work and consequent increase of the speed of process, taking into account the weaknesses and potentialities, emphasizing the agility of the work processes and service quality borrowed. The search for information related to the problem presented in this project was done through bibliographic research on the proposed theme, with Internet consultations, articles and technical books, as well as analysis of the work process of PAR-7VJ.

**Keywords:** Efficiency. Society. Court Decision. Celerity.

## LISTA DE SIGLAS

CF/88	– Constituição Federal de 1998
CNJ	– Conselho Nacional de Justiça
DTIC	– Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação
NCPC	– Novo Código de Processo Civil
PAR-7VJ	–7ª Vara Judicial – Juizado Especial de Paranaguá
PJe	– Sistema Processo Judicial Eletrônico do CNJ
PROJUDI	– Sistema de Processo Judicial Eletrônico do TJPR
SEI	– Sistema Eletrônico de Informação
STF	– Supremo Tribunal Federal
TJPR	–Tribunal de Justiça do Paraná

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	7
1.1	APRESENTAÇÃO.....	7
1.2	OBJETIVO GERAL DO TRABALHO.....	9
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO.....	9
1.4	JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO.....	9
<b>2</b>	<b>REVISÃO BIBLIOGRÁFICA</b> .....	11
<b>3</b>	<b>DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA</b> .....	17
3.1	DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO.....	17
3.2	DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	19
<b>4.</b>	<b>PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO- PROBLEMA</b> .....	22
4.1	PROPOSTA TÉCNICA.....	22
4.1.1	PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	24
4.1.2	RECURSOS.....	24
4.1.3	RESULTADOS ESPERADOS.....	24
4.1.4	RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS.....	24
<b>5.</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	25
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 APRESENTAÇÃO

As modificações constantes e muitas vezes permanentes que a sociedade impõe, exigem uma política de gestão pública capaz de se adaptar e acompanhar as mudanças de paradigmas, nesta visão a administração pública tenta por muitas vezes se modernizar e trazer meios capazes de solucionar problemas que são gerados em razão das novas, constantes e crescentes demandas sociais. Como destaca Bergue:

Em termos de reforma da administração, em sentido mais estrito, assume especial destaque a Emenda Constitucional n. 19, de 4 de junho de 1998, que promove transformações substanciais, não somente em elementos que regulam a relação entre os servidores e o Estado, mas na construção das bases para a introdução de um pensamento gerencial sensivelmente destoante dos valores que regem a Administração Pública tradicional. (BERGUE, 2014, p. 40)

Nesta senda, vemos que o Juizado Especial foi um dos grandes avanços da Administração Pública, e foi previsto pela Constituição Federal de 1988 (CF/88), conforme o artigo 98 da nossa Carta Magna:

Art. 98. A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:

I - juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau; (BRASIL, 1988, CF/88)

Na esfera Estadual, os Juizados Especiais surgiram com o advento da Lei 9.099/95, já no âmbito da Justiça Federal a criação dos Juizados Especiais foi autorizada pela Lei 10.259/2001, e com referência as ações de competência do Juizado Especial da Fazenda Pública, estas foram disciplinadas com a Lei 12.153 de 22 de dezembro de 2009.

Os Juizados Especiais Cíveis foram criados para trazer celeridade aos processos com menor complexidade e cujo valor da causa não ultrapasse o montante de 40 salários mínimos do piso nacional e tem como princípios

norteadores os explicitados no artigo 2º da Lei 9.099/95, quais sejam: os princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, almejando, sempre a possibilidade de trazer a conciliação ou a transação entre as partes, com o fim de atingir o objetivo jurisdicional, que é a solução do conflito e, por conseguinte e desejável, trazer a tão almejada paz social.

Com o advento dos Juizados Especiais, conjuga-se o Princípio da Eficiência ao direito e garantia fundamental do acesso a Justiça, fazendo com que principalmente as pessoas menos favorecidas tenham efetivo acesso a justiça.

Ademais, as causas de menor complexidade que tramitam no Juizado Especial acabam por aliviar a sobrecarga das demais Varas Judiciais, onde tramitam causas com maior complexidade e cuja dilação probatória é muito mais estendida, como por exemplo, as causas que exigem qualquer tipo de perícia.

Nas Varas Criminais, por exemplo, quando ainda não existiam os Juizados Especiais Criminais, as infrações de menor potencial ofensivo, por muitas vezes prescreviam, uma vez que as atenções dos magistrados e servidores estavam voltadas para os processos mais importantes, cuja lei exige prioridade, como por exemplo crimes com réus que se encontram privados de liberdade. Desta forma, pecava-se pela ineficiência do Estado, quando este deixava de prestar a tutela jurisdicional ao cidadão, ou seja, o próprio Estado cometia a injustiça.

Verifica-se que embora os Juizados Especiais tenham facilitado o acesso à Justiça, não cumpriu com eficiência o intuito de diminuição na quantidade de processos em trâmite, conforme podemos verificar no Relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) do ano de 2018 foram acrescentados 1.561.020 (um milhão quinhentos e sessenta e um mil e vinte) novos processos as já abarrotadas Varas Judiciais do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), sendo este número apenas referente ao ano de 2017. Ainda, em consulta ao Sistema de Processo Judicial Eletrônico do TJPR (PROJUDI), apenas na Comarca de Paranaguá, o Juizado Especial Cível recebeu quase três vezes mais novos processos do que receberam juntas as 03 (três) Varas Cíveis da Comarca.

