

Elenice Bueno

**A TEORIA DO NOVO SERVIÇO PÚBLICO E A ATUAÇÃO
JURISDICIONAL NO PROCESSO ELETRÔNICO**

Dissertação submetida ao Programa de
Pós-graduação em Direito da
Universidade Federal de Santa Catarina
para a obtenção do Grau de Mestrado
em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Aires José Rover

Florianópolis
2017

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária
da UFSC.

A ficha de identificação é elaborada pelo próprio autor
Maiores informações em:
<http://portalbu.ufsc.br/ficha>

Elenice Bueno

A TEORIA DO NOVO SERVIÇO PÚBLICO E A ATUAÇÃO JURISDICIONAL NO PROCESSO ELETRÔNICO

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de “Mestre”, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-graduação em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina.

Local, __ de março de 2017.

Prof. Arno Dal Ri J., Ph.D.
Coordenador do Curso

Banca Examinadora:

Prof. Aires José Rover Dr.
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.^a Paloma Maria Santos, Dr.^a
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. José Renato Gaziero Cella, Dr.
Complexo de Ensino Superior Meridional S.A

Prof. Reginaldo Pereira, Dr.
Universidade Comunitária da Região de Chapecó

Este trabalho é dedicado aqueles que estiveram ao meu lado nessa caminhada, em especial aos meus amados pais.

AGRADECIMENTOS

Escrever os agradecimentos aos colaboradores à execução do trabalho me parece tão difícil quanto a própria pesquisa.

Inicialmente, por ser fonte de grande inspiração o agradecimento vai aos meus pais, que nunca se furtaram de estar ao meu lado nos dias mais duros de semeadura e também nos de colheita. Obrigada por investirem em mim todo o amor que existe.

Aos meus irmãos, Ana Alice e Gabriel, pois sem a família não somos nada, temos uns aos outros e só.

Ao meu orientador, prof. Aires, que é um porto seguro, uma calma, minha admiração e meu respeito. Obrigada pela oportunidade.

Aos professores membros da banca, Prof. Reginaldo, Prof. Cella, Prof. Paloma, por dedicarem seu precioso tempo para contribuir e qualificar esse trabalho.

Aos meus tesouros, minhas amigas, que sempre estiveram ali para dar uma palavra de ânimo quando tudo parecia complicado.

Aos mestrandos e mestres, doutorandos e doutores, colegas de luta, que dividiram comigo essa passagem pela pós-graduação, em especial os integrantes do grupo E-gov.

Aos colegas da Secretaria de Estado da Educação, que me acolheram quando cheguei em Florianópolis para esse desafio.

Aos amigos, Manuela, Denis, Manfio, Julia, Joana, Adilson, Braulio e Pujol, pelo acolhimento.

Ao prof. Gilberto Luiz Agnolin, pelo aprendizado e oportunidade concedida durante o período que estive cursando o mestrado.

Aos amigos Eliezer e Diou, sem os quais não conseguiria finalizar esta caminhada.

Simplesmente obrigada.

A nossa recompensa está no esforço, não no resultado. Um esforço total é uma vitória completa.
(Mahatma Gandhi)

Cuida de seus pensamentos, porque se transformarão em suas palavras. Cuida de suas palavras, porque se transformarão em seus atos. Cuida de seus atos, porque se transformarão em seus hábitos. Cuida de seus hábitos, porque se transformarão em seu destino.
(Mahatma Gandhi)

RESUMO

Estudo das teorias da administração, em especial do novo serviço público, com vistas a avaliar a prestação do serviço público do Poder Judiciário Brasileiro. Governo eletrônico e sua inserção na garantia do acesso à justiça. A prestação jurisdicional do Estado e a concretização do direito de ação pelo cidadão. Análise do processo judicial eletrônico sob a perspectiva dos princípios-chave do novo serviço público. Metas do Poder Judiciário com vistas a produtividade e eficiência do serviço público. A ineficiência do estado em garantir ao cidadão uma prestação de serviço contemplando a sua valorização.

Palavras-chave: Administração pública. Novo serviço público. Prestação jurisdicional. Processo judicial eletrônico. Governo eletrônico.

ABSTRACT

Study of management theories, especially the new public service, with a view to evaluating the provision of the public service of the Brazilian Judicial Branch. Electronic government and its inclusion in guaranteeing access to justice. The jurisdictional provision of the State and the realization of the right of action by the citizen. Analysis of the electronic judicial process from the perspective of the key principles of the new public service. Goals of the Judiciary Power with a view to productivity and efficiency of the public service. The inefficiency of the state in guaranteeing the citizen a service provision contemplating its valorization.

Keywords: Public administration. New public service. Adjudication. Electronic judicial process. Electronic government.

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| Figura 1 – Página de acesso ao PJe | 97 |
| Figura 2 – Opções de serviços no portal ao cidadão | 98 |
| Figura 3 – Inserção do número do documento | 99 |
| Figura 4 – Necessidade de assinatura digital | 100 |
| Figura 5 – Confirmação de segurança | 101 |
| Figura 6 – Consulta da chave de acesso | 101 |
| Figura 7 – Opções orientadoras | 102 |
| Figura 8 – Perguntas e respostas do portal PJe-JT | 103 |

SUMÁRIO

| | |
|--|------------|
| SUMÁRIO | 11 |
| INTRODUÇÃO | 12 |
| 1.1 OBJETIVOS | 14 |
| 1.1.1 Objetivo Geral..... | 14 |
| 1.1.2 Objetivos Específicos | 14 |
| 2 A TEORIA DO NOVO SERVIÇO PÚBLICO DE DENHARDT | 15 |
| 2.1 A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA..... | 15 |
| 2.2 HUMANISMO ORGANIZACIONAL E A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | 22 |
| 2.3 NOVA GESTÃO PÚBLICA E A ORIENTAÇÃO PELA POLÍTICA PÚBLICA..... | 29 |
| 2.4 O NOVO SERVIÇO PÚBLICO | 40 |
| 2.5 GOVERNO ELETRÔNICO E O NOVO SERVIÇO PÚBLICO ... | 47 |
| 3 OS CONCEITOS DE JURISDIÇÃO E AS TEORIAS SOBRE DIREITO DE AÇÃO | 49 |
| 3.1 A JURISDIÇÃO E A ORGANIZAÇÃO JUDICIÁRIA NO BRASIL | 49 |
| 3.2 O DIREITO DE AÇÃO E AMPLITUDE DA FUNÇÃO JURISDICIONAL..... | 59 |
| 3.3 CONDIÇÕES DA AÇÃO..... | 62 |
| 3.4 ACESSO À JUSTIÇA..... | 66 |
| 4 O PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO | 72 |
| 4.1 A MUTAÇÃO DO PROCESSO ANALÓGICO PARA O DIGITAL | 72 |
| 4.2 AS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA O EXERCÍCIO DA JURISDIÇÃO..... | 84 |
| 4.3 O DE PROCESSO ELETRÔNICO E O NOVO SERVIÇO PÚBLICO..... | 91 |
| 4.3.1 Análise do PJe..... | 94 |
| 5 CONCLUSÃO..... | 109 |
| REFERÊNCIAS | 112 |

INTRODUÇÃO

As pesquisas elaboradas no direito, comumente estão relacionadas a revisões bibliográficas da evolução das teorias e suas interpretações.

Obviamente são pesquisas ricas em conhecimento histórico e trazem um prospecto evolutivo desta ciência tão controvertida.

Por outro lado, não há muita interatividade com outras áreas do conhecimento. Fora do universo acadêmico o direito se inter-relaciona com as mais diversas áreas sejam elas propedêuticas ou mais técnicas.

Esta pesquisa se desafia a um estudo do direito do cidadão em obter a prestação jurisdicional do Estado, por meio da ferramenta do processo judicial eletrônico, com viés a partir da teoria da administração do novo serviço público.

Inicia a exposição das teorias da administração, das tradicionais, passando para a nova gestão pública e finalmente a do novo serviço público.

São apresentados os dez princípios-chave da nova gestão pública e, em contraponto, os sete princípios-chave desenvolvidos por Denhardt no novo serviço público.

A partir disto passa-se a análise da tutela jurisdicional pelo estado, onde a administração pública presta o serviço que culmina na garantia do acesso à justiça ao cidadão.

Após a análise do acesso à justiça e a concretização da garantia constitucional da tutela jurisdicional, é necessário o estudo das ferramentas tecnológicas à disposição do Poder Judiciário.

Sem deter-se as ferramentas em si, mas nos propósitos a que se propunham há um enfoque na análise de um dos softwares utilizados em Santa Catarina.

Para refinar a pesquisa é eleito um dos sete princípios da teoria do novo serviço público e se desenvolve uma análise a respeito dos reflexos trazidos ao cidadão.

O Estado como emissário da garantia ao acesso à justiça e o cidadão como expectador do direito que lhe foi garantido, e entre eles a complexidade das organizações públicas na prestação do serviço público jurisdicional.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Verificar se é factível a aplicação da teoria do novo serviço público de Denhardt na atuação jurisdicional no processo judicial eletrônico.

1.1.2 Objetivos Específicos

Analisar a teoria novo serviço público de Denhardt.

Examinar os conceitos de jurisdição e as teorias sobre o direito de ação.

Identificar a possibilidade de avaliar um sistema de gestão de processos judiciais eletrônicos utilizado em Santa Catarina através dos princípios-chave do novo serviço público.

2 A TEORIA DO NOVO SERVIÇO PÚBLICO DE DENHARDT

2.1 A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA

Conceituar o que se entende por organização pública não é tarefa fácil, pois há décadas estudiosos que se dedicam ao desenvolvimento de teorias a este respeito.

Portanto será necessário um rápido resgate histórico, contextualizando a caminhada traçada até o momento atual.

Para o desenvolvimento deste trabalho, tendo em vista a teoria do novo serviço público, será utilizado o olhar de Robert Denhardt, em especial o lançado em sua obra “Teorias da Administração Pública”.

A maioria dos estudos sobre o tema se centrou na elaboração de modelos racionais de administração, com uma visão de *accountability* com bases na dicotomia entre a administração e a política. (DENHARDT, 2012, p. XIII)

É indispensável destacar que, pelo campo de visão de Denhardt, as teorias que tratavam de conceituar e caracterizar as organizações públicas não alçaram voos muito longos, limitando-se aos entendimentos positivistas da aquisição de conhecimento, sem apresentar outras formas de enxergá-las.

Porém, apesar do ponto de vista dominante permanecer no prisma convencional, diversos argumentos figuraram como importante contraponto, gerando um foco no debate entre a

teoria da Nova Gestão Pública e o Novo Serviço Público, traçando assim uma linha tênue que poderá trazer futuras mudanças na teoria e na prática da administração pública. (DENHARDT, 2012, p. XIII)

Com a ampliação das discussões que destoam das teorias convencionais, que mantinham o seu foco no governo, passa a ser mais abrangente na governança, em especial a governança democrática em rede.

Por mais ou menos um século o modelo aplicado para a administração privada foi utilizado nas organizações públicas, o que gerou toda uma estrutura baseada naquelas premissas.

Para alterar esse modelo, para outro que atente para as peculiaridades do serviço público é necessário muito mais do que apenas teoria. Será preciso um redimensionamento da maneira como se caracteriza a administração pública, voltada a uma perspectiva de governança.

O autor em questão divide em dois grupos o estudo das teorias da administração pública, onde no primeiro estão as teorias que dominam este campo há mais de cem anos.

Partindo do modelo burocrático de Weber:

Com seu escopo de racionalização das ações sociais, a abordagem da gestão científica, elaborada com o interesse precípua de garantir uma boa gestão dos negócios, a abordagem estrutural-funcional enquanto suporte à gestão administrativa, o modelo racional de administração, construído a partir da perspectiva

behaviorista de Simon, e o chamado humanismo organizacional, que tem seu respaldo principal nos estudos da psicologia humana, individual e de grupo. (DENHARDT, 2012, p. IX)

Sem o mesmo prestígio e referência, apesar das contribuições ao longo do desenvolvimento dos estudos, compõe o segundo conjunto as teorias que se baseiam em abordagens de administração democrática, como a “nova administração pública” e, finalmente, o “novo serviço público”.

Estas do segundo grupo ultrapassam o interesse pela busca da eficiência nas operações de produção dos serviços públicos, saem da metodologia positivista recorrendo à fenomenologia e a teoria crítica. (DENHARDT, 2012, p. XX)

O grande desenvolvimento das teorias do primeiro grupo, conforme Denhardt, esteve em franca expansão por cerca de 30 anos, e o pensamento administrativo era praticado em todo o globo, conhecido como *new public management* (nova gestão pública).

