



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DIREITOS
HUMANOS (PPGPJDH)

BHONNY SOARES DE SÁ MOTA

**APERFEIÇOAMENTO DO ATENDIMENTO NO USO DO SISTEMA DE
CONTROLE DE CERTIDÃO DE 1º GRAU NA COMARCA DE GURUPI –
TOCANTINS: UM ESTUDO DE CASO**

PALMAS/TO

2018

BHONNY SOARES DE SÁ MOTA

**APERFEIÇOAMENTO DO ATENDIMENTO NO USO DO SISTEMA DE
CONTROLE DE CERTIDÃO DE 1º GRAU NA COMARCA DE GURUPI –
TOCANTINS: UM ESTUDO DE CASO**

Estudo de Caso apresentada à defesa no Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* Mestrado Profissional e Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos, da Universidade Federal do Tocantins, em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense, na Linha de Pesquisa Instrumentos de Acesso à Justiça e Tutela de Direitos, como requisito parcial à obtenção do título de mestre.

Orientadora: Professora Doutora Patrícia Medina

PALMAS/TO

2018

N972r Mota, Bhonny Soares de Sá.

Aperfeiçoamento do atendimento no uso do Sistema de Controle de Certidão de 1º grau na comarca de Gurupi – Tocantins: um estudo de caso / Bhonny Soares de Sá Mota. Palmas, TO 2018.

62 f.; 15 cm

Estudo de Caso (Mestrado profissional) – Universidade Federal do Tocantins, 2018.

Orientadora: Patrícia Medina

1. Atendimento; 2. Certidões 3.SISCOCE 4. e- Proc 5. Etnografia



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*
EM PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E DIREITOS HUMANOS

BHONNY SOARES DE SÁ MOTA

**Aperfeiçoamento do Atendimento no uso do Sistema de Controle de Certidão de 1º
Grau na Comarca de Gurupi – Tocantins: um estudo de caso.**

Dissertação propositiva apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* Mestrado Profissional e Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos, promovido pela Universidade Federal do Tocantins em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense, como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre.

Data da aprovação: 14 de dezembro de 2018

Banca examinadora:

Prof. Dra. Patrícia Medina
Orientadora e Presidente da Banca
Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dra. Ângela Issa Haonat
Membro Avaliador Interno
Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dra. Ângela Ruriko Sakamoto
Membro Avaliador Externo
Centro Universitário Luterano de Palmas

Prof. Ms. Glacielle Borges Torquatto
Membro Suplente
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins

Palmas – TO
2018

MOTA, Bhonny Soares de Sá Mota. **Aperfeiçoamento do atendimento no uso do Sistema de Controle de Certidão de 1º grau na comarca de Gurupi – Tocantins**: um estudo de caso. 2018 62 p. Relatório Final de Pesquisa (Programa de Mestrado Profissional Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos) – Universidade Federal do Tocantins e Escola Superior da Magistratura, Palmas, 2018.

RESUMO

Trata-se de estudo de caso orientado ao aperfeiçoamento do atendimento no uso do Sistema Administrativo de Controle de Certidão de 1º Grau do Cartório de Distribuição da Comarca de Gurupi, estado do Tocantins/Brasil, com vistas à ampliação do acesso à justiça e da efetividade da prestação jurisdicional e consecução de garantias fundamentais a partir de investigação da percepção dos usuários que demonstraram dificuldades no uso do sistema de emissão de certidão. O contexto envolve o poder Judiciário do estado do Tocantins, que disponibilizou aos cidadãos, em 4 de maio de 2016, o Sistema de Controle de Certidão (SISCOCE), que se baseia no armazenamento do sistema de Processo Judicial eletrônico (e-Proc/TJTO). Nas certidões de 1º grau, constam os processos distribuídos de ações e execuções cíveis, criminais e justiça militar do estado do Tocantins. A implantação do sistema, na forma eletrônica, visa, entre outros, ao atingimento de metas econômica e à celeridade, no sentido definido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Apesar desses propósitos, expressivo número de cidadãos são resistentes ao sistema, seja por não possuírem familiaridade com computadores e impressoras, por serem idosos e terem vivido grande parte de sua existência em uma sociedade não eletrônica ou possuírem baixa escolaridade. O estudo evidencia essa realidade sociológica e ressalta que a implantação do e-Proc/TJTO trouxe alterações nas formas procedimentais dos processos, dando maior celeridade aos procedimentos. A metodologia foi orientada pelo itinerário proposto por - Robert Yin (2005). A investigação da percepção dos usuários foi realizada no Cartório de Distribuição da Comarca de Gurupi-TO a partir coleta dos dados, por dois procedimentos: questionários e observação que foram tratados na perspectiva da Etnografia. A realidade foi descrita e submetida a comparações analíticas com a legislação e resoluções correlatadas e a perspectiva interdisciplinar foi constituída por conhecimentos de saberes da sociedade da informação, acesso à justiça, acesso à informação, a indústria 4.0, em interações com o sistema autopoietico na concepção luhmanniana. Resulta com indicações objetivas de aperfeiçoamento via desenvolvimento de tutorial e aperfeiçoamento dos recursos humanos envolvidos diretamente no atendimento do uso do sistema.

Palavras-chave: 1. Atendimento; 2. Certidões. 3. SISCOCE 4. e-Proc/TJTO 5. Etnografia

MOTA, Bhonny Soares de Sá Mota. **Improvement of service in the use of the 1st Degree Certificate Control System in the region of Gurupi – Tocantins: a case study.** 2018. 62 p. Research Final Report (Interdisciplinary Professional Master's Program in Human Rights and Constitutional Provision) – Federal University of Tocantins and the School of Magistrates, Palmas, 2018.

ABSTRACT

It is a case study aimed at improving management in the use of the Administrative System for the First Degree Certification Control of the District Registry Office of Gurupi, Tocantins state / Brazil, with the intent of expanding access to justice and effectiveness of the jurisdictional provision and the achievement of fundamental guarantees based on the examination of the perception of the users that demonstrated difficulties in the use of the certificate issuing system. The investigation of users¹ awareness will be performed through the collection of data, from two different procedures: questionnaires and systematic observation in the District Registry Office of Gurupi-TO. The context involves the Tocantins state Judiciary that made available to citizens, on May 4, 2016, the Certificate Control System (SISCOCE), which is based on the storage of the electronic Judicial Process system (e-Proc/TJTO). In the first degree certificates the processes are distributed into actions and civil executions, criminal and military justice of the state of Tocantins. The implementation of the system, in electronic form, aims, inter alia, at the achievement of economic goals and speed, in the sense defined by the National Justice Council (CNJ). In spite of these purposes, significant numbers of citizens are resistant to the system, either because they are not familiar with computers and printers, because they are elderly and have lived a large part of their existence in a non-electronic society or have low schooling. The study evidences this sociological reality and emphasizes that the implementation of e-Proc / TJTO brought changes in the procedural forms of the processes, giving greater speed to the procedures. The methodology guided by the itinerary proposed by - Robert Yin (2005) The investigation of the perception of the users was done in the Registry of Distribution of the Gurupi-TO Region from data collection, by two procedures: questionnaires and observation that were treated in the perspective of Ethnography. The reality has been described and submitted to analytical comparisons with legislation and related resolutions and the interdisciplinary perspective was constituted by knowledge of information society knowledge and judicial management, access to justice, access to information, industry 4.0, in interactions with the autopoietic system in Luhmann's conception.

Key words: 1. Attendance 2. Certificates 3. SISCOCE 4. e-Proc/TJTO 5. Ethnography.

¹ The preliminary phase of the research has already been carried out and gave rise to the work of completing a post - graduation course in Judicial Practice by ESMAT.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fachada do Fórum de Gurupi-TO.....	32
Figura 2 – Ambientes externo e interno do Cartório Distribuição de Gurupi-TO	32
Figura 3 – Cidadão sendo auxiliado na retirada da certidão 1º grau	32
Figura 4 – Caracterização dos usuários do SISCOCE na Comarca de Gurupi	33
Figura 5 – Produtividade do SISCOCE, Estado do Tocantins, maio 2017	34
Figura 6 – Tela do <i>site</i> TJ-TO	42
Figura 7 – Tela da 1ª fase de solicitação de certidão 1º grau	43
Figura 8 – Tela de 2ª fase de solicitação de certidão 1º grau	43
Figura 9 –Tela de 3ª fase de solicitação de certidão 1º grau	44
Figura 10 – Tela de 3ª fase de dados controvertidos na solicitação de certidão 1º grau.....	45
Figura 11 – Tela de 4ª fase de dados controvertidos na solicitação de certidão 1º grau.....	45
Figura 12 –Tela de 5ª fase de dados controvertidos na solicitação de certidão 1º grau.....	46
Figura 13 – Tela de 6ª fase de dados controvertidos na solicitação de certidão 1º grau.....	47

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	8
2 RESUMO DO PROBLEMA.....	10
3 DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO DE CASO	14
3.1 Delineamento da pesquisa.....	14
3.2 Revisão de literatura	14
3.2.1 Sociedade da informação e acesso à informação	15
3.2.2 Acesso à justiça	16
3.2.3 Conceito da indústria 4.0	21
3.2.4 Os sistemas de celeridade do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins e o sistemas autopoieticos na concepção luhmanniana	23
3.3 Desenho da pesquisa.....	28
3.3.1 Hipóteses	28
3.3.2 Coleta e análise das informações	28
3.4 Análise de dados.....	30
3.4.1 Apresentação dos dados	30
3.4.2 Verificação das proposições via análise dos dados.....	39
3.5 Ações implementadas e recomendações para enfrentamento do problema.....	42
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	48
REFERÊNCIAS.....	51
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	56
APÊNDICE B – COMPLEMENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO	59
APÊNDICE C – OBSERVAÇÃO SISTEMÁTICA.....	61

1 APRESENTAÇÃO

O tema desta investigação consiste no aperfeiçoamento do atendimento no uso do Sistema de Controle de Certidões – SISCOCE, que incide em uma declaração quanto à existência ou não de processos distribuídos de ações e execuções cíveis, criminais e justiça militar no Estado do Tocantins.

O problema, ocupou-se em responder a seguinte indagação: quais as dificuldades e os descontentamentos expressos pelos cidadãos da Comarca de Gurupi na solicitação da certidão de 1º grau online disponibilizada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins com vista a propor aperfeiçoamento do atendimento no uso do SISCOCE?

Para a resolução do problema, o estudo enfatizou o uso de apontamentos sociais, culturais e históricos que possam explicar condutas e direcionar caminhos eficientes em busca de soluções para as dificuldades apresentadas pelos cidadãos ao utilizar o SISCOCE, tendo como objetivo apresentar ações resultantes no aperfeiçoamento do atendimento no uso do SISCOCE do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins; facilitar o acesso da população que encontra dificuldades para concretizar os procedimentos de solicitação da certidão realizada mediante uso do sistema eletrônico computadorizado; e garantir efetividade, celeridade e inclusão.

O desenvolvimento da pesquisa, ou seja, a sua metodologia, seguiu o fluxo do método do estudo de caso (YIN, 2005), que também orientou a organização do texto. Além disso aplicou-se a dimensão etnográfica na ampliação do estudo.

Na revisão de literatura, foram abordados os temas: sociedade da informação, acesso à informação, acesso à justiça, indústria 4.0, sistemas de celeridade e eficiência do Tribunal de Justiça do Tocantins e sistemas autopoieticos na concepção luhmanniana.

Os dados primários foram obtidos por observação sistemática associada à aplicação de questionário.

A observação sistemática foi realizada em duas etapas. Uma etapa que envolveu a observação de 36 pessoas utilizando o sistema para emissão de certidão de 1º grau ocasião em que também foram caracterizados segundo as variáveis: idade, sexo, escolaridade, acesso e uso de computador e dificuldades no acesso ao SISCOCE (Apêndice C). Ainda nesta etapa, foram obtidos dados junto a Diretoria Judiciária do Tribunal de Justiça do estado do Tocantins mediante (Apêndice A e B) quanto a organização e funcionamento do sistema e sua produtividade durante o primeiro ano de implantação do SISCOCE.

Na segunda etapa da pesquisa se deu a aplicação da abordagem etnográfica. A primeira caracterizou-se pela coleta e transformação de dados quantitativos; a segunda, permitiu a partir da descrição, a compreensão do fenômeno em apreço.

A organização deste relatório técnico de pesquisa, além dos elementos pré-textuais, satisfaz a uma sequência de pensamento estruturada no planejamento e métodos do estudo de caso proposto por Robert Yin (2005), de modo a responder à questão suscitada pelo estudo. Neste sentido é uma investigação empírica do caso que serve para responder questões “como” ou “por que” os fatos acontecem, utilizando-se de coleta e análise de dados de forma coesa e coerente. Isso torna a investigação um processo organizado em fases predeterminadas que devem ter lógica com a fundamentação teórica e as peculiaridades do caso.

Assim, o relatório enquanto produto técnico a ser entregue ao PPGPJDH, está organizado nas etapas propostas por Yin (2005), compondo as seguintes seções: apresentação e resumo do problema; desenvolvimento do estudo, análise e discussão dos resultados.

O estudo sistemático e metodologicamente orientado visa a conhecer com profundidade o problema e propor um aperfeiçoamento do atendimento no uso do SISCOCE.

2 RESUMO DO PROBLEMA

O estudo tem sua origem na constatação verificada de descontentamentos dos cidadãos na solicitação da certidão de 1º grau online no serviço disponibilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. O descontentamento é resultado das dificuldades de se utilizar com naturalidade o sistema de solicitação para emitir a certidão de 1º grau no Cartório Distribuição da Comarca de Gurupi-TO.

O problema desta pesquisa consiste em quais são as dificuldades e os descontentamentos expressos pelos cidadãos da Comarca de Gurupi na solicitação da certidão de 1º grau online disponibilizada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins tendo em vista concretizar o tema: aperfeiçoamento do atendimento no uso do SISCOCE.

Os cartórios são setores do Poder Judiciário, nos quais constam os documentos judiciais relacionados a processos. Trata-se de uma serventia judicial, em que há a custódia, ou seja, a guarda de tais documentos; onde são praticados, no processo, atos pelos servidores do cartório judicial, tais como: certificar, juntar, arquivar, são atos de serventia. Em virtude de sua natureza, tal repartição-setor é encarregada da emissão de certidões relacionadas a questões judiciais de sua competência.

Nas certidões de 1º grau, que tem prazo de validade de 60 dias, constam os processos distribuídos de ações e execuções cíveis, criminais e justiça militar no estado do Tocantins. Desde maio de 2016, são solicitadas online pelo SISCOCE, com base nos dados do e-Proc/TJTO. O SISCOCE realiza a busca pelos processos em todas as comarcas do Tocantins, o sistema está disponível para pessoas físicas e jurídicas.

Os cidadãos solicitam a emissão de certidão do 1º grau, no SISCOCE, caso haja homônimos ou processos judiciais, o sistema disponibiliza o *link* para preenchimento de um formulário de requisição para emissão. Assim, o usuário utilizará a opção de Acompanhamento de Certidão. Esta solicitação será analisada quanto à procedência ou não de sua emissão, pelos servidores dos Cartórios de Distribuição da comarca solicitada pelo usuário. Depois o usuário preenche o formulário, o sistema faz uma análise, aplicando as exigências da Resolução n. 121, de 5 de outubro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ e do Provimento n. 14, de 19 de outubro de 2015, da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Tocantins. Por fim a certidão positiva ou negativa é enviada ao endereço eletrônico cadastrado pelo solicitante.

As certidões cíveis e criminais serão negativas quando não houver processo em tramitação contra o solicitante ou a quem a certidão se refere. Contudo as certidões criminais

serão negativas mesmo se tiverem tramitando termo circunstanciado, inquérito ou processo sem sentença condenatória transitada em julgado, em gozo do sursis ou de pena extinta ou cumprida.

O cidadão, em regra, solicita certidão para participar de concurso, de licitação, conseguir empregos, matricular-se em cursos, ou seja, para comprovar a sua situação legal perante a instituição requerente.