Assim a princípio, aparentemente o problema do acesso à Justiça e da rápida prestação jurisdicional fora resolvido com o advento dos Juizados Especiais, contudo, a questão do “engarramento” do trânsito das Varas Judiciais ainda persiste, não obstante, os Juizados Especiais visarem a conciliação e a transação, que são espécies de equivalentes jurisdicionais, como destaca Neves:

O Estado não tem por meio da jurisdição, o monopólio da solução dos conflitos, sendo admitidas pelo Direito outras maneiras pelas quais as partes possam buscar uma solução do conflito em que estão envolvidas. São chamadas de equivalentes jurisdicionais ou de formas alternativas de conflitos. Há 04 (quatro) espécies reconhecidas pelo direito: autotutela, autocomposição (tradicionalmente chamada de conciliação), mediação e arbitragem. (NEVES, 2017, p. 61)

Desta maneira, o resultado desse trabalho pretende proporcionar à instituição, instrumentos e rotinas simples de trabalho que podem reorganizar as atividades e obter uma consequente melhora na prestação jurisdicional.

## 1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

O resultado pretendido é a celeridade processual na entrega da prestação jurisdicional a sociedade.

## 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO

Propor a criação de ferramentas e rotinas na forma física e/ou eletrônica para a melhoria na Prestação Jurisdicional no âmbito dos Juizados Especiais, com ênfase na agilidade dos processos de trabalho, na eficiência e na consequente celeridade processual.

## 1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

Na pós-modernidade a eficiência do Poder Judiciário está diretamente relacionada a celeridade da prestação jurisdicional, pois a morosidade é tomada quase sempre como sinônimo de injustiça. Desta forma é necessário o uso de expedientes instrumentalizados no Princípio da Eficiência integrado aos demais princípios constitucionais norteadores da Administração Pública, quais

sejam, legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade para atender com presteza ao jurisdicionado.

Vemos a importância e necessidade deste trabalho como a tentativa de responder ao amadurecimento da sociedade, pois chegamos a um novo perfil de cidadão, o cidadão-consumidor, que questiona o antigo modelo de serviço estatal e procura que seu dinheiro recolhido em impostos, tarifas e taxas seja transformado em prestação de serviços com qualidade e eficiência. (BOOG, 2002).

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O acesso à Justiça é um direito fundamental do cidadão, garantido pela CF/88, todavia, acesso sem eficiência na entrega do direito soa como uma supressão deste.

O acesso à Justiça se faz efetivo apenas com a duração razoável do processo e, isso, por sua vez, somente se faz possível pelo uso de instrumentos, pessoas e recursos de forma eficiente, buscando o melhor resultado possível do investimento realizado.

Sobre acesso à Justiça assim ensina Fernando Pagani Mattos, apoiado nas lições de Friedrich Müller:

A expressão “acesso à justiça” pode ser reconhecida hoje como condição fundamental de eficiência e validade de um sistema jurídico que vise a garantir direitos. Assim, calcado em modalidades igualitárias de direito e justiça, tal instituto deve ser considerado o básico dos direitos fundamentais do ser humano. Não é por outra razão que a incapacidade do Estado em promover a integração efetiva de parcelas marginalizadas da população tem-se mostrado como um dos grandes obstáculos à efetivação das promessas da democracia. Outro aspecto relevante é a exclusão econômica da qual decorre a exclusão jurídica resultante da incapacidade do Estado de garantir ao cidadão o acesso e a efetivação dos direitos humanos constitucionalmente garantidos. (MÜLLER, 2000 citado por MATTOS, 2009, p. 70)

Mauro Cappelletti, citado por Fernando Pagani Mattos, com o mesmo entendimento, assim leciona:

A expressão ‘acesso à justiça’ é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. [...] De fato, o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua reivindicação. O acesso à justiça, pode, portanto, ser encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos a todos. (CAPPELLETTI, 2002 citado por MATTOS, 2009, p. 70)

O mesmo Cappelletti, na mesma obra enfatiza o seguinte:

O acesso não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística. Seu estudo pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica. (CAPPELLETTI, 2002 citado por MATTOS, 2009, p. 73)

Na esteira da implementação do Princípio da Eficiência a fim de gerar um melhor e mais amplo acesso à Justiça, muito se tem buscado para viabilizar uma Justiça acessível e, ao mesmo tempo, que produza resultados corretos e rápidos. Um trabalho nada simples, mas que com o decorrer dos anos e das experiências tem revelado resultados.

A já explicitada criação dos Juizados Especiais é um exemplo clássico de sistema que foi implantado para permitir acesso à justiça de forma célere, efetiva e informal, dando guarida a pretensões antes obstaculizadas, pela formalidade e custo do sistema ordinário, o qual trouxe consigo um microsistema menos formalista, com procedimentos inovadores e com princípios formulados para impulsionar o processo de forma célere, eficiente e inovadora.