Com o declínio do conceito de bem-estar social (*welfare state*), em meados da década de 70, se deu o ponta pé inicial para o ajustamento das organizações públicas. A meta principal era a eficiência, já que havia escassez de recursos disponíveis nos governos. (DENHARDT, 2012, p. XX)

A partir da década de 90, após a reunificação da Alemanha, o foco na eficiência e eficácia tomou grandes

proporções, fazendo com que os governos públicos, inclusive brasileiros, partissem para uma atuação cada vez mais parecida com a iniciativa privada.

Essa busca desenfreada por eficiência acabou afastando o Estado da sua missão primordial, muitas vezes deixando de lado os valores e o interesse público.

Com a chegada do século XXI houve uma clara expansão na oferta de cursos superiores em Administração Pública no Brasil, boa parte calcados no conceito de gestão de negócios, porém esse movimento propiciou o debate e a inserção do conceito do novo serviço público, desenvolvido por Denhardt, que busca o exercício responsivo e competente de sua tarefa de servir o cidadão.

Nos escritos de Dwight Waldo é possível compreender a importância das organizações públicas, com destaque para a expansão que ocorria naquela época, meio século atrás. Waldo destaca a importância e o impacto que essas organizações causam no cotidiano da sociedade e alerta que em se tratando de administração pública é necessário agir com inteligência. (WALDO, 1955)

De forma taxativa Denhardt destaca que:

As organizações são, na verdade, produtos de ações humanas individuais – ações no sentido e significado especiais para quem nelas atua. A organização supostamente impessoal é pano de

fundo de um mundo muito pessoal.
(DENHARDT, 2012, p. 2)

Assim é compreensível tantas discrepâncias entre organizações públicas, já que a perspectiva particular poderá alterar a prestação do serviço público.

O autor da teoria do novo serviço público alerta para a generalização que há em torno da *red tape* (fita vermelha) e sobre o labirinto de confusão, julgando que são características de todas as organizações do setor público, o que não se confirma ao observar pelo prisma da pessoalidade das ações humanas envolvidas.

Quando remetemos ao que se entende por *red tape*, por exemplo, vem em mente os aspectos de burocracia, que nos escritos de Weber podem ser aplicados em diversos contextos e obter resultados eficientes para o controle do trabalho.

Ao se referir sobre o modelo burocrático de administração, Weber destaca:

A experiência tende a mostrar, em termos universais, que o tipo puramente burocrático de administração (...) é, de um ponto de vista exclusivamente técnico, capaz de atingir o grau mais elevado de eficiência e é, nesse sentido, formalmente, o meio mais racional conhecido de exercer o controle imperativo sobre seres humanos. (WEBER, 1947, p. 333)

Por outro lado, partindo da premissa que há influências pessoais no desenvolvimento da organização pública, fica mais

fácil compreender suas distinções. Uma pessoa ao ter contato com algum serviço público já possui experiências de vida, estará socializado, possui padrões de comportamento pelos inúmeros contatos que obteve durante sua vida, seja no âmbito familiar, profissional, da sua religião ou inserção política. (DENHARDT, 2012, p. 3)

Desta forma, é complexo demais desenvolver uma teoria que não esteja conectada com o universo real, com a prática.

Denhardt se propõe a desenvolver um entendimento das organizações públicas que seja capaz de integrar a teoria e a prática, gerando uma reflexão em conjunto com a ação.

Importante destacar que:

Apesar das raízes da administração pública na teoria política terem sido muitas vezes negligenciadas, mormente por conta de interesses técnicos mais imediatos, alguns teóricos mantiveram interesse pela teoria política das organizações públicas – interesse que, conforme veremos mais adiante, está especialmente presente no novo serviço público (NSP) e em certos aspectos da ênfase recente em política pública. Esta questão se torna especialmente crítica na medida em que explorarmos a emergência da governança democrática em rede. (DENHARDT, 2012, p. 17)

Com uma visão oriunda de instituições privadas aplicada às organizações públicas, a administração no setor público assemelhou-se a outros ramos no que diz respeito a ser compreendida como uma profissão.

Entre as múltiplas teorias sobre o tema, temos como destaque a perspectiva traçada por um dos mais respeitados teóricos de administração pública, o já citado Dwight Waldo.

Não existe uma teoria única, unificada, de doença ou de saúde; as teorias e as tecnologias que nelas se baseiam estão mudando constantemente; já muita coisa desconhecida; há controvérsias acirradas sobre questões médicas de importância vital; o elemento de arte continua a ser expressivo e importante. Sob escrutínio rigoroso, a saúde se mostra tão indefinível quanto a “boa administração”. (WALDO, 1975, p. 223)

Agora, depois destas considerações, é possível afirmar que as organizações públicas são grupos de pessoas unidas pelos mesmos propósitos, quais sejam a execução de atividades que culminam na oferta de serviços públicos. (DENHART, 2012, p. 20)

Embora, como já foi mencionado, a maioria das definições de organização foram elaboradas por estudiosos de organizações grandes e complexas, é possível descrever de forma mais simples e flexível.

Para Barnard (1948, p. 73) a organização é “um sistema de atividades ou forças conscientemente coordenadas, formado por duas ou mais pessoas”.

Sob essa conceituação há uma ampliação do que podemos considerar uma organização, bem como é possível extrapolar o

limite dos mecanismos formais, expandindo para ações ou atividades coordenadas, abrindo um leque de possibilidades de compreensão do que é de fato uma organização.

Conclui-se que a construção de uma teoria da organização pública e sua conceituação não é apenas um conjunto de técnicas, é necessário lançar um olhar mais amplo, para alcançar as experiências e seus impactos sobre os valores da sociedade, atentando para os aspectos empíricos associados à mudança em sistemas complexos, sem deixar de lado o contexto social, político e ético que envolvem a administração pública.

A teoria democrática utiliza como foco questões como a igualdade, justiça e liberdade, enquanto as teorias organizacionais se interessam em desenvolver análises sobre processos de mudança em proveito dos indivíduos ou das organizações, com foco no poder e autoridade, liderança e motivação. (DENHARDT, 2012, p. 23)

Essa distinção auxilia a compreender a teoria do novo serviço público como uma teoria democrática.

2.2 HUMANISMO ORGANIZACIONAL E A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O debate sobre o humanismo organizacional e o surgimento de uma nova administração pública é mais complexo do que aparenta.

Observando o modelo racional, burocrático, há a suposição de que os agentes agem de forma controlada, com vistas as premissas impostas por integrantes da hierarquia.

Por outro lado, o indivíduo como participante ativo no desenvolvimento social, exerce papel importante no ambiente organizacional. (DENHARDT, 2012, p. 129)

Segundo Denhardt:

O humanismo organizacional tem muitas raízes frouxamente interligadas. Por um lado, os estudos científicos sobre o comportamento do trabalhador e a organização informal levaram à conclusão de que estilos mais abertos e participativos de administração resultariam não só em trabalhadores mais satisfeitos, mas também em trabalhadores mais produtivos. (DENHARDT, 2012, p. 130)

Nesse aspecto, Chester Barnard desenvolveu conclusões no sentido de que os estudos organizacionais sempre implicam certa visão do indivíduo, lançando as contradições entre a organização formal e informal, reconhecendo que o executivo tem a responsabilidade moral de promover o desenvolvimento dos indivíduos em conjunto com a organização, numa sinergia, pois um não poderá ocorrer sem o outro. (DENHARDT, 2012, p. 132).

Um grupo de pesquisadores desenvolveu um estudo em 1927, na Universidade de Harvard, analisando as condições de trabalho de uma fábrica. Tal experimento cruzava informações sobre as condições de trabalho, como iluminação, temperatura,

umidade) com aspectos de produtividade (como fadiga e monotonia), (DENHARDT, 2012, p. 133)

Surpreendentemente a produtividade, em geral, aumentava apesar das condições de trabalho não terem melhorado. Assim, os pesquisadores passaram a analisar os fatores informais ou sociais que pudessem afetar a motivação daqueles trabalhadores.

Com o aumento do moral e da solidariedade entre o grupo, alterando a relação entre os trabalhadores e seus supervisores, assim “foram estabelecidas condições sociais que permitiram aos operadores desenvolver seus próprios valores e objetivos”. (ROETLISBERGER, DICKSON, 1940, p. 561)

Apesar do propósito de produção de bens ou serviços, a organização também pode desencadear recompensas sociais e psicológicas, além, é claro, das monetárias. (ROETLISBERGER, DICKSON, 1940, p. 562)

Denhardt conclui que esses estudos contrastaram com a visão dominante, pois defendiam que as satisfações psicológicas como benefícios de um ambiente social positivo poderiam alterar a produtividade do trabalhador. (DENHARDT, 2012, p. 134)

Durante as décadas seguintes essa visão mais democrática para as organizações públicas foi sendo difundida, porém somente na década de 80 foi consolidada uma teoria que

apresentava uma alternativa para os padrões existentes no que diz respeito à administração pública.

Em um simpósio acadêmico realizado no final de 1968, em Nova York, iniciou-se o movimento de uma nova administração pública, embora esse movimento não mantinha grandes expressões. (DENHARDT, 2012, p. 148)

A nova administração pública tratou de apagar os resquícios da velha dicotomia entre política e administração, com o argumento de que os administradores deveriam fazer política.

Em parte, esse argumento era uma resposta às outras instâncias políticas, como ao executivo e ao legislativo, que não conseguiam enfrentar de maneira satisfatória as questões da pobreza, racismo, guerra, etc. Se eles não conseguiam (ou não se dispunham a) fazê-lo, quem sabe chegara a hora de os administradores tomarem nas próprias mãos o comando da situação. (DENHARDT, 2012, p. 149)

Como o interesse da administração pública estava na gestão administrativa, os pesquisadores deixaram de lado o desenvolvimento de soluções para problemas públicos que pudessem auxiliar a sociedade.

Para LaPorte:

A administração pública contemporânea está presa a modelos analíticos obsoletos e mal ajustados, (além de) sufocada por aridez normativa. Não existe praticamente qualquer fundamento para se rejeitar ou acolher problemas substantivos ou modelos analíticos, a

não ser crises políticas ou modismos acadêmicos. O ensino e a pesquisa tendem a se basear em problemas passados ou em respostas instantâneas a problemas atuais definidos pelo *establishments*. As duas bases têm pouca força intelectual ou algum tipo de relevância mínima para os estudiosos, os profissionais o futuro. (LaPORTE, 1971, p. 21)

Com isso, Todd LaPorte tentava alertar para o fato de que, apesar da administração pública ser muito prática, necessitava se tornar mais relevante, em especial no campo político e não só em seus elementos administrativos.

Após os debates no simpósio de 1968, Crenson destacou que a administração pública não era apenas um instrumento para a execução das políticas públicas, mas sim elemento decisivo para a visão da sociedade sob o mundo e seu espaço nele. (CRENSON, 1971, p. 88)

Não se decide questões importantes somente no interior da burocracia; as organizações públicas dirigem a atenção do público, desempenham papel importante na montagem da agenda pública e ajudam estabelecer os valores da sociedade. (DENHARDT, 2012, p. 151)

Os estudos da administração pública necessitavam afastar-se de meras pesquisas e desenvolvimento de técnicas sobre procedimentos administrativos, buscando análises das políticas e da própria sociedade.

Portanto, aquela visão de sistema fechado deve ceder espaço para uma perspectiva de sistema aberto, visando a

compreensão das políticas de forma mais completa. (DENHARDT, 2012, p. 151)

Enfrentando essa questão, a nova administração pública passou a confrontar as teorias antecessoras. Porém, apesar de ser uma pesquisa com base empírica, as conclusões normativas eram compreendidas necessárias e inevitáveis.

Sintonizados com essas questões normativas, os “novos administradores” buscavam valores para sustentar as teorias nessa perspectiva.

Foi feita eleição da eficiência como valor entre um conjunto amplo, apesar deste ser incompatível com outros valores importantes, como a participação e a equidade.

Se a equidade remete a um senso de justiça, onde se propõe que os benefícios sejam maiores para os mais desfavorecidos, se contrasta com a eficiência, e por outro lado enfatiza a responsividade e o envolvimento. (DENHARDT, 2012, p. 154)

O propósito da organização pública é a redução do sofrimento econômico, social e psíquico e a melhoria da oportunidade de vida para quem está dentro ou fora da organização. (LaPORTE, 1971, p. 32)

No mesmo sentido que Todd LaPorte, Frederickson destaca que a administração pública “que não trabalha por mudanças que tentem enfrentar as privações das minorias

provavelmente será usada no futuro para reprimir essas mesmas minorias.” (FREDERICKSON, 1971, p. 211)

Assim, além dos interesses tradicionais das teorias mais burocráticas, como a eficiência e economia, foi acrescentado pela nova administração pública, o interesse pelo valor da equidade.