O Tribunal de Justiça do Tocantins – TJ-TO, ao implantar o sistema e-Proc/TJTO, disponibilizou também suporte técnico de informática à consecução de todas as atividades processuais em meio eletrônico. Na Instrução Normativa n. 5, de 24 de outubro de 2011, foram dispostos: procedimentos da informatização do processo judicial, especificando a respeito de acesso ao e-Proc/TJTO; usuários e respectivos credenciamentos; distribuição; peticionamento; consulta e sigilo; prática dos atos processuais; citação; intimação, notificação e requisição; substabelecimento; plantão judicial; audiência; perito e auxiliares do juízo; custas e despesas processuais; baixa e arquivamento; dos processos no Tribunal; feitos criminais.

O e-Proc/TJTO foi implantado no ano de 2012. Ao longo desse período, várias adaptações foram realizadas, em decorrência de novas legislações e para otimização na prestação jurisdicional. Este dinamismo levou à conquista, no ano de 2015, pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, do selo 100% eletrônico (TOCANTINS, 2016, online).

Inicialmente o sistema de emissão de certidão online foi implantado apenas no 2º grau em 2013, mas em maio de 2016, após 100% dos processos estarem digitalizados e disponíveis no sistema e-Proc/TJTO, foi implantado o sistema de emissão de certidão de 1º grau, objeto desta pesquisa (TOCANTINS, 2016, online).

Sistemas de certidões de 2º grau existem em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal, contudo nem todos possuem o sistema de certidões de 1º grau online. A partir de análises feitas, nos *websites* de todos os tribunais brasileiros, é possível afirmar que um dos mais amigáveis² é o *site* do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, pois há uma série de informações que auxiliam os cidadãos a sanarem suas dúvidas, elevando sua satisfação. Dessa forma, tomando-os por referência, é possível aperfeiçoar o SISCOCE.

O TJ-TO, após implantação do e-Proc/TJTO, vem incorporando vários sistemas auxiliares para os cidadãos, advogados e servidores, tendo foco na agilidade e desburocratização dos procedimentos judiciais e administrativos, ou seja, prestar um serviço

² Expressão utilizada para designar as páginas URL (sites) de fácil compreensão para todos os usuários e para os buscadores.

célere e eficiente. Contudo há exclusão de muitos usuários. Procurar soluções inclusivas para atender satisfatoriamente um número cada vez maior de usuários é a meta deste projeto, que pretende identificar os principais entraves e propor ajustes ao SISCOCE.

As alterações ocorreram em obediência à Resolução nº 121, de 2010 do CNJ, que trata do processo eletrônico nos Tribunais e que trouxe inovação na prestação dos serviços públicos do Poder Judiciário possibilitando evoluir do modo físico para o digital.

Na condição de funcionária do Cartório de Distribuição na Comarca de Gurupi-TO, a pesquisadora atua atendendo, orientando, produzindo e analisando as certidões solicitadas pela população desde o mês de julho de 2015.

Antes da implantação do SISCOCE, todos os cidadãos que necessitavam de certidões de 1º grau dirigiam-se ao Cartório de Distribuição para solicitar sua emissão, que era feita de modo manual, não eletrônico, ocasionando uma espera de até cinco dias úteis para confecção.

Conforme já afirmado, a implantação do sistema e-Proc/TJTO ocorreu em 2012 e a digitalização completa de todos os processos judiciais em tramitação no estado do Tocantins concretizou-se em 2015, assim foi possível a implantação do SISCOCE em 2016. Com isso, a forma de atendimento ao cidadão ampliou-se, ou seja, possibilitando ao usuário a emissão da certidão online 24 horas por dia através do *site* do Tribunal de Justiça. Contudo, nos primeiros meses de funcionamento do sistema, houve transtorno para os usuários, pois os servidores não foram qualificados para instruí-los adequadamente nesta transição. Deste modo, os solicitantes sentiram-se constrangidos e frustrados pela falta de informações de uso do SISCOCE, fato percebido pelos servidores no atendimento.

Ao atender o usuário, no Cartório de Distribuição na Comarca de Gurupi-TO, informa-se que o TJTO disponibilizou um sistema online para emissão de certidão. Com isso, ocorrem várias situações: na primeira, os usuários sem computador, internet e conhecimento em informática entram em pânico, assim, os servidores solicitam as informações do cidadão para fazer a certidão de 1º grau, evitando maiores constrangimentos; na segunda situação, verifica-se a presença de um grupo de usuários que tem computador e acesso à internet, mas não consegue realizar o procedimento sem auxílio dos servidores por falta de informações de uso do SISCOCE no *site*. Nesse caso, realiza-se um atendimento educativo com demonstração guiada, que consiste em explicar como usar o sistema passo a passo corretamente; durante todo o processo o servidor permanece ao lado do usuário que está utilizando o totem instalado na entrada do fórum pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do estado do Tocantins. Ao final desse atendimento, percebe-se a satisfação do cidadão, pois, ao entender, sente-se capaz de

realizar a solicitação da certidão. Abrangendo o selo de desburocratização e simplificação previsto no artigo 7, II da Lei n. 13.726, de 8 de outubro de 2018.

3 DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO DE CASO

Esta seção será apresentada a partir da perspectiva de Yin (2005). A fase do desenvolvimento de um estudo de caso envolve delineamento da pesquisa, desenho da pesquisa, preparação da coleta de dados e análise do caso, ou seja, a análise do problema recém-descrito.

3.1 Delineamento da pesquisa

O problema desta pesquisa consiste em quais são as dificuldades e os descontentamentos expressos pelos cidadãos da Comarca de Gurupi na solicitação da certidão de 1º grau online disponibilizada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins tendo em vista concretizar o tema: aperfeiçoamento do atendimento no uso do SISCOCE

Diante desse delineamento, a pesquisa tem o objetivo geral de aperfeiçoar o atendimento no uso do SISCOCE de 1º grau do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

O estudo foi conduzido pelos seguintes objetivos específicos:

- compreender por meio de informações fidedignas o desempenho e produtividade do SISCOCE;
- realizar observação sistemática do fluxo de atendimento e emissão de certidões no Cartório de Distribuição na Comarca de Gurupi-TO
- analisar dados coletados em campo com o objetivo de propor um sistema instrutivo e educativo/tutorial, no sito do TJ-TO, com intuito de orientar o uso na solicitação de certidão.

Com vistas à compreensão científica do problema e a apresentação de sugestões razoáveis de solução, e seguindo a sequência recomendada por Robert Yin (2005), foi realizada a revisão de literatura a partir das palavras-chave (tema e problema).

3.2 Revisão de Literatura

A revisão de literatura envolveu, então, os seguintes temas: sociedade da informação, acesso à informação, acesso à justiça, indústria 4.0, sistemas de celeridade e eficiência do Tribunal de Justiça do Tocantins e sistema autopoiético de Niklas Luhmann (1927-1998) que passamos a discorrer.

3.2.1 Sociedade da informação e acesso à informação

O principal fenômeno do século XX foi a inserção da tecnologia de informação que revolucionou e modificou profundamente o teor da vida e da comunicação entre os homens. É comparada à descoberta do fogo quanto ao grau de modificação da sociedade. Agora, acontece, basicamente, o mesmo com a informática. Ela modifica todos os setores da vida, aproxima pessoas, elimina barreiras, abre portas para o desconhecido, em suma, descomplica a vida em sociedade ao mesmo tempo que traz desafios.

O mundo continua vivendo essa revolução tecnológica, com computadores cada vez mais interativos, internet com ultravelocidades, telefones móveis (celulares) inteligentes, dispositivo móvel (*tablets*), enfim, vive-se rodeado pelas novas tecnologias de comunicação e todas as dimensões da vida cotidiana, assim como o tempo inteiro conectados à internet. A sociedade está sedenta por informação rápida, seja por notícias de grande impacto ou mesmo fofocas de celebridades. A percepção do tempo se modificou. O que antes normalmente demorava dias, agora demora no máximo segundos. E a população vem se adequando as transformações e rejeitando os métodos antigos (REINALDO FILHO, 2007).

As tecnologias instituíram uma nova cultura: de respostas instantâneas e mediadas pelos dispositivos eletrônicos, e a sociedade passou a demandar por resultados mais rápidos em todos os segmentos. Conforme Medina (2011, p. 12):

Além disso, as construções e as produções humanas são coletivas; não há um só autor, uma ação individual, uma vez que as tecnologias são resultantes de conhecimentos combinados, de múltiplas áreas de saberes, tampouco o horizonte de responsabilidade não é mais fornecido pelo presente, pelos resultados da ação, mas é indeterminado.

Nesse contexto, o direito à informação veio insculpido constitucionalmente previsto como direito fundamental, na Constituição Federal de 1988, em seus incisos XIV e XXXIII:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

[...]

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Regulamento) (Vide Lei nº 12.527, de 2011).

Os incisos citados são claros ao assegurar a todos o acesso à informação, inclusive àquelas produzidas pelos órgãos públicos. Mas nem sempre foi assim. Esse direito humano fundamental foi reconhecido em meio à tensão entre diversos setores da sociedade, até que fosse consolidado como tal. “A partir da evolução da vida em sociedade e das novas exigências da vida moderna, novos interesses surgiram e, com eles, novos direitos e obrigações” (CALDERON, 2013). Entre eles, o acesso à informação, como direito advindo da primária liberdade de informação e que hoje representa uma tipologia própria e essencial à concretização da democracia e, mesmo, de outros direitos fundamentais.

No Brasil, a Lei de Acesso à Informação Governamental foi criada apenas no ano de 2012. É a Lei n. 12.527/2011, que impõe a todos os órgãos da Administração Pública (em sentido amplo) os procedimentos a serem seguidos com a finalidade de garantir o acesso a informações, constitucionalmente previsto.

Entre as gerações dos direitos humanos, destacamos, aqui, a terceira geração (década de setenta), pois nela estão os direitos relacionados à proteção do meio ambiente, preservação do patrimônio histórico e cultural, qualidade de vida no ambiente urbano e rural, tutela sobre a comunicação social, a bioética, ampliação dos direitos políticos, autodeterminação dos povos, o amplo acesso à informação e preservação da privacidade. Esses direitos surgem da necessidade social devido às mudanças políticas, expansão do mercado, surgimento das transnacionais, desequilíbrio ecológico, disseminação de fatos inverídicos pelos meios de comunicação e o progresso tecnológico.

3.2.2 Acesso à justiça

Junto ao direito à informação, concretiza-se também o direito ao acesso à justiça, garantia constitucional também denominada de princípio da inafastabilidade da jurisdição, consagrada no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, que diz:

Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

O artigo 8º da 1ª Convenção Interamericana sobre Direitos Humanos de São José da Costa Rica também garante:

Art. 8º. Toda pessoa tem direito de ser ouvida, com as garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza.

Assim, o direito do acesso à justiça supera uma garantia constitucional, sendo elevado a uma prerrogativa de Direitos Humanos, revelando tamanha sua importância.

Com a evolução da sociedade e das tecnologias, esse direito ao acesso à justiça ficou defasado, necessitando-se, então, de reformas no judiciário.

A primeira iniciativa legislativa de informatização de processos judiciais para autorizar a utilização de equipamentos eletrônicos ocorreu em 1991, através do artigo 58, IV, da Lei n. 8.245, de 18 de outubro de 1991 – Lei do Inquilinato, que permitiu o uso de fac-símile, ou do telex para a realização de atos processuais, como citação, intimação ou notificação de pessoa jurídica ou firma individual. Entretanto, somente com o advento da Lei n. 9.800, de 26 de maio de 1999, a remessa de petições e recursos por fac-símile é autorizada (GARCIA, 2010).

Para não restringir sua aplicação à tecnologia então existente, o artigo 1º da Lei n. 9.800, de 26 de maio de 1999 utilizou a expressão “(...) o sistema de transmissão de dados e imagens tipo fac-símile ou outro similar”, o que proporcionou algumas tentativas de utilização da internet para a transmissão de petições processuais.

Posteriormente, a Lei n. 10.259, de 12 de julho de 2001 criou os Juizados Especiais Federais, inaugurados a partir de janeiro de 2002, baseados em princípios processuais menos morosos como: oralidade, celeridade, economia processual, informalidade, e simplicidade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação. Esta nova ordem se orientou para a simplificação do processo e, ainda limitou a sua competência para causas com valor econômico de até 60 salários mínimos e substituiu a forma de pagamento das condenações contra o Poder Público para a Requisição de Pequeno Valor (RPV), com prazo de 60 dias para pagamento, dispensando, assim, o precatório (GARCIA, 2010).

A legislação específica que permitia a utilização do meio eletrônico para o processo judicial surgiu com a Lei n. 11.419, de 19 dezembro de 2006. Tal diploma legal impôs uma série de quesitos para a implementação do processo judicial de forma virtual. Era necessário garantir, principalmente, a confiabilidade do sistema por meio da autenticidade das peças

constantes nos autos. Para tanto, foram previstas assinaturas eletrônicas e o credenciamento para os advogados, estagiários, servidores e magistrados.

Assim, conclui-se que, quanto maior o investimento na agilização da prestação jurisdicional, maior a taxa de crescimento para o País, o que gera um aumento da produção nacional, um combate ao desemprego, diminuição das desigualdades sociais, entre outros (DEDECCA, 2015).

O acesso ao Poder Judiciário está fortemente perpetuado com a concepção do chamado “direito aos tribunais” ou “direito de ação”, conhecido princípio da iniciativa das partes ou da demanda (COUTURE, 2012). A única possibilidade de obter-se o reparo de um direito lesado ou que estejam sob ameaça é por intermédio da ação diante o Poder Judiciário que, pela mera e suficiente razão do dever de imparcialidade de seus órgãos jurisdicionais, não pode agir de ofício, salvo em raríssimas exceções. A esse respeito, Marques (2015) preleciona que

A própria Constituição, ao declarar os direitos individuais e suas garantias, prescreve normas que incidem diretamente sobre a proteção processual dos direitos e interesses do cidadão em face do Poder Público e de outros cidadãos. A Ação, como direito ao processo ou como direito de pedir tutela jurisdicional do Estado, está entre os Direitos e Garantias Individuais que a Constituição solenemente enumera, ali também encontrando-se a previsão de remédios processuais rápidos e seguros para a pronta restauração de direitos subjetivos atingidos por atos arbitrários do Poder Público (MARQUES, 2015, p. 34).

É na Constituição Federal que habitam garantias fundamentais de todo sujeito de direito e, especialmente, aquelas que proporcionam sem discriminação o livre acesso ao Poder Judiciário e à justiça.

Assim, o *caput* do artigo 5º da Constituição Brasileira destaca o princípio da igualdade ao expressar veementemente que “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza [...]” e, de forma mais singular, estabelece no inc. XXXV que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Indubitavelmente, é no Direito Constitucional, ou mais especificamente na Constituição, que o Direito Processual localiza sua força e estrutura, haja vista é ali que habitam os princípios basilares do direito de ação, de defesa, do contraditório, da publicidade, do devido processo legal, do juiz natural, entre outros.

Nesse sentido, Cappelletti e Garth (2016, p. 5) afirmam que,

De fato, o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para a sua efetiva reivindicação. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o

requisito fundamental _ o mais básico dos Direitos Humanos do sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar o direito de todos [...] o acesso não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística. Seu estado pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica.

Acesso à justiça deverá ser reconhecido como primordial para a efetivação dos direitos individuais. Não se podem garantir direitos se não existirem meios contundentes para aqueles que, ao se sentirem ameaçados ou lesados, desejem procurar a resolução do litígio. O acesso à justiça é requisito fundamental para a efetivação dos Direitos Humanos, não como um fim, mas como um meio para assegurar os direitos, entre os quais os mais elementares do ser humano. Sem acesso à justiça, não existe lide e nem jurisdição. As pessoas deverão poder acessar a justiça para que esta exerça o seu poder-dever. A Lei e o Judiciário deverão assegurar formas para que a população tenha mais facilidade no seu acesso.