Como bem salienta Luiz Cláudio Silva, em sua obra “Os Juizados Especiais Cíveis na Doutrina e na Prática Forense”:

Os Juizados Especiais representam uma grande evolução do Poder Judiciário pela eficácia imediata da prestação jurisdicional, tendo em vista o dinamismo do procedimento, como também a facilidade de acesso a essa prestação. (SILVA, 2006, p. 5)

No mesmo sentido, importante se faz ressaltar a judiciosa lição de Helio Martins Costa, em sua obra “Lei dos Juizados Especiais Cíveis Anotada e sua Interpretação jurisprudencial”:

Neste passo, a Lei dos Juizados Especiais veio constituir importante instrumento jurisdicional a propiciar justiça ágil, desburocratizada, desformalizada e, principalmente, acessível a todos os cidadãos. E, o que é mais importante, trata-se de justiça de resultado rápido. O direito à jurisdição, incluído entre aqueles consagrados no art. 5º da Constituição da República, via da Lei 9.099/95, efetivamente tornou realidade a facilitação deste acesso ao abolir o rigor formal do *jus postulandi*, permitindo que a própria parte dirija-se pessoalmente à Secretaria dos Juizados e proceda oralmente à sua reclamação, inclusive promovendo o andamento e a instrução do processo sem assistência de advogado nas causas cujo valor não ultrapasse a 20 salários mínimos, em primeiro grau de jurisdição, e ainda isentando

as custas , que somente serão cobradas em caso de interposição de recurso.(COSTA, 2006, p. 01)

Assim, a realidade dos Juizados Especiais consagra o inderrogável direito do cidadão de acesso à jurisdição, num momento em que explode o clamor social por justiça, na busca de solução para um número cada vez maior e emergente de conflitos de interesses.

Logo, os Juizados Especiais foram importante instrumento de acesso à Justiça, com seus princípios informadores, previstos no art. 2º da Lei 9.099/95, dentre os quais se destacam a oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade que se revelam instrumentos para a concretização da eficiência e da duração razoável do processo.

O sistema instituído pela Lei 9.099/95 foi uma experiência positiva, que, sem dúvida, serviu a dar acesso à Justiça para aquelas pessoas que tinham suas pretensões marginalizadas por conta dos obstáculos trazidos pelo formalismo e pelo alto custo do procedimento comum.

Mas o sistema, hoje muito difundido e conhecido pela população, embora tenha se mostrado muito efetivo, tem sofrido com altas quantidades de demandas, exigindo uma melhor racionalização dos trabalhos e um constante aperfeiçoamento da aplicação de suas regras.

Podemos observar nos últimos anos que, com o incremento tecnológico houve grandes mudanças no desenvolvimento e prestação dos serviços públicos, e o Poder Judiciário através dos 91 (noventa e um) Tribunais existentes no país não ficou apartado desta tendência.

A partir da promulgação da Lei Federal 11.419, de 19 de dezembro de 2006 que autorizou a informatização e tramitação dos processos judiciais, com o intuito de aperfeiçoar a prestação jurisdicional e torná-la mais eficiente, e da instituição da Resolução nº 185 de 18 de dezembro de 2013, pelo CNJ que é o órgão que pode e deve exercer o controle da atuação administrativa e financeira e a coordenação de planejamento estratégico do Poder Judiciário, inclusive na área de tecnologia da informação (art. 103-B, § 4º, da CF/88), sob a presidência do Excelentíssimo Ministro do Supremo Tribunal Federal (STF) Joaquim Barbosa, foi instituído o Sistema Processo Judicial Eletrônico do CNJ (PJe) como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais em todas as repartições judiciárias brasileiras, o que vem

acabando com as pilhas de papéis acumuladas nos escaninhos e mesas das varas judiciais espalhadas por todo o Brasil, com um conseqüente benefício ambiental para toda sociedade, além de propiciar uma melhor transparência e maior celeridade na prática dos atos.

Ainda que alguns autores discutam acerca da utilização do termo “processo”, uma vez que para eles não houve a criação de um processo eletrônico, e sim de um procedimento eletrônico que é desenvolvido dentro de um processo, conforme salienta Almeida Filho (2010), o que notamos é que o advogado, que é um profissional indispensável para a administração da justiça, não mais precisa enfrentar as filas nos fóruns para retirada de guias de custas judiciais e processuais, tampouco, precisa enfrentar as filas para protocolizar a ação do seu cliente no Cartório Distribuidor.

Ainda, as informações sobre o processo e atos processuais eram levadas ao conhecimento do advogado através de consulta aos autos no balcão da Secretaria, onde tramitavam, ou através do Diário de Justiça. A propósito, encontrar intimações no Diário de Justiça entre um “mar” de outras informações, era algo tão trabalhoso que se exigia a contratação de um empregado ou de uma empresa apenas para fazê-lo.

Muitos atos foram transformados e muitos problemas deixaram de ocorrer, como por exemplo, o processo não sai mais em carga para as partes, que podem ter acesso ao mesmo sempre que quiserem, independentemente se o prazo a ser cumprido é o seu ou o da parte adversa. O processo, também por conta disso, não é mais perdido, seja pelas partes ou pelos servidores, não trazendo atraso à marcha processual. As vantagens foram enormes, para todos os interessados no andamento processual.