Seguindo a mesma lógica David K. Hart desenvolveu um conceito de equidade social, considerando a segurança de direitos que não estão sujeitos a barganha política ou cálculos de interesses sociais. (DENHARDT, 2012, p. 154)

Conclui-se que o trabalho dos humanistas organizacionais foi o ponta pé para o desenvolvimento de um novo momento das teorias da administração pública, mostrando interesse em estilos de gestão mais abertos e participativos, ultrapassando a abordagem racional.

Contudo, mesmo com estilos de gestão participativa mais abertos assimilados pela abordagem racional, essa visão humanista não conseguiu superar a corrente dominante.

Contrariamente à visão de muitos, os novos administracionistas públicos não lutaram por um paradigma alternativo para o estudo da administração pública. Pelo contrário, o trabalho consistiu em uma coletânea frouxamente costurada de comentários sobre as condições da teoria e prática da administração pública que apontava os problemas existentes no campo e cobrava ação para corrigi-los. (DENHARDT, 2012, p. 158)

Apesar da nova administração pública ser reconhecida como área em desenvolvimento no campo teórico, na prática sucumbiu.

Mesmo com essa conclusão, os estudiosos deste campo abriram o leque de possibilidades e seguiram o caminho da pesquisa da administração pública com ênfase em política pública.

2.3 NOVA GESTÃO PÚBLICA E A ORIENTAÇÃO PELA POLÍTICA PÚBLICA

As políticas públicas são produtos do trabalho do governo. Estudar o governo, pode se dizer, é estudar as políticas públicas.

Porém os estudiosos de administração pública mantiveram uma separação entre os conceitos de formulação de políticas públicas e sua implementação.

Sendo compreendidas as políticas públicas como aquelas ações que os governos decidem fazer ou não fazer, a análise política se baseia em detectar o que de fato o governo realiza e o impacto da ação. (DENHARDT, 2012, p. 167)

Nessa orientação David Easton desenvolveu um modelo de sistema político que foi importante para uma perspectiva voltada à política pública.

Easton (1965, p. 110) argumentava que o sistema político consiste nos padrões de interação dos atores políticos, das pessoas preocupadas com a “alocação oficial de valores”

para a sociedade. Do ambiente afluem para o sistema vários apoios em demandas, que são em seguidas convertidos em *outputs* na forma de políticas públicas. Esses *outputs* retornam então ao ambiente e afetam os futuros *inputs* do sistema. (DENHARDT, 2012, p. 167)

A partir disto entraram em debate outros dois conceitos importantes para o desenvolvimento da teoria da Nova Gestão Pública: responsividade e eficácia.

Sob a ótica de Rourke, responsividade pode ser entendida como o ponto máximo em que o sistema assegura que as decisões dos burocratas correspondem às preferências da sociedade ou seus representantes. (ROURKE, 1969, p. 3)

Para o mesmo autor, a eficácia é o ponto máximo em que as políticas favorecem decisões que possuem maior probabilidade de gerar resultados desejados. (ROURKE, 1969, p.3)

Com a perspectiva de análise da responsividade, os campos de estudos foram ampliados.

Com certeza, se a burocracia pública influencia de maneira substancial a política pública, aparentemente bastaria considerar as formas de garantir que as ações da burocracia reflitam os valores da sociedade, (DENHARDT, 2012, p. 169)

Mas, recordando os conceitos trazidos pelos humanistas organizacionais, se tem uma dimensão de como é complexo introduzir dentro das organizações

pública, por meio de políticas públicas, os valores que espelhem a sociedade a que se destina.

Para Emmet S. Redford o conceito que mais se adequa ao exame dos impactos do desenvolvimento das políticas públicas nos órgãos administrativos é a moralidade democrática.

Em seu conceito de moralidade democrática o autor elenca três questões importantes:

- a) suposição de que o indivíduo é a medida básica do valor humano;
- b) reconhecimento que todos têm direito à atenção do sistema;
- c) anseios individuais podem ser promovidos com a participação para o desenvolvimento da cidadania democrática. (DENHARDT, 2012, p. 170)

No terceiro aspecto elencado por Redford entra o ideal da participação universal. Algumas formas básicas para chegar a esse ideal são destacadas: o acesso à informação, à educação e a liberdade de comunicação; o acesso direto ou indireto aos espaços decisórios das políticas públicas; possibilidade de proposição de temas para debates públicos; possibilidade de exposição de reivindicações sem receio de retaliações, por exemplo. (DENHARDT, 2012, p. 170)

Importante lembrar que dentro das organizações públicas os indivíduos ocupam espaços distintos e nem todos possuem a mesma influência decisória.

Neste aspecto os ocupantes de cargos hierarquicamente superiores representam o poder da organização, mesmo sendo a minoria. Ao contrário, as políticas resultam da interação de muitas pessoas e muitas organizações.

Denhardt destaca que Redford conclui que o ideal democrático no universo da administração será resultado da participação da representação dos interesses entre os tomadores de decisão. (DENHARDT, 2012, p. 171)

Porém, mesmo criando diversas questões-chave, é bastante complexo desenvolver um padrão de responsabilidade ao administrador.

A questão da responsividade torna as coisas difíceis ao administrador, pois muitas vezes ele terá somente suas próprias preferências na hora da tomada da decisão.

Portanto, não basta simplesmente argumentar por um conjunto abstrato de virtudes a serem adotadas por todos os bons administradores; espera-se que, no mínimo, seja proporcionada alguma orientação geral por meio da formação do administrador, dos padrões da profissão ou da referência a alguns princípios gerais de justiça. (DENHARDT, 2012, p. 173)

Ao administrador caberá avaliar as vozes conflitantes de poder e responsabilidade para tomar a decisão sem abrir mão de todos os valores.

Dentro do que engloba a responsividade é necessário abordar o debate clássico da diferença entre a responsabilidade objetiva e a responsabilidade subjetiva.

Nas teorias vinculadas ao Direito esses termos possuem conceitos um tanto diferentes daqueles vistos dentro das teorias da administração.

A responsabilidade objetiva, descrita na teoria norte-americana como *accountability*, é pautada na ética administrativa, num processo crítico dos padrões de decisão, com base em valores sociais, discutidas em termos de restrições individuais e organizacionais. (DENHARDT, 2012, p. 177)

A responsividade envolve o cidadão além da organização pública, haja vista que, apesar das instituições expressarem valores societários, os seus membros possuem responsabilidades para interpretar e aplicar aos valores públicos.

Os integrantes das organizações públicas têm a responsabilidade de auxiliar o público a articular suas necessidades; de identificar as necessidades importantes, mesmo que muitas vezes ocultas; e de expressar o desejo de vê-las atendidas. (DENHARDT, 2012, p. 181)

Como dito anteriormente outro valor fundamentação elencado para análise da política pública é a eficácia, no sentido

das decisões e ações empreendidas, visando aperfeiçoar os processos. (DENHARDT, 2012, p. 181)

Para verificar a eficácia, por sua vez, os estudiosos criam critérios.

Segundo Theodore Lowi, em sua obra “*The end of liberalism*” (de 1969), a expansão do governo na década de 60 se deu por conta do sistema político que cedeu aos interesses de grupos sociais organizados, que impuseram seus pontos de vista ao governo.(DENHARDT, 2012, p. 182)

Como resultado o governo criou diversas repartições para transformar as novas políticas públicas em ações, sempre com a justificativa que representavam os valores populares.

E novamente chega-se ao ponto em que se verifica que criar a política pública é bastante diferente de implantá-la.

As políticas são desenvolvidas com base nos valores sociais, mas sua execução exige um conjunto mais complexo de fatores.

A distinção entre *policy-making* e implementação de políticas faz um paralelo perfeito com a velha dicotomia entre política e administração. A aceitação sem crítica dessa distinção por muitos estudiosos do processo político não reconhece o papel da burocracia na modelação de valores públicos como também não lida com as questões da accountability democrática levantada pela atividade. (DENHARDT, 2012, p. 186)

Fica evidente, portanto que não é em si a implementação da política pública e sim as teorias políticas, econômicas e sociais que utilizam os governos para tal.

Depois do debate sobre as políticas públicas e sua implementação, chegamos ao que hoje chamamos de nova gestão pública (*New Public Management*), ou ainda de administração pública gerencial, que tem como base o conjunto de ideias em geral conhecido como reinvenção do governo, e no que diz respeito à política pública é voltada para a perspectiva da *public choice*.

A teoria da escolha pública (*public choice*) esteve em expansão e se firmou como a principal crítica teórica de uma vertente econômica (a economia do bem-estar, ou *welfare economics*). Enquanto esta se centrava na análise dos fracassos de mercado que justificavam a intervenção do Estado, a teoria da escolha pública veio clarificar os fracassos do governo e os limites da intervenção desse mesmo Estado. (PEREIRA, 1997, p. 420)

De forma natural a *public choice* foi aproveitada ideologicamente por teóricos que defendem uma menor intervenção do Estado na economia, em particular pelos neoliberais. Contudo, não há confusão no que diz respeito a teoria da escolha pública ser confundida com o pensamento neoliberal.

Depois da crise fiscal que ocorreu em 1970 os norte-americanos passaram a unir esforços para desenvolver um governo que custasse menos e que funcionasse melhor. Foram atacadas diversas frentes, como austeridade fiscal, terceirização e privatização, por exemplo. (DENHARDT, 2012, p. 198)

Preocupados com a *accountability* os administradores públicos passaram a reestruturar os órgãos burocráticos, fluxos de processos e também passaram a descentralizar as decisões.

A partir destas ideias, inicialmente isoladas, David Osborne e Ted Gaebler desenvolveram dez princípios para uma reforma radical dos empreendedores públicos, descritos no livro *Reinventign government*, de 1992. (DENHARDT, 2012, p. 198)

Os dez princípios, de forma sucinta, são:

1. *governo catalisador*: **Melhor dirigir do que remar** – preferência em dirigir, utilizando diversas possibilidades e chegar a um equilíbrio do que se centrar em um único foco (remar);
2. *governo próprio da comunidade*: **Melhor empoderar do que servir** - transferência das iniciativas públicas à comunidade, repassando níveis de poder ao cidadão para que sejam fontes das próprias soluções;
3. *governo competitivo*: **Inculcar competição entre os prestadores de serviços** – competição entre provedores

públicos, privados e não governamentais de serviços. Resulta em maior eficiência, melhor responsividade e maior inovação;

4. *governo movido por missão*: **Transformar organizações movidas por regras** – foco na missão do grupo e com base nisso planejam orçamento, recursos humanos, entre outros;
5. *governo orientado para resultados*: **Melhor financiar resultados que recursos** – governo transforma seus sistemas orientados para resultados, ao invés de centrar esforços apenas no controle de recursos públicos e gastos para execução de tarefas;
6. *governo voltado ao consumidor*: **Melhor satisfazer as necessidades do consumidor que as da burocracia** – o foco no consumidor agrada o cidadão, como instrui a iniciativa privada aos empreendedores públicos;
7. *governo empreendedor*: **Melhor gerar receitas que despesas** – instituição do conceito de lucro no setor público, agregar valor e garantia de resultados;
8. *governo previdente*: **Melhor prevenir que remediar** – preocupação em barrar os problemas na origem;
9. *governo descentralizado*: **Da hierarquia à participação e ao trabalho em equipe** - avanços de tecnologia e comunicação criou uma nova forma de

organizar-se em equipe, com maior qualidade e flexibilidade. Tomada de decisão estendida à toda organização;

10. *governo orientado para o mercado*: **Alavancar mudanças via mercado** – concentração em reestruturação do ambiente, de modo que o mercado possa operar da forma mais eficaz, assegurando-se assim qualidade de vida e oportunidade econômica. (DENHARDT, 2012, p. 199)

Esses dez princípios foram desenvolvidos pelos autores para que fossem utilizados como um novo marco conceitual para a administração pública.

Osborne e Gaebler buscavam gerar uma alteração de rota no modelo de governança utilizado pelos norte-americanos.

A nova gestão pública foi encarada como uma forma de governança que utilizava as tecnologias administrativas, como serviços aos consumidores, contratações baseadas em desempenho, geração de competição, incentivos de mercado, flexibilização de regulamentos. Tais ações ganharam espaço abordagens mais gerencialistas, como privatizações, mensuração de desempenho, planejamento estratégico. (DENHARDT, 2012, p. 201)

Importante destacar que os propósitos trazidos pela nova gestão pública não limitaram apenas em reformar

administrativamente o governo, também traçaram novos valores, em geral inspirados no setor privado.

Apesar de muitos benefícios, a nova gestão pública trouxe também algumas preocupações desta transposição do setor privado para o setor público, muitas vezes indiscriminadamente.

O lado “sombra” do empreendedor caracteriza-se por um foco estreito, uma falta de disposição para seguir regras e permanecer dentro dos limites e uma preferência por ação tão forte que põe a *accountability* em risco. (DENHARDT, 2012, p. 208)

A tradição de *accountability* foi colocada em cheque uma vez que gestores públicos passaram a utilizar recursos públicos movidos pelo autointeresse, deixando de tratar o dinheiro público como dinheiro do público, o que levantou questões perturbadoras. (DENHARDT, 2012, p. 209)

Se conclui que apesar do foco na implementação das políticas públicas ter auxiliado a administração pública, gerando ampliação de valores e expandindo princípios oriundos da iniciativa privada ao setor público, alguns alertas foram acionados.