Importante destacar que se encontram dificuldades para teorizar os direitos humanos, principalmente devido à tendência de utilizar indistintamente outras expressões como sinônimas, o que acaba por comprometer sua compreensão e sua aplicação e proteção. Cita-se aqui a utilização de ‘direitos humanos’ e ‘direitos fundamentais’ como sinônimos, os quais se referem a instituições diferentes. Os direitos humanos são os princípios válidos para todos os povos e em todos os tempos, já os direitos fundamentais são os direitos da pessoa constitucionalmente garantidos, os quais são limitados espacial e temporalmente.

Pérez Luño (2004) explica que os direitos humanos constituem um conjunto de faculdades e instituições que, em dado momento histórico, concretizam as exigências da liberdade, da dignidade e da igualdade humana, reconhecidos nos ordenamentos jurídicos em nível nacional e internacional. Enquanto os direitos fundamentais, para este autor, são os direitos humanos garantidos pelo ordenamento jurídico positivo, normalmente constitucional, e que gozam de uma proteção reforçada.

Observa-se, assim, que não há uma correspondência total entre ambas as expressões. Em outras palavras, cada Estado absorve em seu ordenamento jurídico os direitos humanos que estejam mais próximos dos seus próprios valores, elegendo quais devem ser constitucionalizados (adquirindo, dessa forma, categoria de fundamentais).

Conclui-se que, para que haja uma identificação entre direitos humanos – internacionalmente regulados – e direitos fundamentais – constitucionalmente positivados nos Estados –, estes sejam fundados na defesa da dignidade do ser humano e nos valores da liberdade e da igualdade (LOPES, 2011).

Outro ponto a destacar nas ideias de Pères Luño (1995) é a sistematicidade, a qual define os ordenamentos jurídicos mais evoluídos, segundo o autor, dando garantia à segurança jurídica. Isso porque a sistematicidade “(...) permite que se conheça, interprete e aplique o direito de acordo com critérios precisos e rigorosos, que são bem mais confiáveis que o arbítrio e a casualidade” (NASCIMENTO, 2012, p. 7).

A concepção dos direitos e das liberdades constitucionais como um sistema surge da ordem e da regularidade que propaga do conjunto normativo e projeta-se em seus ramos. Dessa forma, a unidade de sentido sistemático das normas, individualmente consideradas, permite formular cada um dos direitos fundamentais (NASCIMENTO, 2012).

Como direito fundamental, o acesso igualitário também deverá ser buscado e perseguido pelo Direito. A Defensoria Pública consiste em um excelente exemplo de proteção ao princípio de acesso à justiça, haja vista que exerce a defesa de pessoas hipossuficientes de recursos financeiros, galgando as mesmas na condição de partes de um processo, assegurando, desse modo, a defesa de seus direitos.

O direito moderno deverá traçar ações para alargar e aprofundar o acesso igualitário ao poder Judiciário. Para tanto, a título de exemplo, deverá ser proporcionada advocacia gratuita, por intermédio das defensorias públicas, àqueles que são hipossuficientes. O acesso à justiça é requisito basilar de qualquer outro direito, tendo em vista que é por meio daquele que se alcança este.

De igual modo, a lei deverá facilitar o acesso à justiça ao efetivar a quebra de formalismos inúteis que prejudicam drasticamente a resolução do litígio e a devida prestação processual. O acesso à justiça, no entanto, deverá trazer consigo outros princípios, como, por exemplo, a celeridade processual.

O instituto principiológico em epígrafe é primordial para solucionar os diversos conflitos que assolam a sociedade, cansada da morbidez judiciária reinante na atualidade. A demora na solução dos litígios poderá acarretar descrédito no poder judiciário e nos magistrados.

Pode-se dizer, nesse sentido, que os processos se arrastam lentamente, em decorrência de vários fatores, tais como o excesso de recursos, a grande quantidade de processos existentes para poucos magistrados, o excesso de procedimentos, decorrentes do devido processo legal, e a malícia de alguns litigantes que buscam protelar, com as várias ferramentas existentes no âmbito jurídico, as respostas jurisdicionais, buscando a perda do objetivo, a prescrição etc.

3.2.3 Conceito da Indústria 4.0

As primeiras revoluções industriais – mecânica, elétrica e da automação – resultaram na produção em massa, linhas de montagem, na eletricidade e na tecnologia da informação, o que fez com que a renda dos trabalhadores se elevassem e a competição tecnológica fosse o centro do desenvolvimento econômico. No entanto a quarta revolução industrial se constitui por um conjunto de tecnologias que permitem a fusão do mundo físico, digital e biológico, trazendo um impacto mais profundo.

Podemos resumir as três primeiras revoluções industriais nos seguintes aspectos: mecânica – concentrou-se na energia mecânica e nos motores a vapor; elétrica: caracteriza-se pela eletrificação da fábrica, utilização dos métodos científicos de produção, culminando com a fábrica de produção em massa; automação: a informatização insere-se na fábrica para automatizar tarefas mecânicas e repetitivas.

A quarta revolução industrial, em que se destacam inteligência artificial, robótica, big data, caracteriza-se por um conjunto de tecnologias que permitem a fusão do mundo físico, digital e biológico, por meio das tecnologias de manufatura aditiva, a inteligência artificial, a internet das coisas (IoT), a biologia sintética e os sistemas ciber-físicos (CPS)³.

A Indústria 4.0 pode trazer impactos significativos, principalmente em relação à produtividade, redução de custos, ao controle sobre o processo produtivo, à customização da produção, dentre outros.

Para que haja o desenvolvimento e a implantação da indústria 4.0, cinco princípios foram estabelecidos, os quais definem os sistemas de produção inteligentes que tendem a surgir nos próximos anos.

O primeiro consiste na capacidade de operação em tempo real: aquisição e tratamento de dados de forma praticamente instantânea, o que permite tomada de decisões em tempo real; o segundo é a virtualização: existência de uma cópia virtual das fábricas inteligentes, permitindo rastreabilidade e monitoramento remoto dos processos por meio de sensores

³ “**Manufatura Aditiva ou Impressão 3D** é a adição de material para fabricar objetos, formados por várias peças, constituindo uma montagem. **Inteligência Artificial** é um segmento da computação que busca simular a capacidade humana de raciocinar, tomar decisões, resolver problemas, dotando softwares e robôs de uma capacidade de automatizarem vários processos. **Internet das Coisas** representa a possibilidade de que objetos físicos estejam conectados à internet podendo assim executar de forma coordenada uma determinada ação. **Biologia Sintética** é a convergência de novos desenvolvimentos tecnológicos nas áreas de química, biologia, ciência da computação e engenharia, permitindo o projeto e construção de novas partes biológicas tais como enzimas, células, circuitos genéticos e redesenho de sistemas biológicos existentes. **Sistemas Ciber-Físicos** sintetizam a fusão entre o mundo físico e digital. Dentro desse conceito, todo o objeto físico (seja uma máquina ou uma linha de produção) e os processos físicos que ocorrem, em função desse objeto, são digitalizados. Ou seja, todos os objetos e processos na fábrica tem um irmão gêmeo digital” (BRASIL, 2018).

espalhados ao longo da planta; o terceiro é a descentralização: tomada de decisões poderá ser feita pelo sistema cyber-físico, conforme a necessidade da produção em tempo real, com as máquinas recebendo comandos e fornecendo informações sobre seu ciclo de trabalho, e com os módulos da fábrica inteligente trabalhando de forma descentralizada para o aprimoramento dos processos de produção; o quarto trata da orientação a serviços: utilização de arquiteturas de software orientadas a serviços aliado ao conceito de Internet of Services⁴; por fim, o quinto princípio diz respeito à modularidade: produção de acordo com demanda, acoplamento e desacoplamento de módulos na produção, oferecendo flexibilidade para alterar as tarefas das máquinas facilmente (SILVEIRA, 2016).

O conceito da Indústria 4.0 foi revelado em 2011, na Feira de Hannover. Diante do já exposto anteriormente, a iniciativa propõe mudança significativa de paradigma no que se refere à maneira como as fábricas operam. Esse novo padrão foi patrocinado e incentivado pelo governo alemão, associado a empresas de tecnologia, universidades e centros de pesquisa do País, no qual “ocorre uma completa descentralização do controle dos processos produtivos e uma proliferação de dispositivos inteligentes interconectados, ao longo de toda a cadeia de produção e logística” (HAHN, 2016, online).

Pode-se comparar a transformação esperada na produtividade da indústria ao que proporcionou a internet, como, por exemplo, como no comércio eletrônico, nas comunicações pessoais e nas transações bancárias.

No entanto, a implementação da Indústria 4.0 implica a mudança paulatina de “[...] tecnologias emergentes de TI e automação industrial, na formação de um sistema de produção físico-cibernético, com intensa digitalização de informações e comunicação direta entre sistemas, máquinas, produtos e pessoas; ou seja, a tão famosa Internet das Coisas (IoT)” (HAHN, 2016, online).

Um dos principais pilares da Indústria 4.0 e considerado seu maior desafio é a segurança e a robustez dos sistemas de informação. Podem ocorrer falhas de transmissão ou até mesmo eventuais “confusões” do sistema podem causar transtornos (SILVEIRA, 2016).

Com essas transformações graduais, espera-se a geração de ambientes de manufatura altamente flexíveis e autoajustáveis, adequando-se à demanda crescente por produtos cada vez mais customizados. Para tanto, o elemento-chave será a geração de um único conjunto de padrões técnicos de comunicação e segurança, por meio do qual será assegurada a troca de

⁴ Dimensão diretamente relacionada à solução do problema desta pesquisa.

informações entre os diferentes tipos de sistemas e dispositivos, com a eliminação de restrições no que se refere aos padrões proprietários vigentes.

3.2.4 Os sistemas de celeridade do Tribunal de Justiça do estado do Tocantins e o sistemas autopoieticos na concepção luhmanniana

O Tocantins surgiu do desmembramento do estado de Goiás consolidado pela Constituição Federal de 1988, e teve como legado um território de 286.966 km², aproximadamente 1.100.000 habitantes, 80 municípios e 20 Comarcas (TOCANTINS, 2016, online). E no dia 6 de Janeiro de 1989, o Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins foi instalado, e durante esses 30 anos de existência, muitos avanços ocorreram, desde infraestrutura física até os avanços tecnológicos do sistema de tramitação processual.

Ressalta-se que a missão do TJTO é “garantir a cidadania através da distribuição de uma justiça célere, segura e eficaz”, e sua Visão é “estar entre os melhores Tribunais de Justiça e ser reconhecido como mais moderno, célere e eficaz, até 2020” (TOCANTINS, 2016, online).

A promulgação da Emenda Constitucional n. 19, de 04 de junho de 1998, no Brasil, veio como uma proposta de mudança na prestação de serviços públicos, pois as demandas aumentaram consideravelmente na década de 80, ficando evidente a necessidade de um desafogamento da estrutura administrativa. Assim, essa reforma administrativa foi um marco para ser repensar a gestão burocrática da administração pública.

Em decorrência dessa reforma, verificou-se um novo método de administração pública, tendo o foco no modelo gerencial, com objetivos na prestação dos serviços públicos de forma satisfatória para a população.

O princípio da celeridade diz respeito à presteza jurisdicional no que atine à condução do processo. Consiste na busca constante pela razoável duração processual, evitando-se formalismos inúteis e estranhos à liturgia jurisdicional.

Para tanto, procurou-se adotar uma centralização de comando, na busca de um Poder Judiciário mais célere e moderno, a partir da qual seriam emanadas normas padronizadas diminuindo as desigualdades de gestão (MELO, 2018). A partir da Emenda Constitucional n. 45 de 2004, que objetivava unificar e fiscalizar a administração judiciária e processual, instituiu-se o Conselho Nacional de Justiça – CNJ. Esse foi considerado o

[...] principal ponto da Reforma do Judiciário, instituída pela Emenda Constitucional n. 45, a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 14 de junho de 2005, marcou o início de nova era para o Judiciário brasileiro. Se antes eram poucas as estatísticas existentes e raros os casos de punições por desvios funcionais dos magistrados, com a promulgação da Emenda Constitucional n. 45 e a instalação do CNJ muitos foram os avanços alcançados pelo Poder Judiciário [...] (CNJ, 2015, online).

Há muito o Poder Judiciário tem sido analisado devido à preocupação em relação às reformas judiciais, que ocorrem desde o Império, passam pela República até a histórica mudança da Assembleia Constituinte que aprovou a Constituição Federal em 1998.

O aludido princípio está estampado na Constituição Federal, art. 5º LXXVIII, que determina: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Os conceitos de “razoável duração do processo” e “meios que garantam a celeridade de tramitação” ainda são considerados abertos e indeterminados (SILVA, 2017). Observa-se, contudo, que o processo de duração razoável relaciona-se à distribuição de justiça e à garantia de direitos e da concretização no plano de fato, para satisfação do jurisdicionado.

Em assim sendo, o princípio da celeridade exige ajustes de condutas procedimentais adequadas e aperfeiçoamento da legislação processual e dos instrumentos de informatização dos tribunais.

O instituto principiológico em epígrafe é primordial para solucionar os diversos conflitos que assolam a sociedade, cansada da morbidez judiciária reinante na atualidade. A demora na solução dos litígios poderá acarretar descrédito no poder judiciário e nos magistrados. Sobre isso, Iglesias (2014) afirma que:

O princípio ganhou status constitucional porque se verificou que impor ao Estado o dever de prestar a Justiça não foi suficiente. É imprescindível que a prestação jurisdicional seja rápida, efetiva e adequada. A demora na prestação jurisdicional muitas vezes pode significar o sacrifício do direito da parte, além de implicar enfraquecimento político do Estado, na perda de legitimidade e credibilidade do Poder Judiciário, e gerar sentimentos de frustração naqueles que estão diretamente envolvidos na relação processual. A partir de sua inserção no texto constitucional, foi elevado à categoria de garantia fundamental de um processo sem dilações indevidas (IGLESIAS, 2014, p. 18).

Pode-se dizer, nesse sentido, que o processo é lento em decorrência de vários fatores, tais como o excesso de recursos, a grande quantidade de demandas existentes para poucos magistrados, o exagero de procedimentos decorrentes do devido processo legal, e a malícia de alguns litigantes que buscam protelar, com as várias ferramentas existentes, no âmbito jurídico, as respostas jurisdicionais, buscando prescrição, entre outros.

Diante disso, o maior problema tem sido atribuído à desarmonia existente entre o tempo do processo e sua finalização, até a execução e, conseqüentemente, a satisfação do direito exigido e o tempo do mundo moderno globalizado. Deve-se, assim, esperar que a justiça atue na defesa dos direitos presentes, e não só pretéritos, contando, para tanto, com o auxílio da informática (HESSE, 2010).

Importante nesse contexto citar o art. 93, XII, XIII, XIV e XV da Constituição Federal, que dispõe sobre prestação jurisdicional ininterrupta, vedação das férias coletivas e funcionamento de plantões judiciais em dias sem expediente normal, proporcionalidade de juizes/cidadãos nas jurisdições territoriais, delegação aos servidores de prática de atos não decisórios e distribuição imediata de processos em todos os graus de jurisdição. E essa questão da celeridade é implementada pelo princípio da eficiência da administração pública, presente no art. 37, *caput* (DELGADO, 2005).

O Conselho Nacional de Justiça buscou, devido ao preceito constitucional da busca da eficiência na gestão pública, uniformizar as rotinas dos sistemas eletrônicos dos diversos tribunais no País. Pode-se citar como um dos maiores desafios do CNJ:

[...] criar uma base de dados estatísticos confiáveis, que permitissem a instituição de um planejamento estratégico e o monitoramento de ações voltadas à melhoria da prestação jurisdicional. Com esse objetivo, foi criado o Relatório Justiça em Números, uma publicação anual do CNJ que traz uma espécie de radiografia do Poder Judiciário, com os principais dados relativos à litigiosidade (números de processos iniciados, julgados e baixados), pessoal (número de magistrados e de servidores) e despesas orçamentárias (BRASIL, CNJ, 2015, online).