Mas muito ainda pode ser melhorado, sem a necessidade de intervenção do poder legislativo, apenas com a melhora no aproveitamento do sistema eletrônico já existente.

Conforme veiculado no *site* do TJPR, no mês de janeiro de 2019 o judiciário paranaense obteve 100% (cem por cento) do trâmite de novos processos em meio digital, proporcionando ao advogado, do conforto de seu escritório ou de qualquer lugar no planeta, em que ele tiver acesso à *internet*, com apenas um clique, consultar seus processos, receber intimações, citações

e ajuizar ações, já as custas judiciais e processuais podem ser pagas via *internet*, utilizando serviços como o *internet banking*.

Ao tecer reflexões sobre a questão, se verifica que a utilização destas inovações advindas com a Tecnologia da Informação e Comunicação em muito auxilia na tentativa de cumprimento do determinado no art. 37 da CF/88, buscando inserir no serviço prestado pelo Poder Judiciário o Princípio da Eficiência, que segundo o entendimento do Excelentíssimo Ministro do STF Alexandre de Moraes, pode ser compreendido como:

[ ... ] aquele que impõe à Administração pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para a melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitar-se desperdício e garantir-se uma maior rentabilidade social. (MORAES, 1999, p. 294)

E ainda, segundo Alain Touraine:

É possível serem identificados quatro atributos da eficiência administrativa: racionalização, produtividade, economicidade e celeridade. Os três últimos, entretanto, podem ser considerados uma decorrência do primeiro. A eficiência e suas expressões afins referem-se a um ideal de racionalização da ação humana. (TOURAINÉ, 2002, p. 99)

Assim, com a utilização do sistema e/ou processo judicial eletrônico, o Poder Judiciário, além de propiciar o aumento da celeridade no andamento das ações, coopera também com a adequação de seu funcionamento aos princípios da proteção ambiental, conforme já pontuado, uma vez que deixa de utilizar toneladas de papéis, todos os anos, diminuindo também a utilização de recursos públicos para tal fim.

Verifica-se também que a eficiência funcional, baseada no Princípio da Eficiência, segundo Hely Lopes Meirelles e José Emmanuel Burle Filho:

[...] é, pois, considerada em sentido amplo, abrangendo não só a produtividade do exercente do cargo, ou da função como a perfeição do trabalho e sua adequação técnica aos fins visados pela Administração, para o quê se avaliam os resultados, confrontam-se os desempenhos e se aperfeiçoa o pessoal através de seleção e treinamento. Assim, a verificação da eficiência atinge os aspectos quantitativo e qualitativo do serviço, para aquilatar do seu rendimento

efetivo, do seu custo operacional e da sua real utilidade para os administrados e para a Administração. [...] (MEIRELLES; BURLE FILHO, 2016, pp.117)

Ou seja, a inclusão, desenvolvimento e uso da tecnologia no Poder Judiciário, tende a propiciar a maior celeridade processual almeja por toda a sociedade.

É possível afirmar ainda, que somente ultimamente o Princípio da Eficiência veio a ganhar maior importância, todavia, doutrinadores como Hely Lopes Meirelles já citavamem suas obras que:

[...] o Princípio da Eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e seus membros (MEIRELLES, 2002, p. 94).

Percebe-seque, a inclusão do sistema informatizado PROJUDI, especificamente no TJPR, conseguiu popularizar o acesso do cidadão aos autos do processo, trazendo uma maior interação dos jurisdicionados com a Justiça e possibilitando como ensina Idalberto Chiavenato a análiseconcomitante da sociedade, acerca da organização TJPR sob o escopo da eficácia e da eficiência:

[...] eficácia é uma medida normativa do alcance dos resultados, enquanto eficiência é uma medida normativa da utilização dos recursos nesse processo. (...) A eficiência é uma relação entre custos e benefícios. Assim, a eficiência está voltada para a melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas (métodos), a fim de que os recursos sejam aplicados da forma mais racional possível [...] (CHIAVENATO, 1994, p. 70)

E esta dita análise do público, tornou-se possível tendo em vista a transparência explícita no sistema eletrônico e a melhor utilização dos recursos públicos, ou seja, a implementação na prática do Princípio da Eficiência que vem trazendo um resultado mais satisfatório para a sociedade.

### 3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

#### 3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

Para termos noção da organização estudada, se faz necessário buscar na história o início da cidade de Paranaguá, uma vez que esta foi a primeira do Estado.

Segundo consta no *site* da Prefeitura de Paranaguá acerca da criação da cidade:

[...] O povoamento do litoral do Paraná começou por volta de 1550, na ilha da Cotinga, servindo mais de ponto referencial no processo de investigação e buscas auríferas.

Duas décadas depois, os pioneiros, à frente Domingos Peneda, natural de São Paulo, [...], conquistaram a margem esquerda do rio Taguaré (Itiberê) habitado pelo povo indígena Carijó.