Com o desenvolvimento da teoria da nova gestão pública, a eficiência tornou-se o objetivo central, fazendo com que os gestores públicos passassem a tratar o dinheiro público conforme seus autointeresses.

Em contraponto surgiu a visão focada na teoria do novo serviço público.

2.4 O NOVO SERVIÇO PÚBLICO

A teoria do novo serviço público tem como plano de fundo a teoria democrática, preocupada com a conexão entre o governo e os cidadãos, com uma visão mais humanística, em contraponto à teoria da nova gestão pública, pois se constrói sob a ideia do interesse público, com administradores públicos a serviço dos cidadãos e, de fato, totalmente conectados e envolvidos com eles. (DENHARDT, 2012, p. 215)

Esses contrapontos geraram uma crise teórica, por esse motivo é importante compreender as dicotomias da administração pública, pois no novo serviço público há o objetivo de identificação do corpo social com a gestão pública.

Existe uma crise de legitimidade na administração pública segundo a qual as bases convencionais da teoria não refletem ou não correspondem às necessidades dos atores do campo – teóricos, profissionais e cidadãos. (DENHARDT, 2012, p. 216)

Partindo do pressuposto teórico do novo serviço público, que ao contrário da nova gestão pública, que se desenvolve sobre conceitos econômicos como a maximização do autointeresse, o novo serviço público se constrói sobre a ideia do interesse

público e tem como base a teoria democrática, em especial no que diz respeito a conexão entre cidadãos e o Estado, por meio da administração pública. É ponto de destaque a abordagem mais humanística, apresentadas como alternativas à gestão e ao design organizacional. (DENHARDT, 2012, p. 217).

Mesmo divergindo em diversos pontos, a maior parte dos teóricos que desenvolvem estudos sobre administração pública concordam que houve um avanço no modelo racional da administração, mesmo preservando a dicotomia entre a política e administração (entendida também como fato e valor).

Por outro lado, a crítica ao modelo racional ainda se centra em três pontos fundamentais:

(1) o modelo racional baseia-se em uma visão estreita e restritiva da razão humana, (2) o modelo racional baseia-se em um entendimento incompleto da aquisição do conhecimento e (3) os teóricos que se apoiam no arcabouço do modelo racional não conseguem conectar teoria e prática de maneira adequada. (DENHARDT, 2012, p. 217)

Assim, como uma alternativa à nova gestão pública Janet V. Denhardt e Robert R. Denhardt descreveram o novo serviço público, sem seu livro “*The new public service: serving, not steering*”, de 2007.

O novo serviço público se inspira na teoria política democrática (especialmente porque se preocupa com a conexão entre cidadãos e seus governos) e em abordagens alternativas à gestão

e ao design organizacional, que procedem de uma tradição mais humanística na teoria da administração pública. (DENHARDT, 2012, p. 254)

Essa nova corrente teórica propõe que o governo esteja disposto a ouvir e colocar as necessidades e valores dos cidadãos como prioridade.

De forma moderna e inovadora o governo tem que demonstrar em ações a preocupação com o cidadão, com base em seus valores.

Os integrantes do governo têm que (...) colocar as necessidades e os valores dos cidadãos em primeiro lugar em suas decisões e ações; eles devem se expor de formas novas e inovadoras para compreender o que preocupa os cidadãos e devem responder às necessidades e interesses dos cidadãos. (DENHARDT, 2012, p. 261)

As percepções levantadas no programa *Citizens First!*, realizado no Condado de Orange, na Flórida, demonstraram que as pessoas atuam de forma diferente quando atuam consumidoras de quando atuam como cidadãos. Enquanto consumidores observam apenas seus desejos, os cidadãos possuem um foco a longo prazo, que atenda à comunidade. (DENHARDT, 2012, p. 261)

Nessa linha mesma de raciocínio, o novo serviço público expressa um interesse em valores democráticos, aplicado na liderança e gestão pública.

Diversos autores buscaram remodelar a perspectiva de administração pública voltada unicamente para a eficiência e para a responsividade democrática.

Com a perspectiva do novo serviço público ficou evidente que a administração pública necessitava além de uma implementação eficiente de políticas públicas, pois necessita de aprofundamento do caráter democrático.

Um estudo desenvolvido por O. C. McSwite buscou mostrar aos servidores públicos que é possível visualizar os interesses e expressões pessoais numa vida dedicada ao setor público.

O serviço público é um lugar de trabalho edificante porque (...) o trabalho que ele faz implica, genuinamente, em confrontar a si mesmo, os outros e, de maneira mais geral, os problemas intratáveis da vida real. Independentemente do que cabe ao servidor público fazer, o propósito último de fazê-lo é proteger e promover o interesse público. Enfrentar sem esmorecimento este padrão último é o tormento da vida de um servidor público, mas é, ao mesmo tempo, a salvação que a vida no serviço público lhe oferece. (McSWITE, 2002, p. epilogue)

Após a distinção de características do novo serviço público, inclusive de debater a liderança nessa perspectiva, os autores Denhardt descrever a teoria como uma alternativa à velha administração pública e à nova gestão pública.

Com uma visão voltada a promover a dignidade e o valor do novo serviço público e a reafirmar valores da democracia, da cidadania e do interesse público, Janet e Robert Denhardt elaboraram sete princípios-chave:

1. **servir cidadãos, não consumidores:** na busca de estabelecer relações de confiança com os cidadãos, o servidor público não responde demanda de meros consumidores. Aqui a cidadania é concebida como uma questão de responsabilidade e moralidade, não apenas no aspecto legal;
2. **perseguir o interesse público:** criação de interesses e responsabilidade, onde o administrador público é um dos atores de um sistema amplo de governança, que inclui cidadãos, representantes eleitos, entre outros. Busca pela prioridade do interesse público;
3. **dar mais valor à cidadania e ao serviço público do que ao empreendedorismo:** o papel do administrador público no novo serviço público não é dirigir ou remar os consumidores e sim servir cidadãos. Nessa perspectiva, mediante uma participação ativa, envolvem os cidadãos no desenvolvimento das políticas públicas;

4. **pensar estrategicamente, agir democraticamente:** a visão do novo serviço público não se limita a medidas de cortes de custos, por exemplo, buscam construir saídas para a comunidade, onde cidadãos e servidores públicos têm a responsabilidade mútua de identificar problemas e implementar as soluções;
5. **reconhecer que a accountability não é simples:** do ponto de vista do novo serviço público, a questão da accountability é complexa, envolve equilíbrio entre normas e responsabilidades envolvidas em controles externos, padrões profissionais, morais, e interesse público. Há o reconhecimento de que ser funcionário público é uma empreitada exigente, desafiadora e que envolve a accountability a terceiros, conformidade legal, moralidade, entre outros aspectos;
6. **servir em vez de dirigir:** os servidores públicos devem buscar uma liderança com base em valores para auxiliar os cidadãos em seus interesses, sem procurar controlar ou dirigir a sociedade para outro rumo. Ignorando o autointeresse, os servidores partilham poder e lideram com emoção, compromisso e integridade, conferindo poder partilhado com os cidadãos;

7. **dar valor às pessoas, não apenas à produtividade:** aquelas organizações que operam com processos de colaboração e liderança compartilhada possuem mais chances de ser bem sucedidas. O valor de servir os outros, tornar o mundo melhor e mais seguro fazendo a democracia funcionar traduz o sentido de ser um cidadão a serviço de outros cidadãos. (DENHARDT, 2012, 265)

Portanto, com base na expressão destes princípios-chave, observa-se que diferente da nova gestão pública, que é baseada em conceitos econômicos, como o autointeresse, o novo serviço público está construído sob a ótica do interesse público, onde administradores públicos estão a serviço dos cidadãos e com eles totalmente envolvidos e dedicados.

O novo serviço público reconhece a existência de uma cidadania que vislumbra o comportamento humano não apenas como autointeresse, mas também com votos aos valores expressados como importantes para ao corpo social.

Assim, o próprio serviço público é visto como uma extensão da cidadania, focado em servir e lograr objetivos públicos.

2.5 GOVERNO ELETRÔNICO E O NOVO SERVIÇO PÚBLICO

O trabalho da governança democrática, com o novo serviço público, passou a uma dimensão de rede, isto é, a administração pública sozinha não atinge os mesmos níveis do que quando atua em conjunto com outras entidades que buscam a mesma finalidade.

No centro das melhores discussões sobre governança democrática em rede e, em especial sobre o novo serviço público, está o conceito de serviço público, a ideia de que importa fazer a diferença. Os gestores que adotaram essa abordagem e de outros como eles tem importância capital, porque reflete o compromisso de tornar o mundo um lugar melhor, de fazer algo com sentido, talvez até mesmo significativo. (DENHARDT, 2012, p. 275)

Os modelos de administração pública que temos em exercício no Brasil não possuem foco no cidadão, estão vinculados ao modelo tradicional de gestão pública, com foco na eficiência da administração, gerando uma dicotomia entre política (como decisão pelas políticas públicas) e a administração (como forma de implantação).

Teoricamente esta distinção existe, porém como já foi visto, na prática não há este distanciamento entre a política e administração, sendo inclusive uma relação de interdependência.

Como uma política pública, a modernização da administração pública foi lançada em diversas áreas do país, sem deixar escapar o Poder Judiciário.

Várias iniciativas foram importantes para a implementação de uma governança mais democrática utilizando o governo eletrônico, e inicialmente utilizar as tecnologias a serviço da justiça não foi bem recebido no Brasil.

Importante compreender que governo eletrônico é uma forma de comunicação compartilhada a partir das tecnologias da informação, visando melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão colocando o governo ao alcance de todos.

Em termos gerais e otimistas, o governo eletrônico tem se constituído em uma infraestrutura de rede compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a gestão dos serviços públicos é realizada. A partir da otimização desses serviços o atendimento ao cidadão são realizados, visando atingir a sua universalidade, bem como ampliando a transparência das suas ações. (ROVER, 2008, p. 19)

A organização pública pautada no governo eletrônico favorece o desenvolvimento do conhecimento de forma democrática, e favorece a aplicação dos princípios-chave do novo serviço público.

A aplicação destes conceitos, de melhorias na administração pública e de governo eletrônico, alcançaram o desenvolvimento da justiça no mundo todo.

No Brasil não foi diferente e, portanto, após conhecer o funcionamento da jurisdição no país e as teorias da ação (que fazem a ponte entre o cidadão e o governo por meio do acesso à justiça) o tema será trabalhado com vistas a compreender a possibilidade de uma leitura do Poder Judiciário pelo novo serviço público.

3 OS CONCEITOS DE JURISDIÇÃO E AS TEORIAS SOBRE DIREITO DE AÇÃO

3.1 A JURISDIÇÃO E A ORGANIZAÇÃO JUDICIÁRIA NO BRASIL

Nas cadeiras iniciais dos cursos de direito no Brasil é possível conhecer as origens desta ciência, bem como o seu desenvolvimento, desde quando era facilmente confundido o Direito com regras de moral, religião e convivência.

Aos poucos as normas jurídicas foram tomando forma semelhante como as vemos hoje e assim construídos alguns sistemas jurídicos, positivados.

A própria posição dos sujeitos envolvidos a discutir o direito era confusa, uma vez que a autoridade judiciária não era

exercida por uma pessoa que tivesse exclusivamente essa função. (ALVIM, 2007, p. 173)

Modernamente é possível observar uma grande estrutura de organização do Estado em função do Poder Judiciário. Destaca-se que a separação do Poder Executivo e do Poder Legislativo do Poder Judiciário mostrou-se marca inconfundível para a criação do sistema de jurisdição única, ficando afeto a esse último a função de dizer o direito no processo de conhecimento e fazer sua execução. (ALVIM, 2007, p. 177)

Essa função, chamada jurisdicional, destina-se a solucionar conflitos de interesse pelo Estado, representado pelo juiz. Assim, a vontade privada é substituída pela atividade pública, que é a “vontade da lei a imperar”. (ALVIM, 2007, p. 178)

Para compreender a essência do direito processual é necessário ter noção do que é a jurisdição, pois esta é uma atividade desenvolvida pelos órgãos do Poder Judiciário.

Depois deste percurso evolutivo das formas de resolução de conflitos chegou-se ao momento em que o Estado de Direito foi consolidado, sendo que ao Estado foi atribuída a função jurisdicional.