Para que haja tanto celeridade como eficiência, deve-se dispensar especial atenção em relação às alterações legislativas e jurisprudenciais a fim de se desenvolver postura eficiente e apropriada à aplicação das Leis que versam sobre esses assuntos.

Almeida Filho (2008) traz em sua obra que o processo virtual não nasceu na Academia, mas sim da realidade forense como forma de abreviar a burocracia do processo judicial e combater a morosidade da prestação jurisdicional de forma eficiente. Medidas para tornar o processo mais célere foram tomadas. Afonso (2015) explicita, por exemplo, sobre a digitalização dos processos, implementada em todos os Tribunais do País:

Muitas novidades aparecem no seio da produção da entrega jurisdicional com a digitalização dos processos, tais como: petições iniciais eletrônicas, provas documentais e orais digitalizadas, audiências gravadas em áudio que são arquivadas digitalmente, citações e intimações eletrônicas para partes privadas e entes públicos, em especial para o Instituto Nacional do Seguro Social; contagem de prazo diferenciado, mas com efetividade, e independente da vontade de alguma chefia de procuradoria federal em receber ou não algum comunicado da Justiça, tudo pela via

do correio eletrônico, e caso esta chefia de advocacia pública não venha a abrir a correspondência originada da Justiça, então o prazo passará a ser contado assim mesmo (AFONSO, 2015, p. 14).

A digitalização de processos agilizou de maneira inédita a prestação jurisdicional, tendo em vista que encurta os prazos de andamento dos autos e facilita o acesso das partes interessadas e de servidores ao processo ou a ter acesso a informações que lhe permitam exercer plenamente a cidadania justamente por não terem registros judiciais positivos. A emissão de certidões exemplifica a articulação do acesso à informação e à justiça.

O e-Proc/TJTO surgiu com a Lei n. 11.419/2006, que facultou aos órgãos do Poder Judiciário informatizar integralmente o processo judicial para torná-lo acessível pela Internet, tendo como objetivo principal a celeridade e a busca pela produtividade na prestação jurisdicional. A referida Lei propôs a validação das atividades no processo totalmente eletrônico, dispondo sobre: a informatização do processo judicial; as formas de comunicação eletrônicas e atos processuais; o processo eletrônico e suas particularidades. A partir dela, o ato processual realizado por meio eletrônico recebe a presunção legal de validade, se realizado exclusivamente por esse meio. As leis antecedentes trouxeram ocorrência apenas na informatização de fases e/ou atos do trâmite processual.

Conhecendo a Visão do TJTO, percebem-se os avanços do poder judiciário, pois TJTO implantou o sistema e-Proc/TJTO em novembro de 2012, tornando o processo judicial eletrônico, que desencadeou outros projetos tecnológicos para auxiliar e facilitar a tramitação do processo eletrônico, como o sistema de malote digital, implantando em setembro de 2010, com o propósito de facilitar as correspondências entre as comarcas e tribunais superiores de forma moderna, célere e eficaz.

Ressalta-se que o sistema de emissão de certidão online foi implantado inicialmente apenas no 2º grau em 2013, mas em maio de 2016, após 100% dos processos estarem no sistema e-Proc/TJTO, foi implantado o sistema de emissão de certidão de 1º grau, objeto desta pesquisa (TOCANTINS, 2016, online).

O TJTO implantou, em julho de 2016, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) com foco na agilidade e desburocratização na tramitação dos documentos e processos internos.

Em janeiro de 2018, o TJTO lançou novo sistema de alvará judiciais eletrônicos, com o objetivo de agilizar aos cidadãos o acesso aos recursos financeiros de forma rápida e sem a necessidade de ir ao banco (TOCANTINS, 2018, online).

Constata-se que são vários os sistemas do TJTO com o objetivo de prestar um serviço célere e eficiente. Contudo, precisa-se realizar uma reflexão quanto à exclusão de muitos

usuários e procurar soluções inclusivas para atender satisfatoriamente um número cada vez maior de jurisdicionados. Ação inclusiva é a proposta deste relatório, que pretende identificar os principais entraves e propor ajustes ao sistema SISCOCE.

Para que haja compreensão da análise que se pretende neste trabalho, fundamental também discorrer sobre sistemas autopoiéticos na concepção luhmanniana, que descrever a sociedade complexa, o que a diferencia de concepções que a pretendem normatizar ao prescrever soluções para os prováveis problemas sociais e ensiná-la como deve ser.

Luhmann (2007) fundamenta suas teorias sociais na ideia de evolução da civilização, em que o homem é o operador central do aperfeiçoamento da sociedade. Para ele, nem tudo o que individualiza o ser humano pertence à sociedade, ou seja, a sociedade não seria, assim, a soma das consciências individuais ou mesmo de suas ações. Isso porque “a sociedade não vive” (LUHMANN, 2007, p. 13). Também os processos neurofisiológicos do cérebro não podem ser entendidos como sociais.

Dessa forma, não consistindo a sociedade na simples soma das consciências individuais, surge a teoria do consenso como conceito substituto, na qual a sociedade se torna possível “através do consenso dos seres humanos, da concordância de suas opiniões e da complementaridade de seus objetivos” (LUHMANN, 2007, p. 12).

O autor ainda ressalta que logo se questionou essa ideia de se considerar a sociedade como produto do consenso entre os homens. Entre tantos que se debruçaram sobre essa problemática, estão Max Weber, Parsons e Durkheim e John Rawls. Discute-se em que posição o homem se encontra: no sistema ou no entorno. Para a teoria dos sistemas autopoiéticos, se compreendermos o homem como parte da sociedade, ter-se-ia de classificar os seres humanos por estratos sociais, etnias, nações, grupos etc. Isso conduziria a uma afronta aos conceitos de direitos humanos, em especial com o direito de igualdade. Assim, “não há outra possibilidade que não a de considerar o homem por inteiro, em seu corpo e alma, como parte do entorno do sistema sociedade” (LUHMANN, 2007, p. 16).

Explica que:

Os sistemas autopoiéticos são aqueles que por si mesmos produzem não só suas estruturas, mas também os elementos dos que estão constituídos – no interior destes mesmos elementos. Os elementos sobre os que se alcançam os sistemas autopoiéticos (que vistos sob a perspectiva do tempo não são mais que operações) não têm existência independente [...]. Os elementos são informações, são diferenças que no sistema fazem uma diferença. Neste sentido são unidades de uso para produzir novas unidades de uso – para o qual não existe nenhuma correspondência no entorno (LUHMANN, 2007, p. 44).

Luhmann (2007) ao adotar o sistema conceitual de Spencer Brown, afirma que o sistema é a forma de uma distinção, uma vez que possui duas faces: o sistema mesmo (como interior da forma) e o entorno (como exterior da forma), sendo o entorno tão importante para essa forma quanto o próprio sistema mesmo. Isso significa que tudo o que pode ser observado ou descrito com essa forma pertence ao sistema ou ao entorno.

Dessa forma, os sistemas revelam-se a fim de reduzir a complexidade das múltiplas possibilidades do social, pois permitem a autoprodução dos elementos do sistema, em outras palavras, a autoprodução das comunicações (LUHMANN, 2007).

A partir da literatura e dos demais documentos, especialmente do ordenamento jurídico apresentado, foram levantadas as hipóteses de respostas ao problema e demais ações de levantamento de dados para conformar mais explicitamente o caso. Na próxima seção, serão delimitadas as ações empreendidas.

3.3 Desenho da pesquisa

3.3.1 Hipóteses

Diante do problema exposto e da revisão de literatura, as hipóteses, ou seja, as respostas prévias ao problema que orientam este estudo foram: as pessoas de baixa escolaridade apresentam dificuldades; os mais velhos demonstram maior dificuldade; os usuários mesmo tendo acesso à internet e computadores, têm dificuldade de operar o SISCOCE; o sistema SISCOCE do Tribunal de Justiça do estado do Tocantins é pouco amigável.

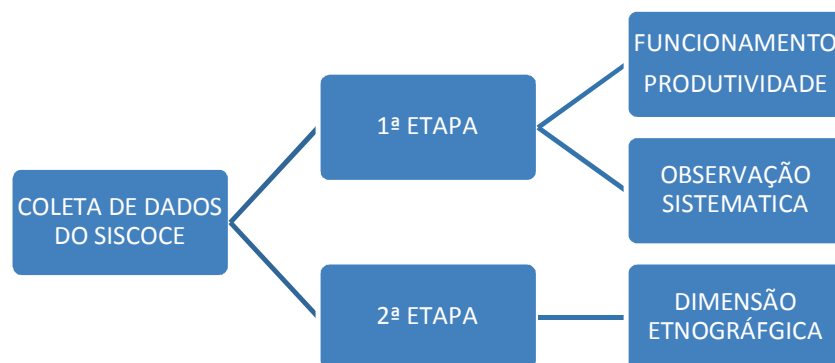
Segundo Yin (2005), a proposição é um elemento fundamental no estudo de caso, pois ajuda o pesquisador a delimitar o escopo da pesquisa indicando onde procurar evidências, quais dados coletar e quais descartar e analisá-los. Considerando o exposto, o tutorial de solicitação de certidão online facilitaria aos usuários que têm computador e acesso à internet emitir a certidão de 1º grau online por isso apresentado como uma das soluções ao problema.

3.3.2 Coleta e análise das informações

O estudo teve como foco a população do estado do Tocantins, que, ao solicitar auxílio, no uso do SISCOCE de 1º grau, sentiu dificuldades. Buscaram-se respostas a essa questão, na evolução histórica da sociedade da informação até a implantação do sistema e-Proc/TJTO no

estado do Tocantins. Isso se faz necessário, pois só após se ter o processo 100% digital foi possível implantar o sistema SISCOCE, objeto desta pesquisa.

Fluxo da pesquisa.



O estudo de caso foi realizado na comarca de Gurupi-TO, pois a pesquisadora é funcionária do Cartório de Distribuição, a qual atua atendendo, orientando, produzindo e analisando as certidões solicitadas pela população de Gurupi, Aliança do Tocantins, Crixás do Tocantins, Cariri do Tocantins e Dueré – distritos da comarca de Gurupi, conforme Lei complementar nº 10, de 11 de Janeiro de 1996. Esta condição que lhe permitiu refletir sobre os achados à perspectiva etnográfica.

Foram realizados os seguintes procedimentos de coleta de dados: o pedido de requerimento à Diretoria Judiciária em 15 de maio de 2017 via SEI (Sistema Eletrônico de Informações) n. 17.0.000015489-0 solicitando informações para pesquisa que teve como propósito verificar toda a sistemática de funcionamento do SISCOCE, bem com os números de produtividade no primeiro ano de funcionamento atendidos em 22 de maio de 2017 pelo servidor Wallason Brito da Silva, conforme Apêndice A.

Em 23 de maio de 2017, solicitam-se complementações das informações, para individualização dos números de produtividade do sistema por Comarca e Entrância, os quais foram informados em 17 de junho de dois 2017, pelo servidor Wallason Brito da Silva conforme apêndice B.

A coleta de dados seguiu com o procedimento de observação sistemática que ocorreu no Cartório Distribuidor da Comarca de Gurupi foi realizada no período de 27 de novembro de 2017 a 1º de dezembro de 2017 com o propósito de verificar quem são os cidadãos que solicitam e tem dificuldades na retirada da certidão de 1º grau online. Esta forma de coleta de dados primária foi escolhida pela facilidade da colheita das informações e praticidade, pois a

pesquisadora é funcionária do Cartório de Distribuição, atua atendendo, orientando, produzindo e analisando as certidões solicitadas na Comarca de Gurupi-TO.

Foram coletados pela pesquisadora informações de sexo, idade, escolaridade, se possui computador e dificuldades de acesso ao SISCOCE por falta de instruções de uso, conforme Apêndice C.

Os dados coletados foram analisados e geraram gráficos e assim se concluiu a primeira etapa da pesquisa.

A validade do constructo do estudo foi então realizado na qualificação do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* Mestrado Profissional e Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos, da Universidade Federal do Tocantins, em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense, que ocorreu em junho de 2018, foi proposto pela banca um aprofundamento da pesquisa iniciada na Pós-Graduação *Lato Sensu* em Prática Jurídica, ou seja, ampliação da revisão de literatura e a análise na perspectiva etnográfica

3.4 Análise de dados

A análise dos dados comporta a apresentação dos resultados obtidos com a coleta de dados, a análise desses dados e a verificação das hipóteses que ocorreram via demonstração analítica dos dados.

3.4.1 Apresentação dos dados

Os dados aqui apresentados foram obtidos a partir da resposta dada pela Diretoria Judiciária ao SEI 17.0.000015489-0 (APÊNDICE A e B). Estes dados foram complementados por observação sistemática realizada na comarca de Gurupi-TO durante os dias 27 de novembro de 2017 a 1º de dezembro de 2017, totalizando 36 cidadãos participantes (APÊNDICE C) e posteriormente pela descrição analítica da perspectiva etnográfica.

As certidões emitidas dependem da necessidade do solicitante, ou seja, certidões de ações e execuções cíveis ou criminais, contudo obedecem às rotinas definidas pela Corregedoria Geral de Justiça.

Os setores responsáveis pela emissão das certidões são as Contadorias ou Cartórios Distribuidores. Em geral, não é necessário comparecer no Tribunal para solicitar as certidões,

exceto nos casos, por exemplo, das certidões de objeto e pé⁵. Com a implantação do SISCOCE, as certidões podem ser solicitadas a qualquer período, mas a emissão, nos casos de que necessitar análise, somente no horário de expediente do Poder Judiciário.

A certidão de nada consta tem prazo de validade de 60 dias, conforme Provimento da Corregedoria Geral da Justiça. Atualmente não é possível pedir uma nova certidão no prazo de validade da anterior. Não obstante, fica disponível a que já foi emitida, se estiver dentro do prazo de validade.

Pode ser emitida certidão de nada consta mesmo que exista processo em tramitação contra a pessoa. Em caso de nomes em comum, homônimos, eis o que estabelece a Resolução n. 121 do CNJ:

§1º. A certidão judicial criminal também será negativa: [...] § 2º Também deverá ser expedida certidão negativa quando, estando suficientemente identificada a pessoa a respeito da qual se solicitou a certidão, houver registro de processo referente a homônimo e a individualização dos processos não puder ser feita por carência de dados do Poder Judiciário, caso em que deverá constar essa observação (BRASIL, 2010, online).

Em caso de divergências do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) em relação aos respectivos nomes, o servidor do judiciário responsável pela análise deve entrar em contato por meio do e-mail do solicitante informando das discordâncias entre o CPF ou CNPJ para que seja solicitada com a numeração correta.

Em se tratando de emissão de certidão específica de Falência e Concordata ou de Execução Patrimonial, ela deverá ser emitida fora do sistema SISCOCE. Ressalta-se que a certidão genérica cível emitida pelo sistema SISCOCE terá o mesmo efeito, pois o sistema de processos eletrônicos do Judiciário Tocantinense trabalha com base única, o que significa que a pesquisa é realizada no âmbito geral desse poder.

Para solicitação da certidão pelo sistema SISCOCE, é obrigatório o CPF ou CNPJ e nome. Caso o CNPJ ou CPF não sejam informados pelo demandante, existem outros documentos previstos na Resolução n. 121 do CNJ para a emissão da certidão.

A autenticidade da certidão de 1º grau emitida pelo TJ/TO é realizada por um leitor de código QR Code, podendo também ser conferida pelo acompanhamento de solicitação de certidão, colocando o número gerado da certidão no sistema SISCOCE para conferência de autenticidade, seja para órgão solicitante ou para o usuário, que poderá até imprimir novamente a certidão se desejar.

⁵ A Certidão de objeto e pé é uma certidão que informa quem são as partes, qual o objeto da ação e em que pé está, ou seja, quais os procedimentos realizados no processo detalhadamente.