[...] Nos anos de 1550, através de Ararapira e Superagüi, penetrando e navegando a vasta e bela baía de Paranaguá, as canoas vicentinas aportaram na ilha da Cotinga, próxima do continente.

[...] Primeira povoação foi na ilha da Cotinga, depois mudaram para o lugar da ribanceira onde ora está, talvez porque achassem o terreno mais apropriado para formarem a povoação, ser arenoso, ter uma formosa planície onde acharam uma fonte de água nativa e oferecendo o rio Taguaré um seguro fundeadouro, abrigado dos ventos e dos piratas em suas baías. A notícia do aparecimento de ouro correu logo, além das barras. Outros faiscadores, procuraram, sem demora, a região, reunindo-se aos grupos que labutavam com bateias. Desde 1554 já os santistas entretinham seu comércio marítimo com porto de Paranaguá, levando resgates de ferramentas, anzóis e fazendas que permutavam por algodão que os índios Carijó plantavam e colhiam e do Rio de Janeiro haveria também algum comércio.

De 1549 a 1556, os valorosos missionários jesuítas já haviam percorrido os ínvios sertões de Iguape, Cananéia e Paranaguá, até os planaltos da Serra do Mar.

A povoação cresce, instala sua Câmara Municipal, vira vila com pelourinho e escrivão juramentado. Em 1640, chegou o Capitão Provedor Gabriel de Lara, e a fidalga família com investidura de governo militar.

Já em 1646 mandou erigir o Pelourinho, símbolo de poder e justiça do Rei. Após dois anos, a povoação tornou-se Vila, chamando-se Vila de Nossa Senhora do Rocio de Paranaguá. Em 1660 tornou-se Capitania, passando à condição de Cidade em 05 de fevereiro de 1842. (PARANAGUÁ, 2019)

Segundo o *site* do TJPR:

A história do TJPR remonta ainda à época em que o nosso país era colônia de Portugal, quando em 22 de junho de 1700 D. Pedro criou a Ouvidoria Geral para as Capitanias do Sul, sendo Paranaguá a nova subordinada.

Com a independência em 1822 foi imposta uma nova organização judiciária e com ela a transferência da Ouvidoria Geral de Paranaguá para Curitiba onde se encontra atualmente o TJPR, que é composto por 120 desembargadores. (TJPR, 2019)

De acordo com informação obtida no *site* do TJPR, a Comarca de Paranaguá foi criada pela Lei Provincial nº 2 de 26 de julho de 1854 e instalada no mesmo dia.

Atualmente, o Foro Judicial que compõe as Varas e Secretarias localizadas dentro da unidade do fórum, é composto de oito Varas/Secretarias Judiciais e o Ofício do Distribuidor, Contador, Partidor, Avaliador e Depositário Público.

O Foro Extrajudicial, que são os cartórios localizados fora da unidade do fórum, é composto por: Dois Tabelionatos de Notas; Um Tabelionato de Protesto de Títulos; Um Serviço de Registro de Imóveis; e Um Serviço de Registro Civil das Pessoas Naturais acumulando o único Serviço de Registro de Títulos e Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas e, ainda, Um Tabelionato de Protesto de Títulos.

O PAR-7VJ foi instalado como Vara autônoma no ano de 2006 e conforme já descrito, tem a característica de atendimento a causas e/ou processos de menor potencial ofensivo e de menor valor monetário, ou seja, o legislador entendeu que uma pessoa de baixa renda que necessite “bater” às portas do judiciário, todavia, não disponha de condições financeiras para contratar um advogado, ou ainda, a hipótese de que não compense contratar, uma vez que o valor dos honorários advocatícios seria superior ao valor da indenização do dano sofrido, necessitava de alguma forma diferenciada para ter acesso à Justiça, e através do Juizado Especial esta lacuna foi preenchida, uma vez que esta pessoa pode ter acesso à justiça, para as causas cujo valor não ultrapasse 20 (vinte) salários mínimos, assim como não necessita obrigatoriamente do acompanhamento e/ou assistência de um profissional do direito e/ou advogado. A própria pessoa pode ajuizar uma ação judicial, sem dominar o “juridiquês” e sem enfrentar as custas processuais e os rígidos ritos do processo ordinário, uma vez que no Juizado Especial vige a simplicidade, a informalidade e a celeridade, com a finalidade de se dar rápida prestação jurisdicional com aplicação prática do Princípio da Eficiência.

O Juizado Especial da Justiça Estadual é formado por três competências, quais sejam: Cível, Criminal e da Fazenda Pública.

### 3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

A PAR-7VJ embora tenha competência reduzida, processando e julgando na esfera cível causas de menor complexidade probatória, de valor não superior a quarenta salários mínimos, respeitadas as demais regras de competência previstas no art. 3º da lei 9.099/95; e na esfera criminal as infrações penais de menor potencial ofensivo, sendo assim consideradas as contravenções penais e os crimes a que a lei comine pena máxima não superior a dois anos, cumulada ou não com multa, conforme preveem os artigos 60 e 61 da Lei 9.099/95, acabam atendendo uma grande quantidade de demandas, tendo sua área de abrangência na cidade de Paranaguá com todos os Distritos e na Ilha do Mel, recebendo assim uma diversidade de pessoas com diferentes situações e necessidades sociais, e em especial uma grande demanda proveniente da Ilha do Mel em época de temporada.