Entendida como poder, a jurisdição representa o poder estatal de interferir na esfera jurídica dos jurisdicionados, aplicando o direito objetivo ao caso concreto e resolvendo a crise jurídica que os envolve. (...) Realmente de nada adiantaria a

jurisdição dizer o direito, mas não reunir condições para fazer valer esse direito concretamente. Note-se que a jurisdição como poder é algo que depende essencialmente de um Estado organizado e forte o suficiente para interferir concretamente na esfera jurídica de seus cidadãos. (NEVES, 2012, p. 4)

É evidente que, apesar do estado deter o poder de exercer a jurisdição como atividade de atos investido da função pública, a solução de conflitos não é um monopólio, tendo em vista as formas alternativas de solução de conflitos, como arbitragem, autocomposição e autotutela.

Historicamente a resolução dos conflitos era baseada na autotutela, isto é, os sujeitos resolviam por si mesmos, do modo que fosse possível, utilizando inclusive a força.

Essa forma de resolução de conflitos não é compatível com o estabelecimento de um Estado Democrático de Direito, portanto se reporta a sociedades mais rudimentares, onde a força era determinante, ignorando o direito objetivo. (NEVES, 2012, p. 5)

Atualmente, com base no direito positivo, a autotutela, é inclusive é considerada um ilícito penal, salvo raras exceções previstas em lei como a legítima defesa, desforço imediato ao esbulho e a apreensão do bem com penhor legal.

Diferente da autotutela, a autocomposição possui a busca pela solução do conflito sem exercício de força, mas sim da

vontade das partes, como a transação, que se mostra como um sacrifício mútuo. (NEVES, 2012, p. 6)

Com a evolução da civilização a autotutela foi sendo deixada de lado, e a autocomposição abriu espaço para o ponto em que os sujeitos resolviam seus conflitos mediante o concurso de terceiro desinteressado e imparcial, eleito pelos litigantes, semelhante ao que hoje conhecemos como arbitragem facultativa. Esse novo momento foi o início do desenvolvimento do sistema de distribuição de justiça que conhecemos atualmente. (WAMBIER, 2007, p. 38)

A jurisdição possui diversas características e espécies, porém esses equivalentes jurisdicionais (autocomposição, autotutela e arbitragem) nos mostram que houve um desenvolvimento da tutela jurisdicional.

Por tutela jurisdicional entende-se a proteção prestada pelo Estado quando provocado por meio de um processo, gerado em razão da lesão ou ameaça de lesão a um direito material. (...) Assim como a jurisdição, a tutela jurisdicional é uma e indivisível, mas academicamente permite-se sua classificação em diferentes espécies. A tutela jurisdicional pode ser classificada de diversas formas, bastando para tanto a adoção de diferentes critérios. (NEVES, 2012, p. 36)

Poranto, a função jurisdicional é aquela realizada pelo Poder Judiciário, quando aplica a lei (oriunda do Poder Legislativo) a uma hipótese controvertida mediante processo regular. Ao fim deste processo a resolução produzida, a qual

chamamos de coisa julgada, substitui, definitivamente, a atividade e vontade das partes e o conflito é considerado solucionado. (ALVIM, 2014, p. 71)

Para o desenvolvimento dessa pesquisa não é necessário aprofundar nos temas específicos da jurisdição, com base em seu conceito geral é possível compreender que o seu exercício é uma atividade administrativa do Estado.

Assim, se mostra eficiente para análise sob o prisma do novo serviço público.

A função jurídica do Estado é uma atividade que compreende a prestação de serviços públicos, buscando a cooperação entre indivíduos para dirimir conflitos, com vistas à ordem social e econômica, e obviamente, à ordem jurídica. (CINTRA, 2012, p. 47)

Importante destacar que o Poder Judiciário não se limita ao exercício da jurisdição, que é sua função principal, pois exerce também funções administrativas.

Para tanto o Poder Judiciário possui uma série de órgãos, que atuam tanto na função jurisdicional como administrativa. No artigo 92 da Constituição Federal, promulgada em 1988, são apresentados de forma expressa: Supremo Tribunal Federal, Superior Tribunal de Justiça, Tribunais Regionais Federais e juízes federais, Tribunais e juízes do trabalho, Tribunais e juízes eleitorais, Tribunais e juízes militares, Tribunais e juízes dos

Estados e do Distrito Federal e Territórios. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988)

Há também alguns órgãos não jurisdicionais, porém são órgãos judiciários, como o Conselho Nacional de Justiça, que é o mais elevado órgão no controle do Poder Judiciário e seus integrantes. (CINTRA, 2012, p. 188)

Enquanto as leis processuais disciplinam o exercício da jurisdição, da ação e da exceção pelos sujeitos do processo, ditando as formas do procedimento e estatuidando sobre o relacionamento entre esses sujeitos, cabe às de organização judiciária estabelecer normas sobre a constituição dos órgãos encarregados do exercício da jurisdição; aquelas são normas sobre a atuação da justiça, estas sobre a administração da justiça. Cuidam estas de tudo que se refira à administração judiciária, indicando quais e quantos são os órgãos jurisdicionais, dispondo sobre a superposição de uns a outros e sobre a estrutura de cada um fixando requisitos para investidura e dizendo sobre a carreira judiciária, determinando épocas para o trabalho forense, dividindo o território nacional em circunscrições para o efeito de exercício da junção jurisdicional. (CINTRA, 2012, p. 196)

A partir destes conceitos gerais sobre a organização judiciária no Brasil, paira a dúvida se foram observados os valores importantes aos cidadãos quando a Carta Magna estabeleceu tal estrutura.

A Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 1988, trouxe ao ordenamento jurídico um

arcabouço de novos direitos, sendo reconhecida como a “Constituição Cidadã”. Porém, no que diz respeito as teorias da administração pública, não fugiu do foco tradicional.

A estrutura do governo como um todo, incluindo a destinada ao Poder Judiciário, estabelece diretrizes com base em políticas públicas, porém não se evidencia, em primeira análise, a atenção aos valores oriundos do cidadão.

Apesar do Estado, por meio do Poder Legislativo, emanar normas que atribuem direito a todo e qualquer cidadão, a sua efetivação nem sempre ocorre.

Ao lado da função de legislar e administrar, o Estado exerce a atribuição de julgar, fazendo impor a validade do ordenamento jurídico, sempre que for provocado, por meio do Poder Judiciário.

Compreende-se, a partir disto, que além da garantia do direito ser firmado em documento legal pelo Poder Legislativo, em caso de sua violação deverá ser provocado o outro ente estatal, qual seja, o Poder Judiciário. Sem esquecer que a função do Poder Executivo é, em termos macro, governar o país com base em políticas públicas instituídas.

Aparentemente os cidadãos em geral já compreendem este fluxo, mesmo que de forma bastante rasa. A representação de uma vida com diversas garantias por meio da Constituição

Federal, ainda é distante da sua aplicabilidade no dia-a-dia dos brasileiros.

Quando se torna necessária a intervenção estatal para a resolução de algum conflito, o cidadão deve buscar auxílio dos atores indispensáveis para a execução a justiça, para que estes venham a concretizar a sua garantia, que foi expressa de forma constitucional.

O Estado é ser inanimado, portanto em seu nome estão cidadãos, investidos em cargos públicos, que executam e implementam as políticas públicas.

A Constituição de 1988, na seção II do capítulo concernente à Administração Pública, emprega a expressão “servidores públicos” para designar as pessoas que prestam serviços, com vínculo empregatício, à Administração Pública direta, autarquias e fundações públicas. (DI PIETRO, 2005, p. 442)

Em análise mais refinada do texto constitucional temos que a expressão “servidor público” é utilizada para designar aqueles cidadãos que prestam serviços ao Estado, embora há outras funções públicas previstas na legislação brasileira.

Há previsão na Constituição Federal, nos artigos 37 a 41, dos direitos dos servidores públicos, o que não impede que outros direitos estejam previstos em leis ordinárias ou Constituições Estaduais.

Entre os direitos previstos estão as férias, licenças, vencimentos ou remuneração, assistência, disponibilidade, aposentadoria, entre outros.

Os deveres dos servidores vêm normalmente previstos nas leis estatutárias, abrangendo, entre outros, os de assiduidade, pontualidade, discricção, urbanidade, obediência, lealdade. O descumprimento dos deveres enseja punição disciplinar. (DI PIETRO, 2005, p. 532)

Em nenhum momento é mencionada a vinculação do servidor público aos valores emanados das políticas públicas de forma explícita.

Obviamente os servidores estão sujeitos à responsabilidade civil, penal e administrativa decorrentes do exercício do cargo, emprego ou função.

Porém, os deveres dos servidores públicos estão estritamente ligados a ação ou omissão de seus atos, não envolvendo a responsabilidade com o envolvimento das políticas públicas e, assim, com os cidadãos a que se destinam.

Ora, o serviço público é de difícil conceituação, tendo em vista uma extensa base teórica que se construiu sobre o tema. Porém é preciso vislumbrar que é visto como uma atividade ou organização, já que em sentido amplo, o “Estado é uma cooperação de serviços públicos organizados e fiscalizados pelos governantes.” (DI PIETRO, 2005, p. 95)

Não é tarefa fácil definir o serviço público, pois a sua noção sofreu consideráveis transformações no decurso do tempo, quer no que diz respeito aos seus elementos constitutivos, quer no que concerne à sua abrangência. (DI PIETRO, 2005, p. 95)

Pode-se concluir que o serviço público é toda atividade atribuída pela lei ao Estado “para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas”. (DI PIETRO, 2005, p. 99)

No mesmo sentido da dicotomia lançada entre a nova gestão pública e o novo serviço público, algumas atividades de interesse geral podem ser realizadas pela iniciativa privada e também pelo governo, porém, o que move o particular a prestar tais serviços é o próprio interesse, enquanto ao servidor público o que move são as necessidades e valores da sociedade. (DI PIETRO, 2005, p. 101)

Novamente se evidencia o autointeresse vinculado a ideia aos princípios da iniciativa privada, enquanto cabe de forma mais ajustada a prestação de serviços públicos o novo serviço público.

3.2 O DIREITO DE AÇÃO E AMPLITUDE DA FUNÇÃO JURISDICIONAL

Antes do século XX o sistema judicial atuava de forma indiferente às realidades sociais. O foco era formalista e dogmático, buscando solucionar os conflitos de forma individual, o que acabava favorecendo as categorias sociais mais afortunadas. Os cidadãos eram distanciados da justiça pois as decisões não vislumbravam os direitos humanos (CAOVILLA, 2006, p. 23)

Conforme Veronese:

Nesse contexto, o direito de acesso à proteção jurisdicional tinha uma conotação tão somente formal do indivíduo que se sentisse lesado e, portanto, propunha uma ação, e a do indivíduo que a contestava. Tinha-se firmado a teoria de que, sendo acesso à justiça um direito natural, este, por ser anterior ao Estado, não estava a exigir dele proteção. (VERONESE, 1997, p. 37)

Com vistas a modernização deste pensamento, a postura social modificou-se e atingiu a ordem jurídica. Mauro Cappelletti destacou que tanto a ordem jurídica como as instituições que lhe compõe passaram a uma nova perspectiva, não mais aquela de que o Estado administra a justiça, mas sim numa perspectiva dos consumidores, ou seja, dos destinatários da justiça, “de modo que a problemática não traz à tona apenas um programa de reformas, mas também um método de pensamento”. (GRINOVER, 1998, p. 115)

Tal concepção demonstra a flexibilização da tradicional administração pública para uma visão da nova gestão pública.

Ainda sem avanços no sentido do novo serviço público na literatura específica de direito.

O direito de ação (subjetivo, abstrato e com natureza constitucional) requerer ao Estado, por intermédio do juiz, o exercício da atividade jurisdicional no sentido de solucionar um conflito. A sua concretização se dá pela provocação da atuação jurisdicional.

Recordando o entendimento de que a jurisdição tem o dever de tutelar direitos, adentra-se na dimensão dos direitos fundamentais, que fazem o resgate dos valores contidos neles.

Desta forma, há uma integração, mesmo que indireta e sutil, entre a prestação jurisdicional e o direito do cidadão.

A ampliação da prestação jurisdicional se deu com a modernização do Estado, e no Brasil, em especial com a promulgação de uma Constituição que abriu horizontes para proteção de valores importantes aos cidadãos.

A atuação jurisdicional acontece por meio da iniciativa do direito de ação, observadas as regras de competência, visando a resolução de alguma lide. (ALVIM, 2007, p. 177)

Para o cidadão o serviço público que pode lhe trazer o valor “justiça” é prestado dentro do Poder Judiciário. Portanto é imprescindível conhecer as formas de acesso há justiça que são

disponibilizadas ao brasileiro, para depois conceber a possibilidade da aplicação dos princípios-chave do novo serviço público.

O direito de ação encontra guarida na Carta Magna de 1988, onde há garantia, por meio do princípio da legalidade, da apreciação de lesão ou ameaça de direito pelo Poder Judiciário.