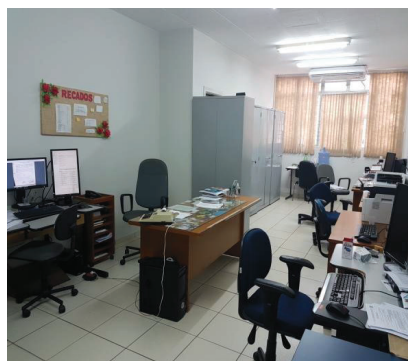
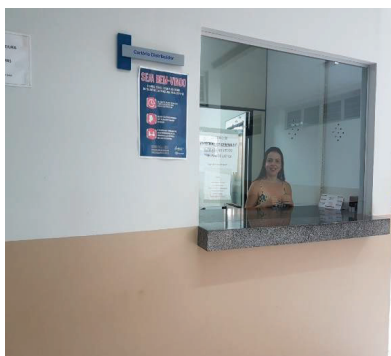
A observação sistemática foi realizada no Cartório Distribuidor da Comarca de Gurupi-TO localiza-se na Avenida Rio Grande do Norte, s/nº centro, entre as ruas 03/04, CEP 77.410-80, fone: (63) 3612-7104. A Figura 1 representa a entrada do Fórum de Gurupi-TO; a 2 é a parte externa e interna do Cartório de Distribuição, que se localiza acessando à direita, sendo a primeira sala; o totem representado na Figura 3, fica localizado na entrada do fórum.

Figura 1 – Fachada do Fórum de Gurupi-TO



Fonte: arquivo da autora, 2018.

Figura 2 – Ambientes externo e interno do Cartório Distribuição de Gurupi-TO



Fonte: arquivo da autora, 2018.

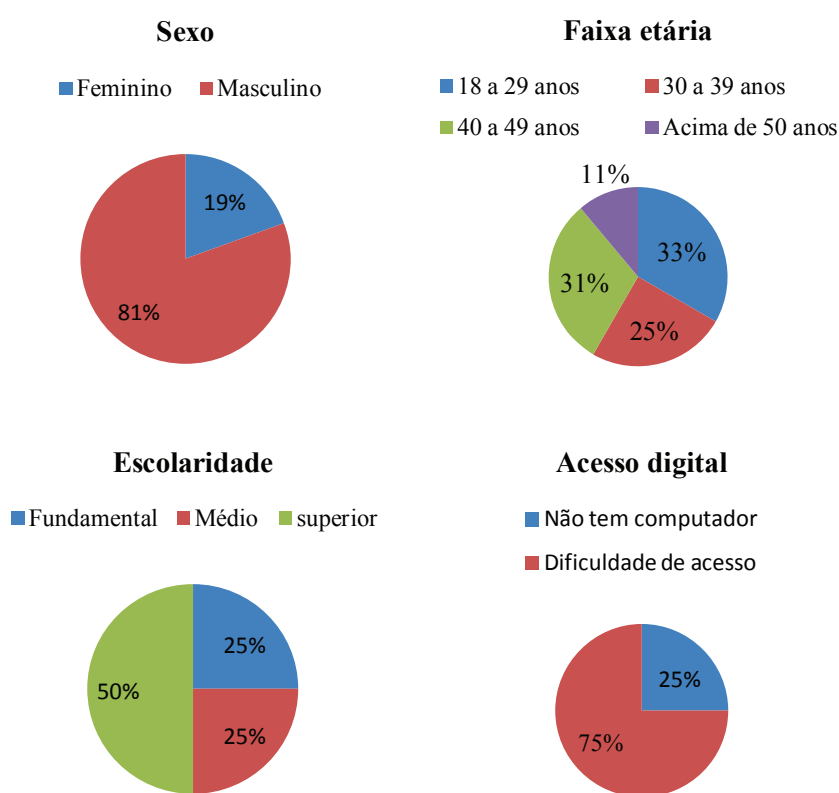
Figura 3 – Cidadão sendo auxiliado na retirada da certidão 1º grau



Fonte: arquivo da autora, 2018.

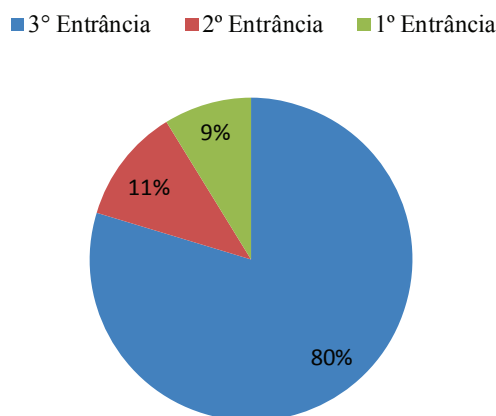
Durante o período de observação sistemática, realizada nos 27 de novembro de 2017 a 1º de dezembro de 2017, foram caracterizados os 36 cidadãos que necessitaram receberem auxílio direto.

Figura 4 – Caracterização dos usuários do SISCOCE na Comarca de Gurupi



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

A produtividade do SISCOCE do primeiro ano de funcionamento, de maio de 2016 a maio de 2017, totalizou 93.555 (noventa e três mil e quinhentos e cinquenta e cinco) certidões de 1º grau. Sendo que 7.571 (sete mil quinhentos e setenta um) são de 1º entrâncias, 9.914 (nove mil novecentos e quatorze) são de 2º entrância e 76.070 (setenta e seis mil e setenta) são de 3º entrância. Conforme figura 5.

Figura 5 – Produtividade do SISCOCE, Estado do Tocantins, maio 2017

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

O estudo etnográfico realizou-se em quatro fases apresentadas por Damasceno (2013): na primeira, procurou-se entender o contexto dos usuários do SISCOCE, ou seja, suas necessidades, seus hábitos e costumes. Após, houve conhecimento de perto, e de dentro das necessidades dos usuários, estabeleceram-se objetivos iniciais dessa etapa etnográfica da pesquisa. quando elaboramos perguntas para possíveis soluções.

Por fim, buscamos permissão para a realização das observações sistemática juntamente aos órgãos competentes, ou seja, no Tribunal de Justiça e Comitê de Ética e Pesquisa na Universidade Federal do Tocantins. Na segunda fase, foram realizadas observações sistemáticas no atendimento ao usuário SISCOCE. Na terceira fase, foram organizados os dados, que foram filtrados e interpretados. Na última fase do estudo etnográfico, relatamos as observações neste estudo de caso.

Objetiva-se, nesta seção, descrever as dificuldades e facilidades observadas na pesquisa empírica no Poder Judiciário Tocantinense, especificamente sobre a experiência vivenciada pela pesquisadora no Cartório de Distribuição na Comarca de Gurupi Tocantins durante os anos 2016 a 2018, principalmente no que se refere ao atendimento no uso do SISCOCE desde sua implantação no Tribunal de Justiça do Tocantins.

A ideia desta pesquisa surgiu com a participação da pesquisadora/servidora no Curso Metodologia Científica para a formação de Pesquisadores, Turma III, em meados de agosto de 2016, oferecido pela Escola Superior de Magistratura do Tocantins – ESMAT. Foi proposta

aos inscritos a oportunidade de elaborar um projeto de pesquisa em sete etapas, sendo elas as seguintes: problematização, justificativa, objetivos, metodologia, referencial teórico, introdução, cronograma de execução da pesquisa e conclusão. Após a finalização do curso retro, a pesquisadora ingressou no Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* Mestrado Profissional e Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos, da Universidade Federal do Tocantins, em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense, na turma V.

Em paralelo, a pesquisadora/servidora cursou a Pós-Graduação *Lato Sese* em Prática Jurídica, entre agosto de 2016 e agosto de 2018, que culminou com a Defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “Aperfeiçoamento do Sistema de Controle de Certidão de 1º Grau na comarca de Gurupi – Tocantins: um estudo de caso”.

O Tribunal de Justiça do Tocantins, ao disponibilizar esses cursos de qualificação aos servidores, oportunizou a esta pesquisadora os instrumentos iniciais para o desenvolvimento da pesquisa etnográfica. Após conhecimentos da metodologia de Estudo de Caso, apresentado na Pós-Graduação em Prática Jurídica, a pesquisadora, na condição de funcionária do Cartório de Distribuição na Comarca de Gurupi/TO, desde julho de 2015, verificou a oportunidade de melhorar o atendimento no uso do SISCOCE, tendo em vista a possibilidade de aliar a teoria e a prática com objetivo de melhorar a prestação jurisdicional em sua atuação. Esta atitude do Tribunal de Justiça vem ao encontro da proposta da indústria 4.0, que propõem que a qualificação profissional, mente flexível à mudança, ou seja, adaptar-se ao novo, nesse caso, às novas tecnologias, isto é, aos sistemas do TJTO. Esse é o caminho para o aprimoramento e as melhorias dos resultados na prestação jurisdicional, assim, verifica-se que este estudo tem compatibilidade com a proposta do Mestrado Profissional e Interdisciplinar em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos.

No ano de 2017, como parte das reflexões acerca do problema, foi publicado na revista CEREUS v.9 o artigo científico “o (Des) acesso à justiça: o processo judicial eletrônico no Tocantins” aprofundamento teórico da implantação do e-Proc/TJTO no Tribunal de Justiça do Tocantins.

A perspectiva etnográfica visa ampliar os conhecimentos sobre todo o processo de atendimento e emissão da certidão de 1º grau, analisando a estrutura do cartório, as funções dos servidores do cartório no atendimento ao usuário do SISCOCE. Dessa forma, essa proposta de melhoria vai ao encontro do combate às principais reclamações que impedem uma melhor gestão do judiciário, como morosidade e descrédito da sociedade. Portanto, busca-se aperfeiçoar o SISCOCE, tornado essa atividade mais racional, gerencial,

desburocratizada, amigável e o início de uma nova gestão administrativa do atendimento ao cidadão no uso do sistema de certidão de 1º grau.

A pesquisadora trabalhar com o sistema constituiu fator fundamental realização da descrição etnográfica. Possibilitou compreender o fenômeno a partir da perspectiva do usuário uma vez que, desde a implantação atua no cartório, tendo sido possível acompanhar a transição do requerimento feito diretamente no balcão para o sistema eletrônico bem como observar os usuários do SISCOCE suas dificuldades, reivindicações, transtornos e aprendizado tendo em vista ao aperfeiçoamento ao atendimento do usuário no uso do sistema.

Inicialmente houve muita desconfiança, estranhamento por parte dos usuários do sistema na pesquisa de campo. Muitos sentiram vergonha e dificuldades para operar o sistema, o que era esperado, tendo em vista que esse estranhamento é comum na produção empírica na perspectiva etnográfica.

A contribuição da perspectiva etnográfica como ferramenta para o estudo dos dados empíricos nesta pesquisa, segundo Oliva (2014) constituiu-se num campo promissor nas pesquisas jurídico-científicas brasileiras, pois surgiu na Antropologia, para a interpretação do fenômeno cotidiano tornando-se uma ferramenta importante de ligação entre a teoria e a prática, auxiliando este estudo de caso, tendo em vista o uso da observação sistemática dos usuários no uso do SISCOCE como um dos procedimentos de constituição das evidências deste estudo de caso (YIN, 2005). Como esclarece Oliva (2014) que a

[...] chamada Antropologia Social ou Cultural, que possui como objetivo primordial o estudo e a consequente descrição de grupos sociais desconhecidos, através da análise do seu comportamento, de suas relações sociais e culturais, dos ritos, das técnicas, das práticas e dos saberes do grupo (OLIVA, 2014, p. 1).

Aqui esta pesquisa já encontra sua identidade, pois a servidora/pesquisadora é servidora pública efetiva no Tribunal de Justiça do Tocantins desde janeiro de 2010, encontrando-se imersa no objeto desde sua implantação, em maio de 2016, gerando um facilitador neste estudo de campo. Contudo essa facilidade poderia distorcer o entendimento, sendo um desafio a postura do pesquisador quanto ao afastamento da sua cultura de origem, ou seja, seus conhecimentos técnicos ao operar o SISCOCE, para não influenciar os diversos grupos de usuários do sistema. Isso possibilita a observação do usuário no meio da articulação entre seus aspectos social, biológico e psicológico (LAPLATINE, 2006).

Tavares (2014) afirma que a pesquisa etnografia é empregada na pesquisa para compreender a vida enquanto existência social. Estuda os encontros e os relacionamentos,

aprofundando sua figura nas dinâmicas desses fatos sociais, neste caso, o usuário em interface com o Estado e comprovação de sua idoneidade frente a outras instituições.

Lewandowski (2014) propôs um estudo etnográfico do Supremo Tribunal Federal no qual rastreou as produções nos processos usando técnicas das decisões dos ministros, assessores e analistas judiciários para refletir sobre as relações e propor caminhos de decisão. A título de exemplo pode ser no desenvolvimento de uma lei, seja por meio do exame do histórico legislativo, seja por análise documental disponível, ou ainda por meio de gravações disponibilizadas das sessões legislativas, ou seja, uma diversidade de procedimentos de constituição de evidências.

A escolha da pesquisa de campo surgiu pela situação funcional da pesquisadora que lhe permite compreender o cotidiano do cartório e as necessidades do usuário no uso do sistema por meio da observação direta do atendimento. O uso da perspectiva etnográfica é relevante tendo em vista que aproxima a teoria da prática, o que é um exercício que vem provocando transformações na gestão administrativa dos tribunais.

A segunda fase desta perspectiva implica na elaboração de novas e mais específicas perguntas que permitiram conhecer e conseqüentemente compreender mais amiúde o problema aprofundando os dados coletados que resultaram na caracterização. Assim, foram formuladas as seguintes indagações.

1. Os usuários, ou seja, quem solicita a certidão de 1º grau no sistema SISCOCE?
2. Qual o perfil dos usuários?
3. Quais as principais dúvidas e dificuldade no uso do sistema SISCOCE?
4. O que representa para o usuário o atendimento instrutivo no uso do SISCOCE?
5. Qual a estrutura da Comarca de Gurupi para atender esses usuários?
6. Quais são as etapas enfrentadas pelo usuário até a conclusão da solicitação da certidão de 1º no SISCOCE?

A perspectiva etnográfica demanda a busca de autorização da pesquisa, para tanto, após qualificação no mestrado, iniciou-se a busca pela autorização do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos – CEP/UFT. Gerou-se um planejamento para a confecção do projeto de pesquisa para a plataforma Brasil, que exigem que seja respeitada a Norma Operacional n. 001/2013, item 3.4, páginas 9 e 10 (apêndice IV), as quais sugerem que o projeto tenha título, desenho de estudo, introdução, resumo, hipótese, objetivo primário/geral, objetivo secundário/específicos, metodologia, critérios de inclusão e exclusão, riscos, benefícios, análise de dados, desfecho primário, desfecho secundário, data do primeiro

recrutamento/ coleta de dados. Haverá uso de fontes secundárias de dados, dispensa do Termo de Consentimento Livre Esclarecimento (TCLE), cronograma, orçamento, referência. Além do projeto nessa estrutura, foram exigidos os documentos listados a seguir.

1. Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento (TCLE), observando o cumprimento dos itens obrigatórios da resolução 466/12, item 4.3 e/ou 510/16, artigo 17.
2. Folha de rosto preenchida e assinada pelo pesquisador responsável.
3. Instituição proponente – a pesquisadora deverá procurar o responsável para obter assinatura e carimbo.
4. Cronograma de execução da pesquisa assinado pelos pesquisadores envolvidos e pelo orientador, preferencialmente em caneta azul e escaneado a partir do documento original colorido.
5. Orçamento financeiro detalhado em reais assinado pelos pesquisadores envolvidos e pelo orientador, preferencialmente em caneta azul e escaneado a partir do documento original colorido.
6. Carta de apresentação ao CEP: contendo identificação do pesquisador principal e confirmação do conhecimento do conteúdo do protocolo assinada por todos os pesquisadores envolvidos e pelo orientador, preferencialmente em caneta azul e escaneado a partir do documento original colorido.
7. Declaração da orientadora ou coordenador da pesquisa (assinado somente orientador ou coordenador, preferencialmente com caneta azul e escaneado a partir do original documento colorido).
8. Declaração indicando que a pesquisa encontra-se em fase inicial e que somente iniciará a coleta de dados após aprovação do CEP (assinada por todos os pesquisadores envolvidos e pelo orientador, preferencialmente em caneta azul e escaneado a partir do documento original colorido).
9. Documento de Autorização da instituição onde será realizada a pesquisa (assinado pelo seu responsável maior com competência carimbado e assinado com caneta azul).