O levantamento da situação-problema da PAR-7VJ foi realizado através de acompanhamento das rotinas diárias de trabalho, o que demonstrou que existe certa ausência na padronização do fluxo de trabalho e rotinas, assim como, a falta na disponibilidade de ferramentas eletrônicas possíveis de serem implementadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC).

Em razão da alta demanda, são vários os atos que exigem a presença das partes no fórum, especialmente para as audiências de conciliação, preliminar, de oitiva e de instrução e julgamento. Isso, como consequência, sobrecarrega o trabalho realizado pelos servidores do cartório, que, além de fazer o atendimento e orientação das pessoas, precisam confeccionar uma série de documentos, notadamente certidões explicativas e certidões de comparecimento para justificativa da ausência em serviço.

Atualmente, ao final das audiências, é comum que as partes e testemunhas compareçam no balcão da Secretaria do Juizado e façam pedido de declaração de comparecimento para justificarem a ausência no trabalho para os seus empregadores. Nessas situações, o servidor responsável pelo

atendimento, pede os documentos pessoais da parte e, manualmente, redige uma certidão de comparecimento, pontuando dia e hora da presença.

Outra questão que merece a atenção é a ferramenta utilizada para garantir a autenticidade e autoria dos atos processuais inseridos no PROJUDI. Conforme o Diário da Justiça Eletrônico, na edição nº 138 de 14/05/2009, foi publicada a Resolução 03/2009, que dispõe sobre o processo eletrônico no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Paraná, após dois anos da inauguração do projeto-piloto no Juizado Especial Cível da Comarca de Campo Largo, e tal Resolução determinou entre outras questões no art. 6º § 8º. :

Para os advogados, a partir do dia 3 de agosto de 2009 o petiçãoamento e a prática de atos processuais eletrônicos somente poderão ser realizados mediante assinatura digital, certificada pela Ordem dos Advogados do Brasil ou por outra Autoridade Certificadora credenciada, atendendo aos requisitos de autenticidade, integridade, validade jurídica e interoperabilidade da Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Ou seja, foi exigido do advogado a obtenção de um Certificado Digital A-3 para o acesso e trabalho no PROJUDI.

Por outro lado, para outros usuários como os servidores, o TJPR forneceu o Certificado Digital A-1, que é baixado e o próprio computador realiza a assinatura digital. Este certificado expira em dois anos e a renovação pode ser feita pelo próprio servidor devidamente cadastrado e autorizado pelo DTIC.

O Certificado Digital A-3 é fornecido por certificadora oficialmente autorizada, no caso do TJPR, a instituição autorizada a fornecer os certificados A-3 é o Banco Caixa Econômica Federal conforme convênio firmado entre ambos.

A vantagem do Certificado Digital A-3 é que permite a seu portador utilizá-lo não apenas no ambiente do sistema PROJUDI, mas também em outros ambientes da *internet*, ou seja, o Certificado Digital A-3 tornou-se a identidade pessoal no mundo digital.

Em termos práticos, não havia diferença na utilização tanto do Certificado Digital A-1 quanto do Certificado Digital A-3, não havendo limitação na operação do sistema PROJUDI, até o advento da Central de Mandados na Comarca de Paranaguá, a qual exige que os mandados expedidos por meio eletrônico sejam assinados apenas com o Certificado Digital A-3, tendo em

vista este fazer constar no documento informações de quem assinou digitalmente o documento, assim como um código que permite a consulta da autenticidade do documento no *site* do TJPR.

Já os documentos assinados com o Certificado Digital A-1, não inserem tais informações no documento.

Embora no documento assinado com o Certificado Digital A-1 não conste as informações extras, isso não significa a não existência das mesmas, somente não foram transcritas no documento, todavia, permanecem registradas no PROJUDI, que ao ser consultado, o jurisdicionado pode verificar as informações tais como quem assinou e juntou o documento; em qual movimento; em qual data e horário.

Do ponto de vista formal, parece mais favorável a assinatura de documentos apenas utilizando o Certificado Digital A-3, pois as informações explícitas inseridas no documento, lhe dá maior autenticidade e confere maior segurança e aceitação no caso dos mandados.

Contudo, no PAR-7VJ, há apenas um servidor que possui o Certificado Digital A-3 válido, ficando desta maneira assoberbado de trabalho, uma vez que possui outras funções a cumprir, além da expedição diária de dezenas de mandados.

Os demais servidores não possuem Certificado Digital A-3, porque a instituição autorizada a fornecer está passando por uma reestruturação interna e a emissão dos mesmos está suspensa em todo o Estado do Paraná, exceto em Curitiba onde existe uma agência autorizada.

Embora, os servidores do PAR-7VJ têm conseguido com muito esmero atender a demanda de expedição de mandados, é correto afirmar que a eficiência do sistema está comprometida, por exemplo, se o dito único servidor gozar de férias, ou qualquer outra situação que o afaste do serviço ocorrer, não será possível a expedição de mandados, trazendo assim um grande prejuízo aos jurisdicionados.