Por meio do princípio da inafastabilidade da jurisdição, também conhecido como princípio do livre acesso ao Judiciário é garantido o direito de ação, conforme artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988.

O Poder Judiciário é chamado pelo cidadão que sente seu direito ameaçado para exercer a jurisdição, aplicando o direito ao caso concreto. (MORAES, 2006, p. 72)

Da mesma forma salienta Nelson Nery Junior:

Podemos verificar que o direito de ação é um direito cívico e abstrato, vale dizer, é um direito subjetivo à sentença *tout court*, seja essa de acolhimento ou de rejeição da pretensão, desde que preenchidas as condições da ação. (NERY JR., 1994, p. 91)

Também se vislumbra a prestação do serviço público pelo Poder Judiciário, independentemente de pagamento de taxas, assegurando o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direito ou contra ilegalidade ou abuso de poder. De igual forma é protegida constitucionalmente a obtenção de certidões em repartições públicas, para a defesa de direitos e

esclarecimentos de situações de interesse pessoal. (LENZA, 2012, p. 1000)

O direito de ação é um direito fundamental processual, e não um direito fundamental material, como são os direitos de liberdade, à educação e ao meio ambiente. Portanto, ele pode ser dito o mais fundamental de todos os direitos, já que imprescindível à efetiva concreção de todos eles. (MARINONI, 2011, p. 211)

Conclui-se então, que o objetivo do direito de ação é o exercício das prerrogativas democráticas do cidadão, levando ao Poder Público a informação de que há abuso ou lesão contra direitos, para que sejam tomadas as devidas providências.

Contudo, tal direito poderá ser exercido por meio da jurisdição. Com isso chega-se a outro direito fundamental: o acesso à justiça, a ser tratado em tópico porvindouro.

E exatamente por essas características que o direito de ação não poderá ser ignorado, como direito fundamental requer uma postura ativa do Estado.

3.3 CONDIÇÕES DA AÇÃO

Acessar a justiça para garantir uma proteção constitucional, acionando a jurisdição estatal, pode parecer simplista, porém não se pode confundir o direito de petição com a necessidade de preenchimento das condições para o exercício da ação.

Constitucionalmente o direito de ação é garantido, e também é enquadrado, como já dito, como direito de petição. O seu exercício resulta na instauração de um processo judicial, onde inicia a jurisdição do Estado, enquanto garantidor do acesso à justiça.

O que importa aqui ressaltar é que o acesso à jurisdição, sob a perspectiva constitucional, é direito extraordinariamente amplo quanto ao seu exercício, na medida em que qualquer afirmação que o autor faça acerca de lesão ou ameaça a direito que entenda de sua titularidade pode se constituir em pretensão suficiente para exercer essa garantia, de modo a passar a ter o direito de receber alguma resposta jurisdicional. (WAMBIER, 2007, p.136)

Contudo, o direito à ação é submetido às regras processuais, devendo respeitar as normas estabelecidas na legislação.

Até o Código de Processo Civil de 1973, deveriam estar presentes as condições da ação para que fosse aberto o caminho da prestação da tutela jurisdicional do Estado.

No ordenamento jurídico brasileiro eram estabelecidas três condições indispensáveis para a ação, que permitiam a admissibilidade da ação, qual sejam: interesse processual, legitimidade das partes e possibilidade jurídica do pedido. (WAMBIER, 2007, p. 137)

Ocorre que essas condições eram vistas de formas distintas pelos teóricos da área, questionava-se que ao realizar uma

análise da presença das "condições da ação" o Estado, por meio do juiz, plano da validade era rompido.

Para dirimir a celeuma o Novo Código de Processo Civil, posto em validade em 2015, extinguiu, como categoria, as condições da ação.

Vale destacar que apesar do instituto ser extinto os seus requisitos permaneceram intactos, conforme é possível verificar no artigo 17 do novo diploma legal:

Art. 16. A jurisdição civil é exercida pelos juízes e pelos tribunais em todo o território nacional, conforme as disposições deste Código.
Art. 17. Para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade. (CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, 2015)

O que antes eram condições da ação, passaram a ser pressupostos processuais de admissibilidade e mérito, isto é, o novo Código de Processo Civil.

O interesse de agir e a legitimidade passaram a ser tratados como pressupostos processuais, nos termos do artigo 17, do exposto acima, de tal forma que constatando o juiz, ao receber a inicial, a ausência do interesse de agir ou legitimidade, indeferirá a petição inicial, consoante art. 330, II e III, da mesma legislação:

Art. 330. A petição inicial será indeferida quando:
I - for inepta;
II - a parte for manifestamente ilegítima;

III - o autor carecer de interesse processual.
(CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, 2015)

Quando a antiga condição da ação que tratava da possibilidade jurídica do pedido, esse requisito passou a integrar a questão de mérito.

Ao analisar o interesse de alguém em romper a inércia do judiciário, o juiz avalia a pertinência e legalidade do pedido, ou seja, o direito material e o mérito, nos termos do artigo 487 do novo Código de Processo Civil:

Art. 487. Haverá resolução de mérito quando o juiz:

I - acolher ou rejeitar o pedido formulado na ação ou na reconvenção;

II - decidir, de ofício ou a requerimento, sobre a ocorrência de decadência ou prescrição;

III - homologar:

a) o reconhecimento da procedência do pedido formulado na ação ou na reconvenção;

b) a transação;

c) a renúncia à pretensão formulada na ação ou na reconvenção. (CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, 2015)

Assim, com o novo Código de Processo Civil foi posto fim ao debate controvertido que circundava o instituto das condições da ação, uma vez que se adéqua mais firmemente aos planos de existência e validade da ação.

Apesar do novo prisma processual, não se dispensa destacar que a legitimidade das partes é a representatividade dos agentes envolvidos no conflito e o objeto do direito afirmado em

juízo. De forma sucinta, é necessário que haja um vínculo entre o autor da ação, a pretensão trazia a juízo e o réu. (WAMBIER, 2007, p. 138)

Por interesse de agir é observado o ângulo processual, isto é, quando a satisfação do interesse não puder ser alcançada sem a intervenção da autoridade judiciária. (ALVIM, 2007, p. 419)

Já a possibilidade jurídica do pedido é compreendida como aquela sob a qual nenhum cidadão poderia intentar uma ação sem que esteja prevista no ordenamento jurídico e que com relação a ela não haja óbice. (ALVIM, 2007, p. 417)

A partir deste debate, que de certa forma foi limitado com a edição do novo Código de Processo Civil, outro ponto é de importante destaque: a consolidação do acesso à justiça para a concretização do direito de ação.

3.4 ACESSO À JUSTIÇA

A jurisdição está afeta, inicialmente, na separação dos poderes no sentido de que o Estado ordenou ao Poder Judiciário a função de dizer o direito no processo de conhecimento e, quando necessário, de realizá-lo coativamente nos processos de execução.

Na época dos Estados liberais burgueses, por direito de ação entendia-se apenas o direito formar de propor uma ação. Estaria em juízo quem pudesse suportar os custos de uma demanda, pois a desigualdade econômica e

social não era objeto das preocupações do Estado. Bastava se proclamar o direito de ir a juízo, pouco importando se o titular do direito material lesado pudesse realmente usufruir do direito de ação. (MARINONI, 2011, p. 189)

Com a ampliação das liberdades públicas foram compreendidas como privilégios de poucos o Estado passou a vislumbrar os direitos fundamentais de uma nova forma, com vistas a uma organização justa e igualitária da sociedade, oportunizando o direito de ação para os demais cidadãos. (MARINONI, 2011, p. 190)

Obviamente os questionamentos quanto ao exercício da ação não foram encerrados com uma pequena mudança de rota do Estado.

Apesar dos obstáculos sociais e econômicos, o acesso a justiça ainda figurava numa dimensão ilusória, tendo em vista a falta de consciência dos direitos aos cidadãos.

A utilização do termo acesso à justiça é mais abrangente do que apenas o acesso ao Poder Judiciário. O objetivo é alcançar uma justiça social, com a conscientização da população do seu real significado. (CAOVILLA, 2006, p. 31)

Sendo a justiça um valor absoluto, válido e compreendido por todas as partes, engana-se quem imagina que teóricos e juristas possuem as mesmas convicções a respeito de seu conceito no mundo real.

Cada pessoa possui uma capacidade intelectual e amadurecimento, conhecimento teórico distinto, o que lhe faz desenvolver um senso de justiça, o qual nem sempre é igual ou semelhante aos demais pensantes. (BARBOSA, 1983, p. 13)

É uníssono o discurso que o responsável pelo exercício do direito ao acesso à justiça é o Estado, por meio da tão falada jurisdição.

Porém, o cidadão está entregue ao Estado, pois não há garantias de dignidade humana para a população, assim não consegue exercer a cidadania plenamente. (CAOVILLA, 2006, p. 32)

Falar sobre abrangência do acesso à justiça é falar de uma imensurável gama de garantias que estão à disposição dos cidadãos. No entanto, faltam à população a informação, o conhecimento destes direitos e a descoberta do caminho de como chegar a eles. (CAOVILLA, 2006, p. 33)

É necessária uma decisão política por parte do Estado, com investimentos na educação, por exemplo, para que se possa conhecer os direitos que se quer reclamar. As iniciativas de instituições capazes de prestar assistência jurídica preventiva e extrajudicial são escassas. (RODRIGUES, 1994, p. 30)

A educação para cidadania é precária, mesmo com melhorias legislativas e até mesmo nas políticas públicas, a transmutação do plano teórico para a prática ainda é ineficiente

por parte daquele que é o intermediador entre a garantia de um direito e o cidadão: o Estado.

Existe um grande descompasso entre o processo atual e as exigências da sociedade contemporânea. Buscam-se novas alternativas para o estabelecimento dos direitos que foram conquistados no papel. (CAOVILLA, 2006, p. 34)

Imagina-se que o acesso à justiça deveria ser espontâneo, simples e prático, ao alcance de todos cidadãos. No entanto, no Brasil, a efetividade deste direito é lenta e depende da estrutura estatal, que é desaparelhada, defasada e desvirtuada do seu papel social. (CAOVILLA, 2006, p. 43)

O tema de acesso à justiça é aquele que mais diretamente equaciona as relações entre o processo civil e a justiça social, entre igualdade jurídico-formal e desigualdade socioeconômica. No âmbito da justiça civil, muito mais propriamente do que no da justiça penal, pode falar-se de procura, real ou potencial da justiça. Uma vez definidas as suas características internas e medido o seu âmbito em termos quantitativos, é possível compará-la com a oferta da justiça produzida pelo Estado. (SANTOS, 1997, p. 167)

Nos conceitos elaborados por Kazuo Watanabe, a dificuldade do cidadão em acessar a justiça não poder ser vislumbrada do ponto de vista limitado ao acesso aos órgãos judiciais existentes na estrutura estatal, mas sim do prisma ao acesso à ordem jurídica justa. (CAOVILLA, 2006, p. 44)

O que significa de fato conceder o acesso à justiça pode ser estudado de ângulos diversos, de forma geral ou particular.

De forma geral entende-se como a concretização da justiça na sociedade como um todo, enquanto sinônimo de justiça social. Por aspecto particular, como a garantia de todos cidadãos terem o efetivo acesso à justiça. (VERONSE, 1997, p. 25)

Temos evoluído no Brasil para uma justiça ao alcance de todos, quando se vê a instalação de órgãos estatais como a Defensoria Pública, tanto na esfera estadual como federal.

Apesar do cidadão ainda não ter a exata noção da garantia de direitos no plano real, os meios de comunicação exercem um papel bastante importante ao levar informações à grande massa.

A solução de litígios tem sido mais solicitada pela população, mas o que se pretende compreender de fato é se, dentro da atuação jurisdicional o Estado, por meio do serviço público, as demandas têm sido atendidas a contento.

É sabido que o sistema judiciário brasileiro não está acompanhando o aumento das demandas judiciais com a utilização dos métodos tradicionais, ou seja, aplicação do direito positivo, portanto foram lançadas possibilidade de solução alternativa de conflitos. (CAOVILLA, 2006, p. 45)

Como já foi explicitado, o Novo Código de Processo Civil trouxe algumas inovações legislativas no que diz respeito ao

atendimento da demanda represada no Poder Judiciário com a utilização de mecanismos alternativos, como a arbitragem.

Seria um trabalho imenso destacar os diversos motivos que podem ter causado o abarrotamento do Poder Judiciário. Certamente renderia uma nova dissertação.

Porém é importante destacar, por ter ligação com o tema, que a partir de 1988, com a Constituição Federal Cidadã, foram lançados aos cidadãos os anseios de uma sociedade mais justa, solidária e livre.

Com isso o Estado se incumbiu de abrir caminhos para a garantia dos direitos que foi por ele, através da Carta Magna, emanados.

Contudo, a estrutura organizacional e financeira estatal não se mostra compatível com os desejos idealizados, o que gera frustração e descrédito.