Nesse ponto, constatam-se os primeiros desafios da pesquisa de campo, devido à burocracia que envolve todo o procedimento, contudo tais procedimentos configuram credibilidade à pesquisa. Ressalta-se que relatório o CEP autorizado a pesquisa foi emitido em 27 de Dezembro de 2018.

3.4.2 Verificação das proposições via análise dos dados

Diante do exposto, em dados e consubstanciados pela literatura, as proposições iniciais quais sejam: as pessoas de baixa escolaridade apresentam dificuldades; os mais velhos demonstram maior dificuldade; os usuários mesmo tendo acesso à internet e computadores, têm dificuldade de operar o SISCOCE; o sistema SISCOCE do Tribunal de Justiça do estado do Tocantins é pouco amigável, assim se conformou: as duas primeiras hipóteses foram negadas uma vez que na coleta de dados os que apresentaram maior dificuldade foram os usuários com escolaridade de nível superior e não os de baixa escolaridade. Também com relação a idade os mais velhos não foram os que apresentaram maior dificuldade entre os observados uma vez somente 11% tem idade superior a 50 anos.

A hipótese de que os usuários mesmo com acesso à internet e computador possuem dificuldades foi confirmada pois 75% dos observados apresentaram dificuldade.

A proposição sobre a amigabilidade do sistema somente foi respondida após a fase etnográfica da pesquisa. Os dados indicam que a maioria possuiu ou usa computadores e, mesmo assim, demonstram dificuldade de acessar-emitir as certidões. Dessa situação se pode depreender que não se trata de um problema de inserção digital, mas de interface, ou seja, de acessibilidade, entendimento e compreensão para progredir nas diferentes etapas e concluir com êxito a emissão.

Em torno da problemática, sugere-se que sejam feitos tutoriais na página do SISCOCE de modo que possa facilitar o acesso da população. Contudo, ainda que o sistema receba críticas, o resultado verificado até o momento tem se mostrado bastante positivo, bastando observar todos os dados da produtividade do primeiro ano de funcionamento.

A partir da análise dos dados obtidos pelas respostas aos questionários, em relação à produtividade do SISCOCE do primeiro ano, as certidões de 1º grau totalizaram 93.555 (noventa e três mil e quinhentos e cinquenta e cinco). Assim comprova-se a relevância social do Sistema uma vez que Almeida Filho (2008) traz que a informatização abreviar a burocracia no judiciário combatendo a morosidade da prestação jurisdicional de forma efetiva.

Na fase etnográfica da pesquisa com vistas a ampliar o conhecimento e compreensão do fenômeno, a primeira indagação refere-se a quem solicita a certidão de 1º grau no sistema SISCOCE. Observou-se que o cidadão, em regra, solicita certidão para participar de concurso, de licitação, pleitear oferta de emprego, candidata-se a cargos eleitorais, matricular-se em cursos, ou seja, para comprovar a sua situação legal perante a instituição requerente. Assim,

as certidões emitidas dependem da necessidade do solicitante, ou seja, certidões de ações e execuções cíveis ou criminais, contudo obedecem às rotinas definidas pela Corregedoria Geral de Justiça.

O perfil dos usuários modifica-se ao longo do ano, pois existe sazonalidade nas solicitações de certidão em resposta a fenômenos sociais externos ao sistema de justiça, como, por exemplo, concursos públicos, progressões, licitações entre outros.

As principais dúvidas e dificuldade no uso do sistema SISCOCE consistem na falta de informações sobre seu uso disponível no site do TJ-TO fato percebido pelos servidores no atendimento.

O atendimento instrutivo no uso do SISCOCE representa ao usuário uma forma de inclusão pois o acesso à justiça deverá ser reconhecido como primordial para a efetivação dos direitos individuais. Não se podem garantir direitos se não existirem meios contundentes para aqueles que, ao se sentirem excluídos, desejem procurar a resolução de sua situação.

A estrutura da Comarca de Gurupi para atender esses usuários no Cartório de Distribuição segue uma rotina. Em geral, informa-se que o TJTO disponibilizou um sistema online para emissão de certidão, com isso, ocorrem várias situações: na primeira, os usuários sem computador, internet e conhecimento em informática entram em pânico, então os servidores solicitam as informações do cidadão para fazer a certidão de 1º grau, evitando maiores constrangimentos; na segunda situação, verifica-se a presença de um grupo de usuários que tem computador e acesso à internet, mas não consegue realizar o procedimento sem auxílio dos servidores por falta de informações de uso do SISCOCE no *site*. Nesse caso, realiza-se um atendimento educativo com demonstração guiada, que consiste em explicar como usar o sistema passo a passo corretamente, e durante todo o processo o servidor permanece ao lado do usuário. Ressalta-se que, na Comarca de Gurupi/TO, utiliza-se o totem instalado na entrada do fórum pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do estado do Tocantins para auxiliar os jurisdicionados. Ao final desse atendimento, percebe-se a satisfação do cidadão, pois, ao entender, sente-se capaz de realizar a solicitação.

Quais são as etapas enfrentadas pelo usuário até a conclusão da solicitação da certidão de 1º no SISCOCE?

Primeiro passo – entrar no *site* www.tjto.jus.br. Em seguida, clicar em certidões, que se localiza no canto direito da tela.

Segundo passo – o cidadão visualizará as opções de certidões, que são: certidão de 1º grau, certidão de 2º grau e Acompanhamento de Certidão. Deverá clicar na primeira opção, que é a certidão de 1º grau.

Terceiro passo – digitar os dados solicitados para emissão da certidão de 1º Grau, ou seja, CPF/CNPJ e Nome. Em seguida, deverá clicar no comando de consultar. Ressalta-se que nessa página o solicitante terá outra opção, que é a de verificação de validade da Certidão Judicial, como a finalidade da possibilidade de qualquer interessado verificar a autenticidade da certidão de 1º grau.

Por fim, será gerada a certidão de 1º grau de nada consta, que apresentará o título de Certidão de Distribuição Ações e Execuções Cíveis, Criminais e Justiça Militar, numeração e a certificação informando que, revendo os registros de distribuição, até a presente data, em face do solicitante vinculado ao CPF, nada consta, na Primeira Instância do Judiciário Tocantinense. Há nas observações gerais: primeiro que a certidão é expedida gratuitamente, através da Internet; segundo que a autenticidade dessa certidão poderá ser confirmada na página da Seção Judiciária do Tocantins, acessível através do endereço constando o link; terceiro que a validade é de 60 dias, conforme o Provimento n. 02/2011/CGJUS/TO (2.11.8); quarto que a autenticação poderá ser efetivada, no máximo, até três meses após a sua expedição; quinto que a certidão é válida somente para os Processos Eletrônicos autuados a partir de novembro de 2012 no sistema e-Proc/TJTO/TJTO. Por fim, constará a data, hora da expedição e o respectivo código QR Code de verificação de autenticidade.

Até esse ponto praticamente não há problemas. Os 75% dos usuários que demonstram dificuldade “travam” nesse ponto do processo, por isso, o aperfeiçoamento deve recair exatamente nessa etapa, quando a certidão de nada consta não é emitida, demonstrando que há elementos ou situações que impedem a geração da certidão e que, assim, demanda do usuário o preenchimento de dados complementares.

Esse preenchimento requer por parte do usuário a leitura das telas e o cumprimento de diferentes etapas para consecução da solicitação da emissão da certidão após análise pelo servidor da serventia.

Após clicar no *link* para preenchimento do formulário, aparecerão as opções: solicitação certidão pessoa física; solicitação certidão pessoa jurídica; solicitação certidão militar e acompanhamento e validação de solicitação.

Depois de escolher a opção desejada, dentre as quatro situações modeladas pelo SISCOCE, o solicitante deverá preencher o formulário que solicitará as seguintes informações: Nome; E-mail; CPF (constando apenas os números); RG e Órgão Expedidor; Nacionalidade; Estado Civil; Data de Nascimento; Profissão; Filiação Materna; Filiação Paterna; Endereço; Marcar os tipos de Certidões (cíveis, criminais, servidor TJTO); Marcar o Sexo (Masculino

ou Feminino); e, por fim, escolher a comarca que irá analisar a solicitação. Para finalizar, deverá clicar em solicitar.

Na sequência, após a solicitação do usuário, o servidor dos cartórios de distribuição analisará as solicitações e encaminhará a certidão ao e-mail cadastrado pelo solicitante.

Estes dados, foram obtidos a partir da aplicação da perspectiva etnográfica, colhidos especialmente com 36 pessoas de uma amostra que inicialmente poderia ter sido muito maior. Os usuários abordados para colaborar com a pesquisa ofereceram resistência comprovando o que a literatura afirma relativamente a pesquisa de campo, pois há preconceito e falta de conhecimento em relação à etnografia.

Os procedimentos do método são pouco usuais, desconhecidos até, pois observar as rotinas de trabalho é algo novo no âmbito público o que gera dificuldades de entendimento e aceitação por parte dos servidores da comarca e de usuários do sistema, pois é uma prática incomum nos Tribunais e comarcas do poder judiciário.

3.5 Ações implementadas e recomendações para enfrentamento do problema

O Tutorial deverá seguir as etapas a seguir explicitadas, explicando como acessar-emitir as certidões.

Primeiro passo: Entrar no *site* www.tjto.jus.br. Em seguida, clicar em certidões, que se localiza no canto direito da tela.

Figura 6 – Tela do *site* TJ-TO



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Segundo passo: o cidadão visualizará as opções de certidões, que são: certidão de 1º grau, certidão de 2º grau e Acompanhamento de Certidão. Deverá clicar na primeira opção, que é a certidão de 1º grau.

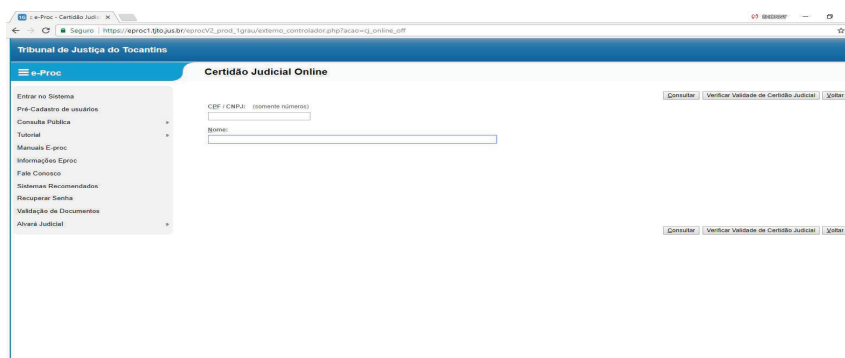
Figura 7 – Tela da 1ª fase de solicitação de certidão 1º grau



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Terceiro passo: Digitar os dados solicitados para emissão da certidão de 1º Grau, ou seja, CPF/CNPJ e Nome. Em seguida, deverá clicar no comando de consultar. Ressalta-se que nessa página o solicitante terá outra opção, que é a de verificação de validade da Certidão Judicial, como a finalidade da possibilidade de qualquer interessado verificar a autenticidade da certidão de 1º grau.

Figura 8 – Tela de 2ª fase de solicitação de certidão 1º grau



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Por fim será gerada a certidão de 1º grau de nada consta que apresentará: o título de Certidão de Distribuição Ações e Execuções Cíveis, Criminais e Justiça Militar; numeração e a certificação informando que revendo os registros de distribuição até a presente data; em face do solicitante vinculado ao CPF; nada consta na Primeira Instância do Judiciário Tocantinense

onde constam as observações gerais que são: Primeiro que a certidão é expedida gratuitamente, através da Internet; Segundo que a autenticidade desta certidão poderá ser confirmada na página da Seção Judiciária do Tocantins, acessível através do endereço constando o link. Terceira que a validade é de 60 dias conforme o Provimento n. 02/2011/CGJUS/TO (2.11.8); Quarta que a autenticação poderá ser efetivada, no máximo, até 3 meses após a sua expedição; quinto que a certidão é válida somente para os Processos Eletrônicos autuados a partir de Novembro de 2012 no sistema e-Proc/TJTO/TJTO. Por fim, constará a data, hora da expedição e o respectivo código QR Code de verificação de autenticidade.

Figura 9 – Tela de 3ª fase de solicitação de certidão 1º grau

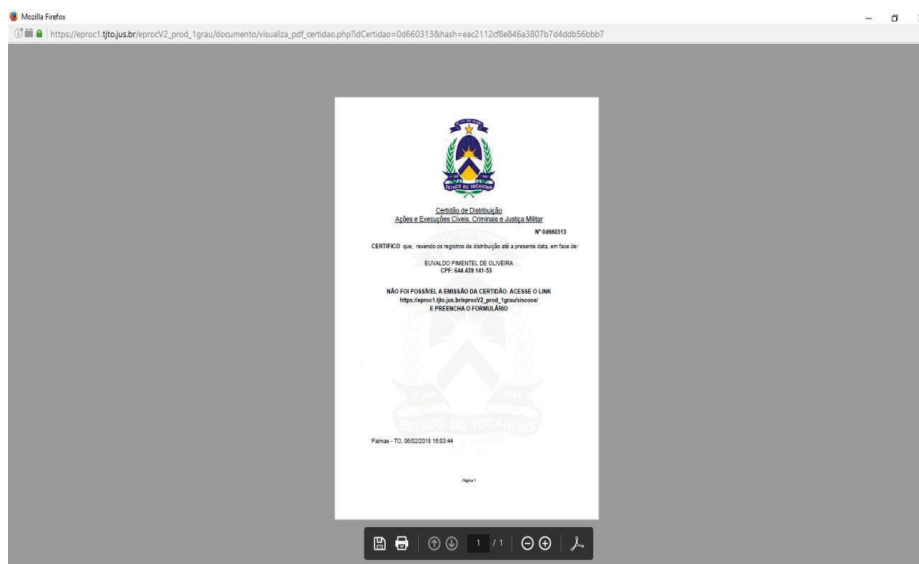


Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Até este ponto praticamente não há problemas. Os 75% dos usuários que demonstram dificuldade “travam” neste ponto do processo, quando a certidão de nada consta não é emitida demonstrando que há elementos ou situações que impedem a geração da certidão e que por isso mesmo demandam do usuário o preenchimento de dados complementares, por isso o aperfeiçoamento deve recair exatamente nesta etapa do processo.

Este preenchimento requer por parte do usuário a leitura das telas e o cumprimento de diferentes etapas para consecução da solicitação da emissão da certidão após análise pelo servidor da serventia.

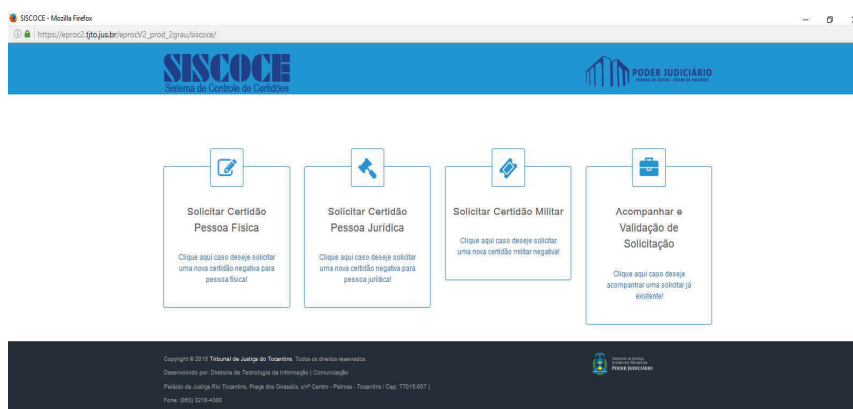
Figura 10 – Tela de 3ª fase de dados controvertidos na solicitação de certidão 1º grau



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Após clicar no *link* para preenchimento do formulário, aparecerão as opções: solicitação certidão pessoa física; solicitação certidão pessoa jurídica; solicitação certidão militar e acompanhamento e validação de solicitação.