E a questão derradeira, concerne ao fato já comentado das partes não precisarem obrigatoriamente da assistência de um advogado para ingressar com uma ação no PAR-7VJ o que coopera no aumento do número de pessoas que fazem filas na recepção, tanto para iniciar uma ação quanto para consultar o andamento da mesma

## **4 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA**

### **4.1 PROPOSTA TÉCNICA**

A proposta é para que sejam utilizadas facilidades propiciadas pelo uso do sistema eletrônico, para tornar mais célere e eficiente as questões elencadas.

No PROJUDI todas as partes e testemunhas arroladas são cadastradas no processo, com as devidas qualificações e endereços, logo, o sistema já detém os dados necessários para a confecção de uma certidão. Do sistema é possível se extrair o número do processo, a natureza da ação, o dia e hora da audiência e o nome das partes, procuradores e testemunhas.

O que se propõe é que seja disponibilizado um modelo eletrônico de certidão, que automaticamente se alimente dos dados do processo e dia da audiência e, ainda, que permita a seleção das partes, testemunhas ou procuradores.

E para que a medida seja ainda mais efetiva, a impressão da certidão ou declaração de comparecimento pode ser gerada pelo próprio condutor da audiência: juiz, conciliador, juiz leigo ou pelo servidor responsável por redigir os atos da audiência.

Desse modo, assim que finalizada a audiência ou procedida a oitiva da testemunha, seria possível prontamente imprimir a certidão de comparecimento e prontamente dispensar quem de direito, sem gerar sobrecarga para o trabalho da secretaria.

Desse modo, com poucos cliques no sistema já aberto e com pessoas, cujas qualificações já foram conferidas por ocasião da audiência, torna-se dispensável que a parte compareça ao balcão da Secretaria, interrompendo o servidor de realizar outros afazeres e, aliado a isso, evitaria filas, sobrecarga de atendimentos seguidos e, o melhor, permite que o jurisdicionado volte aos seus afazeres ordinários sem maiores transtornos.

Uma medida simples que, porém, traria bem-estar para partes, servidores e, sobretudo para as testemunhas, que são chamadas a largar a rotina de suas vidas para atender ao interesse das partes e do judiciário, sem nada receber em troca e sem ostentar nenhum interesse pela causa.

É importante registrar, de igual modo, que no PAR-7VJ, e acredita-se que o mesmo movimento haja em tantos outros Juizados, as audiências são marcadas de modo consecutivo e contínuo durante o dia: de quinze em quinze minutos ou de meia em meia hora, durante todo o dia.

As audiências geralmente começam entre 08:30 e 09:00 horas, sendo interrompidas por volta das 12:00 horas, no período da manhã. Durante a tarde, as audiências costumam iniciar 13:30 horas e seguir até próximo das 18:00 horas. Tal comentário se faz necessário apenas para contextualizar a alta demanda de audiências e, por consequência, a alta procura por declarações e certidões de comparecimento todos os dias. Em razão disso, ao menos um funcionário fica sobrecarregado com tal atribuição durante o dia inteiro.

Assim, a economia de tempo propiciada pelo uso do sistema eletrônico, desburocratizaria a confecção da certidão e, ao mesmo tempo, reduziria a sobrecarga de trabalho e o tempo de espera das partes e testemunhas, gerando uma melhor racionalização do serviço cartorário e uma melhor adequação à sistemática dos Juizados Especiais, em especial no tocante à aplicação dos princípios da celeridade, economia, informalidade e eficiência dos atos processuais.

Em relação a falta do Certificado Digital A -3 e a impossibilidade de se sanar a falta de expedição de novos certificados para outros servidores, a solução que se sugere a equipe do DTIC é a inclusão, quando da utilização do Certificado Digital A-1, das mesmas informações que constam quando da utilização do Certificado Digital A-3, por óbvio dentro das possibilidades e viabilidades técnicas.

A consulta via Chave de Validação, que é uma ferramenta já existente no PROJUDI, a qual possibilita que as partes com acesso à *internet* tenham integral acesso ao processo, deve ser mais difundida com a inclusão da Chave de Validação em todas as citações e intimações expedidas pela Secretaria.

No caso dos Juizados Cíveis e da Fazenda Pública, o cidadão que possui Certificado Digital A-3 também poderia ter a opção de protocolar o pedido pela *internet*, diretamente na página do PROJUDI, assim como fazem os advogados, o que certamente somaria na diminuição de pessoas na recepção do PAR-7VJ todos os dias.

#### 4.1.1 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Necessário o envio da proposta pelo sistema SEI, a fim de que o DTIC e a Corregedoria-Geral da Justiça se manifestem acerca do assunto e, se aceita, providenciem sua implantação no sistema PROJUDI.

#### 4.1.2 RECURSOS

Os únicos recursos necessários são os Recursos Humanos do DTIC no desenvolvimento das ferramentas eletrônicas necessárias e/ou mudanças no programa para a adição das propostas elencadas.

#### 4.1.3 RESULTADOS ESPERADOS

Os resultados esperados são a agilidade no atendimento e na resposta a sociedade, quando na busca ao Poder Judiciário.