De toda forma, uma das iniciativas do campo judicial que foi proposta, e é objeto de análise nesse trabalho, é o trâmite do processo judicial de forma eletrônica, buscando maior celeridade, ao passo que houver maior acesso ao Poder Judiciário.

4 O PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO

4.1 A MUTAÇÃO DO PROCESSO ANALÓGICO PARA O DIGITAL

O desenvolvimento do direito é muito lento se comparado ao avanço do universo tecnológico. Apesar disto os cidadãos estão a mercê tanto da ciência jurídica como da tecnológica.

Diversas atividades de nosso cotidiano dependem do uso de tecnologias. As mais novas técnicas para proteção da saúde e cura de doenças; as mais aperfeiçoadas formas de controle de bens e serviços; o controle monetário e eminentemente econômico; a educação e o lazer, enfim, estamos em uma era que é imprescindível entender e utilizar as ferramentas tecnológicas.

Obviamente nem sempre foi assim, o cotidiano analógico ainda se faz presente, mas é inegável que as melhorias oriundas da tecnologia geram mudança social, comportamental, portanto jurídica. (PINHEIRO, 2009, p. 03)

Os estudiosos já evidenciaram que o direito existe em razão da sociedade, quando esta cria uma nova necessidade caberá ao direito adequar-se. Para Émile Durkheim:

A sociedade sem o direito não resistiria, seria anárquica, teria o seu fim. O direito é a grande coluna que sustenta a sociedade. Criado pelo homem, para corrigir a sua imperfeição, o direito

representa um grande esforço para adaptar o mundo exterior às suas necessidades de vida. (DURKHEIM, 1960, p. 17)

Desta forma o direito possui uma importância de própria subsistência da sociedade, o que corresponde ao direito a obrigação de exigir, nas relações sociais, condutas através de normas obrigatórias de organização e comportamento humano.

Miguel Reale (2006, p. 62) define o direito como sendo "a ordenação das relações de convivência", no mesmo sentido que Telles Jr. (2001, p. 381), que o conceitua como "a disciplina da convivência".

Portanto, não há como o direito, enquanto ciência, esquivar-se do seu mister de adequar à realidade as relações de convivência, disciplinando por meio de legislação e outras fontes do direito.

Um novo formato social, que implica em alterações nas relações humanas, conseqüentemente impacta o universo jurídico. Assim, nada mais atual aos juristas do que dedicar-se ao estudo das alterações que são sociais e também legais, envolvendo a tecnologia.

É indiscutível a profunda mudança vivenciada pela sociedade contemporânea em torno dos avanços tecnológicos, o que transformou significativamente todas as ordens de relações humanas. (BENUCCI, 2006, p. 1)

Com esse momento histórico que instituiu a sociedade da informação, houve a alteração da organização da sociedade. Longe de ser um fenômeno passageiro e efêmero, é a representação de um novo paradigma. (CASTRO, 2002, p.41)

A utilização da expressão “sociedade da informação” se originou nos últimos anos do século XX, no lugar da expressão “sociedade pós-industrial”, a qual continha conteúdo pouco esclarecedor. Enquanto “sociedade da informação” sugere o significado específico de um novo padrão técnico-econômico, cuja base encontra-se nos insumos de informação, proporcionados pelos avanços tecnológicos da eletrônica e das telecomunicações, a antecessora tinha foco nos insumos de energia que compunham a base tradicional da sociedade industrial. (WERTHEIN, 2000, p. 71)

Como definição de sociedade da informação pode-se afirmar que é:

Um modo de desenvolvimento social e econômico, em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação desempenham um papel central na vida econômica, na geração de novos conhecimentos, na criação de riquezas, na definição da qualidade de vida e satisfação das necessidades dos cidadãos e das suas práticas culturais. (LEGEY, 2000)

O processo civil contemporâneo, como já mencionado, aspira uma prestação do serviço jurisdicional reconhecendo valores com base na organização social.

Dentro do campo de estudo das teorias da ação, a ideia de que o escopo do processo é a atuação da vontade concreta da lei, advém da teoria dualista desenvolvida por Chiovenda. Já na perspectiva de Carnelutti o processo é a justa composição da lide. (BENUCCI, 2006, p. 16)

Com a doutrina moderna são abandonadas as teorias tradicionais, e segue-se o rumo de um processo com resultados socialmente desejáveis.

Porém, novamente se vislumbra um avanço apenas até onde se verifica a eficiência, isto é, nos mesmos moldes da nova gestão pública.

A nova fase da ciência processual partiu para uma feição instrumental ao serviço jurisdicional, em função do interesse dos seus destinatários, numa visão de consumidores da justiça. (BENUCCI, 2006, p. 17)

Deste modo, se o processo possui finalidades nos campos social e político, além do jurídico, um modelo processual apto a atingir tais escopos é o que a dogmática moderna denomina de processo efetivo ou que possui efetividade. O vocábulo efetividade pode ser utilizado de vários contextos diferentes. (BENUCCI, 2006, p. 17)

No ordenamento jurídico o conceito de efetividade está vinculado à realização do Direito, ao seu desempenho na função social. Assim, os preceitos legais são materializados. (BARROSO, 1996, p. 82)

O sistema judicial brasileiro notoriamente não cumpre o imperativo constitucional no que diz respeito a efetividade da ordem jurídica justa, conforme exposto anteriormente.

Há ineficiência e pouca funcionalidade, gerando insatisfação geral com o rendimento jurisdicional, o que gera descrédito e desconfiança aos órgãos judiciais.

Obviamente a falta de celeridade na prestação jurisdicional é um dos fatores que dificultam a confiança no Poder Judiciário brasileiro. (BENUCCI, 2006, p. 26)

Com a elevação da celeridade processual ao status de princípio constitucional, havia esperança numa aquietação das críticas pela morosidade da prestação jurisdicional.

Na reforma do Poder Judiciário, trazida pela Emenda Constitucional n. 45/2004, houve a inclusão do inciso LXXVIII ao artigo quinto da Carta Magna com a redação que destaca que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988)

Com as inovações legislativas e o processo de globalização da economia, o momento histórico da sociedade da informação busca melhorias na prestação de serviços, não só pela iniciativa privada, como também das instituições públicas.

A busca pela produtividade e eficiência foram também lançados sob o Poder Judiciário, gerando assim a expectativa de maior confiabilidade e repercussão no campo social.

Foi realizado um estudo pelo Banco Mundial, intitulado *Court performance around the world: a comparative perspective*, concluindo que:

Prova incontestável desta repercussão econômica trazida pela atividade jurisdicional, pode ser verificada por meio de um estudo do Banco Mundial que identifica a morosidade na prestação da justiça como causa de danos, não apenas às relações sociais, mas também à economia do país, em razão da instabilidade gerada pela demora e pela ineficácia no julgamento e na execução de sentenças judiciais. Tal ineficácia, segundo o mesmo estudo, contribuiria até mesmo para o aumento da taxa de juros, já que os empréstimos e investimentos estrangeiros agregam um percentual adicional de juros, decorrente da reconhecida lentidão para receber o pagamento de valores, em caso de recurso à justiça brasileira por inadimplemento do devedor. A conclusão é que a ineficiência judicial não prejudicaria apenas os jurisdicionados, mas também o aporte de investimentos, o que, por seu turno, causaria reflexos negativos no nível do emprego. (BENUCCI, 2006, p. 28)

Apesar da morosidade ser fator relevante para o descrédito do Poder Judiciário, enquanto Estado a emanar a justiça aos cidadãos, há diversos outros que atestam a complexidade de resolução de tal problema, como será expresso na sequência.

De toda forma, para auxiliar no processo de celeridade do processo, foram inseridas as ferramentas tecnológicas à disposição do Estado.

Não raro as iniciativas de inserção de novas tecnologias na atividade jurisdicional causa resistências e críticas, até mesmo pelos juristas, tendo em vista que esta área é reconhecida pelo conservadorismo. (BAIOCCO, 2016, p. 37)

Desde a invenção da roda, energia elétrica e do telefone, se observa o desejo de aprimorar os bens e serviços ao dispor do homem. A incorporação de novas tecnologias no cotidiano das pessoas, acabou ocasionando mudanças no comportamento dos homens e afetando de forma direta toda a sociedade. (GOUVÊA, 1997, p. 39)

O histórico da mutação do processo analógico ao eletrônico se deu de forma tímida, mas com a inserção da internet no cotidiano das sociedades modernas não poderia ser diferente, o Direito não poderia estar alheio.

A sociedade evoluiu para uma Era Digital, e o Direito deve acompanhar, como possível para esta nova característica. (ARAS, 2001, p. 01)

Criado o primeiro computador, e posteriormente a internet, as atividades do dia-a-dia foram automatizadas, facilitando o fluxo de informações e dados, para diversas finalidades.

A evolução acarretou um desenvolvimento avassalador para as sociedades, criando a necessidade de regulamentação e indicação de políticas de controle e gerenciamento do ciberespaço.

A sociedade humana vive em constante mudança: mudamos da pedra talhada ao papel, da pena com tinta ao tipógrafo, do código Morse à localização por *Global Positioning System* (GPS), da carta ao e-mail, do telegrama à videoconferência. Se a velocidade com que as informações circulam hoje cresce cada vez mais, a velocidade com que os meios pelos quais essa informação circula e evolui também é espantosa. (PINHEIRO, 2009, p. 06).

O uso de meio eletrônico na tramitação de processos judiciais, comunicação de atos e transmissão de peças processuais é o panorama atual, já que por meio de novas tecnologias foram criadas formas inovadoras de gestão do processo judicial, buscando disponibilizar informações e serviços de forma sistemática aos servidores e cidadãos. (THEODORO JÚNIOR, 2015, p. 173)

A implementação deste empreendimento que utiliza intensamente as tecnologias alavanca o envolvimento de diversos atores da sociedade, em especial o Poder Judiciário.

Apesar da conhecida Lei n. 11.419, de 19 de dezembro de 2006, obter destaque no que diz respeito ao processo judicial eletrônico, não surgiu como primeira iniciativa do gênero a permitir a prática processual por meio eletrônico.

Algumas outras regulamentações já estabeleciam regras processuais que se utilizavam das inovações tecnológicas à época para prática de atos processuais.

Conforme os estudos de Almeida Filho, a virtualização do processo judicial no Brasil se deu, entre outros fatores, por conta da morosidade apresentada pelo Poder Judiciário na solução dos conflitos sociais. Esta demora foi fator decisivo e impulsionador do desenvolvimento de um Direito Processual adaptado à era da tecnologia. (ALMEIDA FILHO, 2010, p. 22)

A Lei n. 8.245/91, conhecida como lei do inquilinato foi a pioneira no que se refere a modernização dos atos processuais com uso de tecnologia, pois permitiu, desde que previsto em contrato, a citação, intimação ou notificação de pessoa jurídica ou firma individual por meio do *fac-símile*. (TEIXEIRA, 2013, p. 328)

Desde a permissão da utilização do fax (*fac-símile*) para a prática do ato processual até o momento atual diversas

normativas foram lançadas com objetivo de reestruturar o processo judicial, com vistas a mantê-lo constitucional, bem como para regular prazos e procedimentos.

Em 1999 a Lei n. 9.800 mostrou-se também como avanço na informatização processual brasileira, pois permite a utilização do dispositivo de *fac-símile* ou similar para a prática de atos processuais que dependam de petição escrita. (TEIXEIRA, 2013, p. 328)

Então no ano de 2001 “surgia um primeiro modelo de processo judicial eletrônico, concebido para amoldar-se ao desiderato dos juizados especiais: celeridade”. (PAULA, 2010, p. 79)

No mesmo ano foi instituída a Medida Provisória n. 2.200-2/2001, que criou a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), com a finalidade de garantir autenticidade, integridade e validade jurídica de documentos eletrônicos.

A mudança mais impactante do processo judicial, do papel aos *bites*, por intermédio do processo eletrônico tem base no princípio inserido pela emenda constitucional n. 45/2004, no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal, de que: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Merece destaque a importância do envolvimento de diversas entidades nesse processo, pois apesar da iniciativa partir do Estado, há uma força tarefa envolvendo a Ordem dos Advogados do Brasil entre outras entidades representativas para a sensibilização, capacitação e orientação de usuários dos sistemas informatizados para o processo judicial eletrônico.

Cabe lembrar, que o Conselho Nacional de Justiça, como órgão da estrutura do Poder Judiciário Brasileiro, vem estabelecendo uma série de normas que convergem para o estabelecimento de ferramentas unificadas de controle e gestão dos processos judiciais. (ROVER, 2014, p. 3)

Mas como marco da evolução da informatização do processo judicial a Lei n. 11.419/2006 merece destaque, pois dentre todas as iniciativas é a que mais se aproximou do cidadão e impactou o seu acesso à justiça.