Figura 11 – Tela de 4ª fase de dados controvertidos na solicitação de certidão 1º grau



Fonte: elaborado pela autora, 2018.

Depois de escolher a opção desejada, dentre as quatro situações modeladas pelo SISCOCE o solicitante deverá preencher o formulário que solicitará as seguintes informações: Nome; E-mail; CPF (constando apenas os números); RG e Órgão Expedidor; Nacionalidade; Estado Civil; Data de Nascimento; Profissão; Filiação Materna; Filiação Paterna; Endereço;

Marcar os tipos de Certidões (cíveis, criminais, servidor TJTO); Marcar o Sexo (Masculino ou Feminino) e por fim escolher a comarca que irá analisar a solicitação. Para finalizar deverá clicar em solicitar.

Esta etapa consistirá no futuro uma oportunidade de melhoria, pois poderá contribuir como fonte de atualização de dados do e-Proc/TJTO, visto que os dados pessoais das partes poderão ser atualizados a partir do SISCOCE.

Figura 12 – Tela de 5ª fase de dados controvertidos na solicitação de certidão 1º grau

The screenshot displays a web browser window with the URL https://eproc2.tjto.jus.br/eprocV2_prod_2grau/siscoce/solicitacao_certidao/solicitar. The form contains the following fields and options:

- Nome:** Informe um nome válido
- Email:** Informe um email válido
- CPF: (somente os números)** Informe seu CPF
- RG:** Informe seu RG
- Órgão Expedidor:** Informe o Órgão Expedidor do RG
- Nacionalidade:** Informe sua nacionalidade
- Estado Civil:** Casado(a)
- Data de Nascimento:** Informe sua data de nascimento
- Profissão:** Informe sua profissão
- Filiação Materna:** Informe o nome completo da sua mãe
- Filiação Paterna:** Informe o nome completo do seu pai
- Endereço:** Informe seu endereço completo incluindo cidade e estado
- Tipo de Certidão:** Cíveis Criminais Servidor TJTO
- Sexo:** Masculino Feminino
- Comarcas:** -- Para certidão de 2º grau selecionar a opção Tribunal de Justiça 2º Grau --

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

O servidor dos cartórios de distribuição analisará as solicitações e encaminhará a certidão ao e-mail cadastrado pelo solicitante.

Figura 13 – Tela de 6ª fase de dados controvertidos na solicitação de certidão 1º grau

The screenshot displays the SISCOCE (Sistema de Controle de Certidões) web application. The interface includes a header with the logo and navigation options like 'CAIXA DE ENTRADA', 'ANÁLISES', and 'PERFIL BHOINY SOARES'. Below the header, there is a search bar and a table titled 'Solicitações'. The table lists various requests with columns for ID, Date, Document, Municipality, Type, Status, and Actions. The status column shows 'Consta' with a red 'X' or 'Nada Consta' with a green checkmark. At the bottom, there is a pagination control showing 'Mostrando 1 de 10 em um total de 144' and a page number '1'.

Nº	Data	Documento	Comarca	Tipo	Status	Ações
p5a535dc77e24a	2018-01-08 13:36:37	91027128149	Gunupi	Servidor TJTO,Criminais,Civels	Consta ❌	Imprimir 🖨️
p5a538a9b6e45c	2018-01-08 09:58:08	85813770176	Gunupi	Criminais	Nada Consta ✅	Imprimir 🖨️
p5a536dad3ae05	2018-01-08 10:14:54	94244375104	Gunupi	Criminais,Civels	Nada Consta ✅	Imprimir 🖨️
p5a5372bc22387	2018-01-08 10:34:42	05609210127	Gunupi	Criminais	Consta ❌	Imprimir 🖨️
p5a5382396532b	2018-01-08 13:37:58	02936576159	Gunupi	Criminais	Nada Consta ✅	Imprimir 🖨️
p5a53808ee214	2018-01-08 13:38:37	02662877197	Gunupi	Criminais	Nada Consta ✅	Imprimir 🖨️
p5a5389430af48	2018-01-08 13:39:25	94530953191	Gunupi	Criminais,Civels	Nada Consta ✅	Imprimir 🖨️
p5a53801108b6	2018-01-08 13:40:15	03188211171	Gunupi	Criminais	Nada Consta ✅	Imprimir 🖨️
p5a538e4f02cd7c	2018-01-08 13:40:55	00163786173	Gunupi	Criminais	Nada Consta ✅	Imprimir 🖨️
p5a5389ac9572	2018-01-08 13:41:44	03263340139	Gunupi	Criminais	Nada Consta ✅	Imprimir 🖨️

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a Implantação do e-Proc/TJTO, as formas procedimentais dos processos foram alteradas, o que deu maior celeridade aos procedimentos e potencializou o trabalho das partes envolvidas. A partir dos resultados obtidos da implantação desse sistema, o TJTO vem implementando o uso de novas tecnologias, tais como o Malote Digital, que permite correspondências entre os tribunais, e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para o controle dos processos administrativos.

Após essas práticas de sucesso, floresceu a ideia de implantação do sistema de emissão de certidão online – Sistema de Controle de Certidões (SISCOCE), o qual, a princípio, proporcionou à população celeridade na prestação jurisdicional, pois ampliou a geração de certidões sem análise dos servidores, promovendo celeridade nos serviços. Contudo, assim como e-Proc/TJTO, necessita de várias mudanças e adaptações.

Este estudo de caso visou, como objetivo geral, ao aperfeiçoamento do atendimento no uso do SISCOCE de 1º grau do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, o que pôde ser realizado por meio da compreensão do desempenho e da produtividade do SISCOCE, como da realização de observação sistemática do fluxo de atendimento e emissão de certidões no Cartório de Distribuição na Comarca de Gurupi-TO e da análise dos dados coletados em campo com o objetivo de propor um sistema instrutivo e educativo/tutorial, no sítio do TJ-TO, com intuito de orientar o uso na solicitação de certidão. Além de evidenciar um estudo etnográfico como meio de desburocratizar a prestação jurisdicional.

Quanto ao objetivo específico relativo ao desempenho da produtividade, restou prejudicado, pois não foi possível acessar dados do segundo ano, 2018, até a conclusão deste relatório de pesquisa.

As proposições prévias ao estudo eram de que as pessoas de baixa escolaridade, assim como os mais velhos, apresentam maior dificuldade; que os usuários têm dificuldade de operar o SISCOCE, mesmo tendo acesso à internet e a computadores, pois o sistema é pouco amigável. Após o estudo de caso, as primeiras hipóteses foram negadas, uma vez que a coleta e análise de dados indicaram que os usuários que apresentaram maior dificuldade são os que possuíam maior escolaridade (nível superior), e não os de baixa escolaridade. Também em relação à idade, os mais velhos não foram os que apresentaram maior dificuldade entre os observados, uma vez somente 11% têm idade superior a 50 anos. Ficou confirmada a hipótese de que, mesmo com acesso à internet e a computador, os usuários possuem dificuldades, pois

75% dos sujeitos da pesquisa apresentaram dificuldade de usar o SISCOCE, confirmando também a hipótese relativa à interface.

Diante do cenário, apresenta-se a proposição para melhorar a interface, ou seja, a amigabilidade do sistema foi a resposta objetiva do estudo de caso conseguida após a fase etnográfica da pesquisa, quando foi possível constatar que a maioria dos usuários possuíam ou usavam computadores e, mesmo assim, demonstraram dificuldade de acessar-emitir as certidões. Dessa situação se depreendeu que não se tratava de um problema de inserção digital, mas de interface, ou seja, de acessibilidade, entendimento e compreensão para progredir nas diferentes etapas e concluir com êxito a emissão da certidão.

Não obstante, observou-se no estudo que os cidadãos desprovidos de manuseio tecnológico apresentam dificuldades. Incluí-los na prestação do serviço é um dever da administração gerencial dos tribunais. O Poder Judiciário, como assegurador dos direitos fundamentais, poderá promover aperfeiçoamentos dos seus sistemas para torná-lo mais amigável. De igual forma, é necessário que a página do SISCOCE tenha tutoriais para sanar as dúvidas que surgirem.

O sistema de Certidões virtuais, tal qual o e-Proc/TJTO, não pode promover a exclusão, mas o contrário deve ampliar o acesso à informação e à justiça. Para tanto, a modelagem de soluções e serviços deve ficar atenta às peculiaridades dos cidadãos, para que ele não seja um mero expectador, submetido ao tempo e à boa-vontade de outras pessoas, sejam advogado, estagiário ou serventuário da justiça.

Em relação ao Processo Eletrônico como um todo, deve-se atentar quanto à exclusão digital da população de baixa renda, pois a situação de desigualdade, no Brasil, é um agravante a ser considerado, portanto é muito comum encontrar pessoas que não têm computador ou acesso à Internet. Outra oportunidade de melhoria consiste em não obrigar ou constranger as pessoas sem acesso ao mundo eletrônico. Solução objetiva poderia advir com disponibilização de computadores nas unidades judiciais para acesso dos usuários aos serviços do judiciário.

Além disso, realizar a qualificação dos servidores para atender este público e aperfeiçoar continuamente seus serviços em resposta à evolução e mudanças sociais, embora muitas pessoas ainda manifestem certa resistência, o sistema de certidões reduziu significativamente o tempo médio de espera, dando mais celeridade a essas demandas de modo que seja melhorada ainda a eficiência na prestação do serviço público.

Finalmente, o SISCOCE consiste igualmente em uma oportunidade de melhoria à prestação jurisdicional como um todo, pois poderá, no futuro, ser modelado para contribuir

como fonte de atualização de dados do e-Proc/TJTO, visto que os dados pessoais das partes poderão ser atualizados a partir dele e, esses dados, utilizados para outras finalidades nas atividades judiciais, tais como: cobrança de custas finais, mandados de citação e intimação entre outras finalidades.

REFERÊNCIAS

AFONSO, João Tércio Silva. **Os princípios da eficiência, celeridade processual e o Poder Judiciário**. 2015. Disponível em: <http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_29230/artigo_sobre_os-principios-da-eficiencia--celeridade-Proc/TJTOessual-e-o-poder-judiciario>. Acesso em: 19 jan. 2018.

ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. **Processo Eletrônico e teoria geral do processo eletrônico**: a informatização judicial no Brasil. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 121 de 5 de outubro de 2010**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/resolucoes/Resolucao_n_121-GP.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2018.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 19 jan. 2018.

_____. **Emenda Constitucional n. 45 de 30 de dezembro de 2004**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm>. Acesso em: 19 jan. 2018.

_____. **Lei n. 10.259 de 12 junho de 2001**. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10259.htm>. Acesso em: 19 jan. 2018.

_____. **Lei n. 11.419 de 19 de dezembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei no 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm>. Acesso em: 19 jan. 2018.

_____. **Lei n. 8.245 de 18 de outubro de 1991**. Dispõe sobre as locações dos imóveis urbanos e os procedimentos a elas pertinentes. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8245.htm>. Acesso em: 19 jan. 2018.

_____. **Lei n. 9.800 de 26 de maio de 1999**. Permite às partes a utilização de sistema de transmissão de dados para a prática de atos processuais. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9800.htm>. Acesso em: 19 jan. 2018.

_____. **Lei n. 13.726 de 8 de outubro de 2018** Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2018/lei-13726-8-outubro-2018-787227-publicacaooriginal-156547-pl.html>>. Acesso em: 17 dez. 2018.

_____. Ministério da Indústria, Comércio e Serviços. **Indústria 4.0**. 2018. Disponível em: <<http://www.industria40.gov.br/>>. Acesso em: 1 set. 2018.

_____. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Norma Operacional nº 001/2013**. Disponível em: <http://www.hgb.rj.saude.gov.br/ceap/Norma_Operacional_001-2013.pdf>. Acesso em: 1 set. 2018.

_____. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 510 de 7 de abril de 2016**. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/reso510.pdf>>. Acesso em: 1 set. 2018.

_____. Ministério da Saúde. **Resolução 466 de 12 de dezembro de 2012**. Disponível em: <http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html>. Acesso em: 1 set. 2018.

CALDERÓN, Ricardo Lucas. **O percurso construtivo do princípio da afetividade no direito de família brasileiro contemporâneo: contexto e efeitos**. 2011. Dissertação (Mestrado em Direito das Relações Sociais) – Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2011. Disponível em: <<http://dspace.c3sl.ufpr.br/dspace/bitstream/handle/1884/26808/dissertacao%20FINAL%2018-11-2011%20pdf.pdf?sequence=1>> Acesso em: 1 set. 2018.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 2016.

COUTURE, Eduardo. **Interpretação das Leis Processuais**. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução Magda Lopes. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DAMASCENO, Luana Regina D'Alessandro. **A etnografia e o direito: os desafios da pesquisa empírica no campo jurídico**. 2013. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=ca91873a9667a6bd>>. Acesso em: 1 set. 2018.

DEDECCA, Claudio Salvadori. **A redução da desigualdade e seus desafios**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasília: Rio de Janeiro: Ipea, 2015.

DELGADO, Maurício Godinho. Capitalismo sem reciprocidade: a política pública de destruição do emprego. **Revista LTr**, n. 8, v. 69, ago, 2005.

GARCIA, Sérgio Renato Tejada. **Processo virtual: uma solução revolucionária para a morosidade**. 2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/imprensa/artigos/13304-processo-virtual-uma-solu-revoluciona-para-a-morosidade>>. Acesso em: 19 jan. 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999

HAHN, J. Rizzo. **Era da Internet Industrial e a Indústria 4.0 já estão moldando o futuro de muitos empreendedores**. Saiba como aproveitar essa nova tendência. 2016. Disponível em: <https://endeavor.org.br/uncategorized/oportunidades-industria-4_0/>. Acesso em: 1 set. 2018.

- HESSE, Honrad. **A força normativa da Constituição**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 2010.
- IGLESIAS, Aline Marinho Bailão. Aspectos controversos do processo eletrônico. **Revista Esmat**, Palmas, Ano 6, nº 7, pag. 11 a 42 - jan/jun 2014.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2006.
- LAPLATINE, F. **Aprender Antropologia**. Tradução Marie-Agnès Chauvel. São Paulo: Brasiliense, 2006.
- _____. **Aprender Antropologia**. Tradução Marie-Agnès Chauvel. São Paulo: Brasiliense, 2006.
- LEWANDOWSKI, Andressa. **O Direito em Última Instância: Uma Etnografia do Supremo Tribunal Federal**. 2014. Disponível em: <http://www.dan.unb.br/images/doc/Tese_127.pdf>. Acesso em: 1 set. 2018.
- LOPES, Ana Maria D'Ávila. **A era dos direitos de Bobbio**. Entre a historicidade e a atemporalidade. 2011. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/48/192/ril_v48_n192_p7.pdf>. Acesso em: 1 set. 2018.
- LUHMANN, Niklas. **La sociedad de la sociedad**. Trad. de Javier Torres Nafarrate. México: Herder, 2007.
- MARQUES, Daniel. **Jurisdição crítica e direitos fundamentais**. Porto Alegre: Núria Fabris, 2015.
- MEDINA, Patrícia. **A Relação homem-natureza, a fenomenologia do cuidar e a dimensão formativa**. Goiânia: Universidade Federal de Goiás, 2011. Disponível em: <https://ppge.fe.ufg.br/up/6/o/Arquivo_1_Tese_Patr%C3%ADcia_Medina.pdf?1335463790>. Acesso em: 6 mar. 2018.
- MELO, Hudson de Oliveira. **Gestão da justiça e o princípio da eficiência**. 2018. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/66715/gestao-da-justica-e-o-principio-da-eficiencia>>. Acesso em: 1 set. 2018.
- NASCIMENTO, Valéria Ribas do. **Neoconstitucionalismo e cibercidadani**. 2012. Disponível em: <www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=060ad92489947d41>. Acesso em: 1 set. 2018.
- OLIVA, Afonso Carvalho de. **O uso da etnografia como ferramenta para a pesquisa científica no direito: uma possibilidade para o futuro da produção jurídico-científica brasileira**. Revista do curso de direito. 2014. Disponível em: <http://app.fanese.edu.br/rd_direito/wp-content/uploads/2014/10/13-etnografia-versa_o-final-003-09-09-2014.pdf>. Acesso em: 1 set. 2018.