#### 4.1.4 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

O único risco encontrado se refere a utilização do Certificado Digital A-3 para a propositura de novas ações judiciais pelas partes, sem o auxílio do advogado, uma vez que inicialmente podem haver inclusões equivocadas e excessiva de processos no sistema, tendo em vista a falta de ambientação inicial dos jurisdicionados com o PROJUDI.

## 5 CONCLUSÃO

Este trabalho propôs simples mudanças no comportamento organizacional, sugerindo pequenas alterações práticas que, se implantadas, tendem a melhorar, facilitar e agilizar a prestação de serviço ao jurisdicionado, na tentativa de mudar a visão que a sociedade tem do serviço público, conforme discorre Rosimeire Ventura Leite:

[...] o setor público sempre foi alvo de críticas e de insatisfações por parte da sociedade, sendo constantemente qualificado como ineficiente, burocrático e lento.[...] (LEITE, 2001, p. 257)

Em síntese, além das mudanças sugeridas na área documental e de rotinas internas da PAR-7VJ, as mudanças na área do sistema digital, se implantadas, serão obrigatoriamente estendidas a todas as unidades do TJPR em 1º grau de jurisdição.

As sugestões, através do presente trabalho, poderão ser enviadas pelo Sistema Eletrônico de Informação (SEI), para a apreciação da Corregedoria-Geral de Justiça, que é o setor responsável por gerenciar, fiscalizar e determinar as rotinas, resoluções e decretos referentes as questões judiciais do TJPR.

Por óbvio que, com o grande desenvolvimento diário de novas tecnologias, poderão ser tomadas outras ações com o passar do tempo e cabe salientar que, conforme mencionado pelo próprio presidente do TJPR no início do mês de fevereiro de 2019, uma destas novas ações será o início da utilização da inteligência artificial para o cumprimento de procedimentos repetitivos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico. **A informatização judicial no Brasil**. 3.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Cultura e Mudança Organizacional**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]:CAPES : UAB, 2014

BOOG, G. **Manual de Gestão de Pessoas e equipes: estratégias e tendências**. vol. 1. São Paulo: Editora Gente, 2002.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Legislação. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 2017. Disponível em: <[https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/legislacao/Constituicoes\\_Brasileiras/constituicao1988.html/arquivos/Constituiode1988.pdf](https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/legislacao/Constituicoes_Brasileiras/constituicao1988.html/arquivos/Constituiode1988.pdf)>. Acesso em: 28 dez. 2018.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil, Subchefia de assuntos jurídicos. Brasília, 1995. **Lei 9.099 de 26 de setembro de 1.995**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm)>. Acesso em: 27 dez. 2018.

\_\_\_\_\_. Brasília, 2001. **Lei 10.259 de 12 de Julho de 2001**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LEIS\\_2001/L10259.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10259.htm)>. Acesso em: 27 dez. 2018.

\_\_\_\_\_. Brasília, 2009. **Lei 12.153 de 22 de dezembro de 2009**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2007-2010/2009/Lei/L12153.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2007-2010/2009/Lei/L12153.htm)>. Acesso em: 27 dez. 2018.

CNJ. Departamento de Pesquisas Judiciárias. Brasília, 2018. **Justiça em Números 2018**: ano-base 2017. Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2018.

COSTA, Helio Martins. **Lei dos juizados especiais cíveis anotada e sua interpretação jurisprudencial**. - 4ª ed. ver. atual. e ampl. - Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

LEITE, Rosimeire Ventura. Revista de Direito Administrativo. Rio de Janeiro, 2001. **O princípio da Eficiência na Administração Pública**. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/47245>>. Acesso em: 28 jan. 2019.

MATTOS, Fernando Pagani. **Acesso à justiça: um princípio em busca de efetivação**. Curitiba: Juruá, 2009.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 27. ed. São Paulo: Malheiros, 2002.

MEIRELLES, Hely Lopes; BURLE FILHO, José Emmanuel. **Direito administrativo brasileiro**. 42. ed. atual. até a Emenda Constitucional 90, de 15.9.2015. São Paulo: Malheiros, 2016.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil**: Volume único. 9.d, Salvador: Juspodium, 2017.

SILVA, Luiz Cláudio. **Os juizados especiais cíveis na doutrina e na prática forense**. Rio de Janeiro: Forense, 2006

TOURAINÉ, Alain. **Crítica da Modernidade**. Petrópolis: Vozes, 1994.

TJPR. **Diário Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Paraná**. Disponível em: <<https://www.tjpr.jus.br/diario-da-justica>> Acesso em: 25 fev. 2019

**Museu do TJPR.**

Disponível em: <<https://www.tjpr.jus.br/historico-tjpr-museu>> Acesso em: 26 fev. 2019

**PROJUDI**. Disponível em: <<https://projudi2.tjpr.jus.br/projudi/>> Acesso em: 05 jan. 2019.

Prefeitura Municipal de Paranaguá. **História de Paranaguá**

Disponível em: <<http://www.paranagua.pr.gov.br/conteudo/a-cidade/historia>> Acesso em: 26 fev.2019