PÉREZ LUÑO, Antonio Enrique. **¿Cibercidadani@ o ciudadani@.com?** Barcelona: Gedisa, 2004.

_____. **Derechos humanos, estado de derecho y constitución.** Madrid: Tecnos, 1995.

REINALDO FILHO, Demócrito. A informatização do processo judicial. Da Lei do Fax à Lei nº 11.419/06: uma breve retrospectiva legislativa. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 12, n. 1295, 17 jan. 2007.

SILVA, José Afonso da. **Comentário Contextual à Constituição.** São Paulo: Malheiros, 2017.

SILVEIRA, Cristiano Bertulucci. **O Que é Indústria 4.0 e como ela vai impactar o mundo.** 2016. Disponível em: <<https://www.citisystems.com.br/industria-4-0/>>. Acesso em: 1 set. 2018.

TAVARES, J. C. DE S. **A pesquisa etnográfica.** Laboratório de Etnografia e Estudos em Comunicação, Cultura e Cognição, 2014. Disponível em: <<http://www.proppi.uff.br/leeccc/pesquisa-etnografica>>. Acesso em: 21 abr. 2014.

TOCANTINS. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **História.** 2016. Disponível em: <<http://www.tjto.jus.br/index.php/institucional/sobre-o-tribunal/historia>>. Acesso em: 25 out. 2016.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **Instrução Normativa n. 5 de 24 de outubro de 2011.** Regulamenta o processo judicial eletrônico - e-Proc/TJTO/TJTO, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.tjto.jus.br/elegis/Home/Imprimir/423>>. Acesso em: 19 jan. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **Lei complementar nº 10, de 11 de Janeiro de 1996.** Institui a Lei Orgânica do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e dá outras Providências. Disponível em: <http://www.tjto.jus.br/joomlatools-files/docman-files/arquivos/legislacao_interna/leis/lei_complementar_10_96.pdf>. Acesso em: 1 set. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **Missão e Visão.** 2016. Disponível em: <<http://www.tjto.jus.br/index.php/institucional/sobre-o-tribunal/missao-visao>>. Acesso em: 25 out. 2016.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **Provimento n. 14/2015/ CCGJUS/TO.** Disponível em: <<http://www.tjto.jus.br/elegis/Home/Imprimir/1059>>. Acesso em: 25 out. 2016.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. Sistema Eletrônico de Informações. SISCOCE. **Informações n. 13044/2017.** Disponível em: <https://sei.tjto.jus.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=TJ-TO&sigla_sistema=SEI>. Acesso em: 19 jan. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. Sistema Eletrônico de Informações. SISCOCE. **Informações n. 15813/2017.** Disponível em: <https://sei.tjto.jus.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=TJ-TO&sigla_sistema=SEI>. Acesso em: 19 jan. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **TJTO Disponibiliza expansão de alvará judicial eletrônico**. 2018. Disponível em: <<http://www.tjto.jus.br/index.php/listagem-noticias/5284-expansao-sistema-de-alvara-judicial-eletronico-alcanca-mais-10-comarcas>>. Acesso em: 6 mar. 2018.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **TJTO Disponibiliza ferramenta para emissão de certidões de 1ª grau online**. 2016. Disponível em: <<http://www.tjto.jus.br/index.php/listagem-noticias/4115-tjto-disponibiliza-ferramentas-para-emissao-de-certidoes-de-1-grau-online>>. Acesso em: 25 out. 2016.

YIN, Robert. **Estudo de caso**: Planejamento e métodos. São Paulo: Booleman, 2005.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

05/02/2018

:: SEI / TJ-TO - 1492809 - INFORMAÇÃO ::



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS
 Palácio da Justiça Rio Tocantins, Praça dos Girassóis, sn - Bairro Centro - CEP 77015007 - Palmas - TO - <http://www.tjto.jus.br>
 Tribunal de Justiça

INFORMAÇÃO nº 13044 / 2017 - PRESIDÊNCIA/DIGER/DIJUD/DDDJ

Assunto: Informações Projeto Mestrado

Conforme solicitado no requerimento 1480880 segue as informações:

1. Desde sua implantação em Maio de 2016, quantas certidões de 1º grau foram emitidas pelo sistema SISCOCE nas 42 comarcas do Tocantins? Quantas certidões de 1º grau foram expedidas automaticamente?

RESPOSTA - Desde sua implantação foram emitidas 2.458 certidões pelo sistema SISCOCE e expedidas automaticamente 12.735 certidões nas 42 Comarcas;

2. O TJTO passou a emitir gratuitamente as certidões de nada consta. Porém, quais são os tipos de certidões emitidas?

RESPOSTA – As certidões emitidas vão de acordo com a necessidade do solicitante, mas obedecendo as rotinas definidas pela Corregedoria Geral de Justiça;

3. Há um setor responsável pela emissão das certidões?

RESPOSTA – Os setores responsáveis são as Contadorias ou Cartórios Distribuidores.

4. É necessário comparecer ao Tribunal e ou Comarca para solicitar a Certidão Judicial de Distribuição?

RESPOSTA – Em geral não, exceto nos casos por exemplo das certidões de objeto e pé;

5. O pedido de emissão de certidão pode ser realizado em qualquer período?

RESPOSTA – Sim, com a implantação do SISCOCE as certidões podem ser solicitadas a qualquer período, mas a emissão, nos casos em que necessitar análise, somente no horário de expediente do Poder Judiciário;

6. A certidão de nada consta tem prazo de validade?

RESPOSTA – Sim, conforme Provimento da Corregedoria Geral da Justiça são 60 dias;

7. É possível pedir uma nova certidão no prazo de validade da anterior?

RESPOSTA – Hoje pelo SISCOCE não, fica disponível a que já foi emitida se tiver dentro do prazo de validade;

8. Pode ser emitida certidão de nada consta mesmo que exista processo em tramitação contra a pessoa? E 9. Algumas pessoas possuem nome comum, com possibilidade de homônimos. Como proceder nesses casos?

05/02/2018

:: SEI / TJ-TO - 1492809 - INFORMAÇÃO ::

RESPOSTA – Pode sim, tem algumas exceções que a Resolução 121 do CNJ determina que a certidão seja nada consta, § 2º refere-se aos homônimos:

“§1º. A certidão judicial criminal também será negativa:

I – quando nela constar a distribuição de termo circunstanciado, inquérito ou processo em tramitação e não houver sentença condenatória transitada em julgado.

II – em caso de gozo do benefício de sursis (art. 163, § 2º. da Lei no. 7.210, de 1984) ou a pena já tiver sido extinta ou cumprida.

§ 2º Também deverá ser expedida certidão negativa quando, estando suficientemente identificada a pessoa a respeito da qual se solicitou a certidão, houver registro de processo referente a homônimo e a individualização dos processos não puder ser feita por carência de dados do Poder Judiciário, caso em que deverá constar essa observação.”

10. Há algum navegador padrão para a emissão das certidões de nada consta?

RESPOSTA – Não há, em qualquer navegador pode ser emitida;

11. Ao consultar o número do CPF ou CNPJ aparece um nome diferente do atual. O que deve ser feito?

RESPOSTA – O servidor do judiciário responsável pela análise deve entrar em contato através do e-mail do solicitante informando das discordâncias entre o CPF ou CNPJ para que seja solicitada com a numeração correta;

12. Qual certidão deve ser emitida para atendimento ao disposto no inciso II do artigo 31 da Lei 8.666/1993?

RESPOSTA – Nos casos em que o título da certidão tiver que ser FALÊNCIAS E CONCORDATAS ou DE EXECUÇÃO PATRIMONIAL, tem que ser emitida fora do sistema SISCOCE. Porém se for emitida uma certidão genérica cível pelo sistema SISCOCE, terá o mesmo efeito, apenas não vem com o nome desejado, uma vez que o sistema de processos eletrônicos do Judiciário Tocantinense trabalha com base única, significa que a pesquisa é realizada no âmbito geral deste poder.

05/02/2018

:: SEI / TJ-TO - 1492809 - INFORMAÇÃO ::

13. Qual o procedimento em caso de o solicitante de certidão própria ou de certidão referente à terceiro, pessoa jurídica ou física, não informar os respectivos CNPJ ou CPF?

RESPOSTA – Existem outros documentos previstos na Resolução 121 do CNJ para a emissão da certidão, pelo sistema SISCOCE é obrigatório o CPF ou CNPJ;

14. A Certidão de Nada Consta contempla os protestos de títulos?

RESPOSTA – Sim, sempre que for possível a emissão da Certidão de Nada Consta, automática, emitida pelo sistema e-Proc já se entende que foi contempladas as ações cíveis e criminais, se for específica com o título de protesto tem que ser emitida diretamente pelo Cartório Distribuidor, como já mencionamos em respostas anteriores;

15. A existência de testamento é informada na Certidão de Nada Consta?

RESPOSTA – Não, se for específica tem que ser solicitada e emitida diretamente pelo cartório distribuidor e fora do sistema SISCOCE, porque este não especifica certidões que não as genéricas;

16. Antes da implantação do sistema SISCOCE, como era computada a quantidade de certidões emitidas nas 42 comarcas? Caso seja possível, solicitamos o levantamento da produção das certidões nos anos 2015 e 2014 nas 42 comarcas do Estado do Tocantins.

RESPOSTA – Não;

17. O sistema de emissão de certidão SISCOCE, é próprio do TJ/TO?

RESPOSTA – Sim, o sistema SISCOCE é um sistema de solicitação de certidão desenvolvida pelo o próprio Tribunal de Justiça, a rotina que consulta e emite a certidão é desenvolvida no sistema e-Proc/TJTO;

18. Como é realizada a autenticidade da certidão de 1º grau emitida pelo TJ/TO?

RESPOSTA – Através de um leitor de código QR Code, podendo também ser conferida pelo acompanhamento de solicitação de certidão, colocando o numero gerada da certidão que vai ficar disponível para conferência ou até imprimir novamente;

19. Quais provimentos amparam a emissão de certidão 1º grau do TJ/TO?

RESPOSTA – Resolução 121 do CNJ e Provimento 14/2015 –CGJUS/TO;

20. Qual tipo de assinatura é utilizada na certidão 1º grau do TJ/TO?

RESPOSTA – Assinatura eletrônica QR Code;

21. Quanto o TJ/TO, economizou com a implantação do SISCOCE, após 1 anos de funcionamento?

RESPOSTA – Não temos disponíveis estes dados.



Documento assinado eletronicamente por **Wallson Brito da Silva, Técnico Judiciário**, em 22/05/2017, às 15:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no link <http://sei.tjto.jus.br/verifica/> informando o código verificador **1492809** e o código CRC **C2D9B01B**.

APÊNDICE B – COMPLEMENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

05/02/2018

:: SEI / TJ-TO - 1538724 - INFORMAÇÃO ::



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS
 Palácio da Justiça Rio Tocantins, Praça dos Girassóis, sn - Bairro Centro - CEP 77015007 - Palmas - TO - <http://www.tjto.jus.br>
 Tribunal de Justiça

INFORMAÇÃO nº 15813 / 2017 - PRESIDÊNCIA/DIGER/DIJUD/DDDJ

Assunto: Emissão de Certidões

Informamos que o sistema SISCOCE foi desenvolvido para fazer as solicitações de Certidões, não emite certidões automaticamente, as certidões emitidas automaticamente são pelo sistema e-Proc, que faz uma busca geral no sistema pelo nome e CPF do requerente, não são solicitada para uma determinada comarca, as solicitações por Comarca são somente pelo sistema SISCOCE. Segue quantidade atualizada de certidões emitidas por comarca pelo SISCOCE.

Comarcas	Certidão expedida com análise do SISCOCE
3º Entrância	
Arguaína	12334
Araguatins	2392
Arraias	562
Colinas do Tocantins	3421
Diannópolis	758
Guaraí	472
Gurupi	6795
Miracema do Tocantins	1250
Palmas	40702
Paraíso do Tocantins	917
Pedro Afonso	630
Porto Nacional	3593
Taguatinga	687
Tocantinópolis	1557
2ª Entrância	
Alvorada	532
Ananás	1022
Araguaçu	190
Arapoema	540
Augustinópolis	1268
Colméia	531

05/02/2018

:: SEI / TJ-TO - 1538724 - INFORMAÇÃO ::

Cristalândia	603
Filadélfia	732
Formoso do Araguaia	79
Itaguatins	552
Miranorte	720
Natividade	522
Palmeirópolis	597
Paraná	698
Peixe	863
Xambioá	465
1ª Entrância	
Almas	506
Araguacema	676
Aurora do Tocantins	668
Axixá do Tocantins	544
Figueirópolis	339
Goiatins	629
Itacajá	438
Novo Acordo	862
Pium	260
Ponte Alta do Tocantins	555
Tocantínia	461
Wanderlândia	1633



Documento assinado eletronicamente por **Wallson Brito da Silva**, Técnico Judiciário, em 16/06/2017, às 10:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link <http://sei.tjto.jus.br/verifica/> informando o código verificador **1538724** e o código CRC **40339C6B**.

17.0.000015489-0

1538724v2

APÊNDICE C – OBSERVAÇÃO SISTEMÁTICA

Observação Sistemática - 27/11/2017 à 01/12/2017.

Comércio de Quimp

*Observação sistemática
27/11/17 a 01/12/17*

*Observação
contínua*

DATA	SEXO	IDADE	ESCOLARIDADE	NÃO TEM COMPUTADOR	NÃO SABE USAR COMPUTADOR	DIFICULDADES NO ACESSO AO SISCOCE POR FALTA DE INFORMAÇÃO
27/11/17	F	48	1º G.C	X		
27/11/17	F	34	F.I.nc			X
27/11/17	F	20	2º S.C			X
27/11/17	M	18	2º G.C			X
27/11/17	M	19	2º G.C			
27/11/17	M	44	F.I.nc	X		
27/11/17	M	31	F.I.nc	X		
28/11/17	M	40	F.I.nc	X		
28/11/17	M	20	F.I.nc	X		
28/11/17	M	25	2º G.C			X
28/11/17	M	26	sup.I.C			X
28/11/17	F	22	sup.I.nc			X
28/11/17	M	40	F.I.nc	X		
28/11/17	M	36	sup.I.C			X
28/11/17	M	42	sup.I.C			X
28/11/17	F	52	sup.I.C			X
28/11/17	M	34	sup.I.C			X
28/11/17	M	30	sup.I.C			X
28/11/17	M	34	sup.I.C			X
28/11/17	M	32	sup.I.C			X
28/11/17	M	42	sup.I.C			X
30/11/17	M	36	sup.I.C			X
20/11/17	F	62	2º G.C	X		X
30/11/17	M	54	sup.I.C			X
30/11/17	M	46	sup.I.C			X
30/11/17	M	48	sup.I.C			X
30/11/17	M	46	sup.I.C			X
30/11/17	M	32	2º G.C			X
30/11/17	M	38	sup.I.C			X
30/11/17	F	24	sup.I.nc			X
30/11/17	M	22	sup.I.nc			X
1/12/17	M	22	2º G.I.nc			X
1/12/17	M	28	2º G.C			X
1/12/17	M	30	2º G.C			X
1/12/17	M	40	F.I.nc	X		
1/12/17	M	48	F.I.nc	X		

*F.I.C → Eurobamental Complet
F.I.nc → Eurobamental Incomplet
2º G.C → 2º grau Complet.*

*2º G.I.nc - 2º G. Incompl
Superior I.C
Superior I.nc.*