Em 1993, José Carlos Barbosa Moreira, um dos maiores processualistas do Brasil, denunciava ser impossível falar de melhora na qualidade do serviço judiciário sem aludir à necessidade de utilização mais intensa dos modernos recursos tecnológicos. Apontava que os meios forenses são geralmente vistos como refratários a inovações; e quem quer que observe a atividade de alguns setores dificilmente evitará a impressão de contemplar um mundo que parou no tempo. Buscando uma transformação cultural no processo civil brasileiro, no sentido de atualizá-lo frente aos avanços tecnológicos cotidianamente experimentados na atualidade, a Lei n. 11.419/2006 veio a dispor sobre a

informatização do processo judicial. (BAEZ, 2015, p. 350)

A inovação legislativa citada é calcada em três pilares principais: informatização do processo, comunicação dos atos processuais e o processo eletrônico.

Ainda há uma lacuna, imensa, nesta cadeia que inicia com o demandado e encerra-se com uma sentença transitada em julgado: as partes desconhecem o funcionamento do processo judicial eletrônico.

Entramos aí num vértice de acesso à justiça, que se torna imprescindível discutir, tendo em vista que para o cidadão que deseja fazer o seu pedido, lançar informações em um processo judicial, ter vistas e pedir desarquivamento dos autos, por exemplo, precisam conhecer e ter acesso os sistemas de processo judicial eletrônico.

Apesar da informatização do processo ser uma realidade, a comunicação dos atos processuais ocorrer por meio das ferramentas tecnológicas, é um avanço primordial no combate a demora processual no Poder Judiciário Brasileiro, isso não representa necessariamente maior efetividade ao acesso à justiça e nem ao cumprimento dos valores que importam ao cidadão. (BAEZ, 2015, p. 354)

Portanto, nesse processo de visualização do novo serviço público no processo judicial eletrônico, é necessário

compreender a implementação das políticas públicas pelo Estado, por meio das ferramentas tecnológicas.

4.2 AS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS PARA O EXERCÍCIO DA JURISDIÇÃO

Conforme já foi explicitado, o cidadão busca um ideal de justiça perante o Estado, já que as leis impostas pelo ente público impedem que o particular o faça por si.

Esbarram na execução deste ideal pois a estrutura do governo é problemática, pois trata-se de uma organização social complexa e imprecisa. (MORIN, 2011, p.71)

Quando se deu o surgimento das máquinas de escrever já houve burburinho, tornando o conhecimento em datilografia obrigatório e o investimento na aquisição dos equipamentos. Essa movimentação alterou a antiga organização do Estado na prestação jurisdicional.

Contudo, não se pode olvidar da hegemonia das tecnologias da informação e comunicação, em especial a internet, inclusive nos campos sociais.

No âmbito da administração pública, tal realidade não poderia ser diferente, ao passo que a aludida ferramenta é utilizada para melhorar a prestação de serviços e reforçar o exercício da cidadania, conferindo meios para a realização do controle social, da participação cidadã e da fiscalização sobre as atividades desempenhadas pelo Estado. (ROVER, 2014, p. 64).

Da mesma forma que já foi elencado anteriormente, o cidadão precisa conhecer os seus direitos para então fazer valer sua garantia, e para tal foram desenvolvidos mecanismos pela administração pública na prestação de serviços que reflitam esses direitos à sociedade.

A partir dos conceitos de aldeia global, que hoje parece fazer maior sentido, e o desenvolvimento pleno de ferramentas de tecnologia da informação, há reflexos nas estruturas governamentais.

Implementar um sistema informatizado que possa trazer economia, segurança, acessibilidade, usabilidade, interoperabilidade, comodidade e velocidade processual não parece algo negativo. (ROVER, 2014, p. 45)

Diante de uma perspectiva positiva há o anseio de que o Estado busque adequar suas ferramentas de gestão e relacionamento, com intuito de facilitar o acesso a serviços e informações aos cidadãos, adaptando-se a essa nova realidade.

As iniciativas de informatização de cartórios, processos virtuais e sistemas especializados foram implementadas no sentido de executar tarefas com base na lógica, nos símbolos e correlações entre programas, sistemas de informações, processadores, base de dados e a mente do usuário, ou seja, com foco na inteligência artificial. (ROVER, 2001, p. 54)

Portanto, o Conselho Nacional de Justiça, como órgão da estrutura do Poder Judiciário Brasileiro, vem estabelecendo uma série de normas que convergem para o estabelecimento de ferramentas unificadas de controle e gestão dos processos judiciais. (ROVER, 2014, p. 45)

Esse percurso de modernização da justiça brasileira iniciou quando ficou inevitável a inserção do Estado na sociedade da era digital, e, portanto, ocorreu a implantação do processo eletrônico, tornando-se ferramenta obrigatória para o acesso à justiça no país.

Atualmente, aos envolvidos em processos judiciais (partes, procuradores, magistrados, defensores públicos e membros do Ministério Público), há uma miscelânea de ferramentas tecnológicas sendo utilizadas e desenvolvidas para atingir maior celeridade e eficiência no julgamento das demandas que chegam para análise à luz da jurisdição.

Se por um lado os usuários dos sistemas informatizados do processo eletrônico estão cada dia mais preocupados em compreender as interfaces das ferramentas, suas funcionalidades e instabilidades, por outro deve se preocupar com novas formas de garantir os direitos constitucionalmente protegidos.

É importante observar que por vezes a atenção fica voltada de forma excessiva à ferramenta e esquecemos que “a

informação, independente de seu formato, é um ativo importante na organização. ” (FONTES, 2006, p. 24)

O processo eletrônico exerce uma relação de dependência com a internet, assim como o computador e os certificados digitais. Por esta razão, levando em consideração o baixo índice de acesso aos meios digitais da população e dos profissionais do direito, seria necessário calma e prudência com a ideia de substituição e supressão imediata do papel no processo judicial. (ROVER, 2013)

Desde as primeiras iniciativas de modernização do processo judicial foram desenvolvidos alguns sistemas eletrônicos para a gestão de processos judiciais.

Em Santa Catarina o portal e-SAJ é uma solução especialmente desenvolvida para a internet, que facilita a troca de informações e agiliza o trâmite processual por meio de diversos serviços web voltados para os advogados, cidadãos e serventuários da justiça.

Tramitam no portal e-SAJ as ações de competência estadual, porém nem todas as Comarcas encontram-se totalmente virtuais, portanto o momento é, realmente, de mutação entre o papel e o eletrônico, sendo que algumas comarcas possuem autos das duas categorias.

O portal constitui-se um importante canal de comunicação entre o jurisdicionado e a justiça, e oferece os seguintes serviços amparados pela Lei 11.419/06, que viabilizam a completa

informatização do processo judicial, com a adoção do meio eletrônico para armazenamento, tramitação, comunicação e transmissão de documentos e arquivos digitais.

Os serviços oferecidos prometem requisitos de segurança exigidos pela lei, quais sejam certificados e assinaturas digitais e protocolização eletrônica de documentos, para a prestação jurisdicional transparente, especializada e acessível aos cidadãos.

Na competência federal há outros sistemas de gestão de processo judicial. A primeira iniciativa foi na Justiça Federal, que hoje utiliza o e-proc (Sistema de Transmissão Eletrônica de Atos Processuais da Justiça Federal) é um sistema de peticionamento eletrônico, que tem o objetivo de permitir o trâmite completo do processo judicial em meio virtual.

O sistema utilizado atualmente pela Justiça Federal em Santa Catarina, foi instituído em 2009 e desde então vem recebendo melhorias.

O PROJUDI foi um dos softwares desenvolvidos por iniciativa do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com uma meta de investimento na marca dos 69 milhões de reais. (TEIXEIRA, 2013, p. 351)

Contudo, no ano de 2014 foi editada a Resolução n. 185/14 pelo Conselho Nacional de Justiça, que instituiu o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) como sistema de

processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento.

Imprescindível destacar que, apesar da Lei n. 11.419/2006 facultar a implementação integral nos sistemas eletrônicos, o CNJ, com a edição da controvertida resolução, obriga a utilização de um processo judicial único.

Assim, o CNJ tratou de inculcar a ideia de um único sistema, tendo em vista sua finalidade de prestação da justiça em todas as esferas, com a promessa de maior controle sobre a eficiência das práticas judiciais. (ROVER, 2014, p. 55)

Em seu primeiro artigo a Resolução já determina que será realizada, por intermédio do Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe), a tramitação do processo judicial eletrônico nos órgãos do Poder Judiciário previstos no art. 92, incisos I-A a VII, da Constituição Federal.

O conteúdo da resolução do CNJ disciplina essa tramitação, bem como algumas normas específicas expedidas pelos Conselhos e Tribunais que com esta não conflitam.

A imposição do “Sistema PJe” se deu de forma obrigatória e exclusiva de peticionamento digital forçando a aquisição de software, hardware, assistência específica dos profissionais de tecnologia e a aquisição de banda larga de qualidade, sem que houvesse, muitas vezes, orçamentos dos Tribunais para atendimento de todas as exigências tecnológicas, bem como em algumas regiões, sem muitas condições de

viabilidade, usabilidade e acessibilidade técnicas. E é nesse cenário que adveio a Resolução 185 do Conselho Nacional de Justiça em meio a intenso debate e insatisfação quanto à forma de implementação que envolve o direito fundamental e democrático de acesso ao Poder Judiciário (art. 5º, XXXV, CR/88) graças a essas dificuldades tecnológicas e orçamentárias, inclusive afetando um dos principais usuários do sistema, os advogados. (ROVER, 2014, p. 56)

A aprovação e entrada em vigor do Novo Código de Processo Civil, o acesso à concretização destes direitos por meio das ferramentas de processo eletrônico ficou ainda mais evidente.

Se por um lado as inovações legislativas trazerem benefícios, não se sabe se todo aparato tecnológico será efetivamente colocado em funcionamento no país, tendo em vista que as realidades culturais e econômicas são gritantes nos estados do Brasil.

Não restam dúvidas, porém, que a informatização do Poder Judiciário deve ser pensada como um todo que envolve as pessoas e suas personalidades e as máquinas trazendo economia e padronização que serão benéficas à sociedade em geral, contudo, resta saber quais os sacrifícios de organização social os seus jurisdicionados sofrerão e porquanto tempo, porém nenhum deles pode negar a própria prestação jurisdicional. (ROVER, 2014, p. 60)

No cotidiano os cidadãos já têm experimentado as benesses da tecnologia. Seja no seu trabalho, como na agilidade

das compras, acesso a bens e serviços, na sua saúde e até mesmo na sua vida afetiva, pois podem sentir-se mais próximos de pessoas que moram longe.

Porém, é necessária cautela no que diz respeito a automatizar os serviços públicos, em especial os vinculados às garantias imprescindíveis ao cidadão.

Assim, passamos a análise do processo eletrônico, enquanto serviço público que se presta a função jurisdicional e a possibilidade da aplicação dos princípios-chave do novo serviço público.

4.3 O DE PROCESSO ELETRÔNICO E O NOVO SERVIÇO PÚBLICO

Recapitulando o que já foi demonstrado nesta pesquisa, ocorreu uma modernização da visão das organizações públicas com a aceitação de conceitos menos tradicionais.

Porém, o alcance inicial ficou focado na eficiência e produtividade, que é a base da teoria da nova gestão pública.

Em contraponto houve o surgimento da teoria do novo serviço público, onde o foco é voltado aos valores que são importantes aos cidadãos.

É com base nos princípios-chave elaborados pelos autores da teoria do novo serviço público que passamos a analisar a utilização do processo judicial eletrônico.

Como também já foi explicitado no decorrer da pesquisa, são diversos os sistemas judiciais colocados à disposição hoje no Brasil, apesar de haver normativas e interesses políticos para a utilização de um sistema único, o qual sugere-se pelo Conselho Nacional de Justiça, seja o PJe.

Para o desenvolvimento de uma análise com maior cientificidade havia uma ideia inicial de desenvolver um *framework*, com a eleição de dimensões, observando as possibilidades metodológicas que obtivessem maiores afinidades com o propósito da pesquisa.

Contudo, o curto tempo da pesquisa no grau de mestrado impossibilitou a criação do *framework*, o que gerou um redimensionamento da pesquisa durante o seu curso.

Assim, de forma mais modesta, a pesquisa passou a propor uma análise das ferramentas de processo eletrônico disponíveis em Santa Catarina com vistas aos princípios-chave do novo serviço público

Novamente se viu o tamanho da responsabilidade de tal propósito, tendo em vista que cada princípio-chave possui uma série de conceitos e teorias que culminaram na sua expressão atual.

De toda forma, é necessário finalizar a pesquisa trazendo alguma inovação no campo da pesquisa do direito, mesmo que de forma mais superficial do que se propunha inicialmente.

Portanto, foi eleito um dos princípios-chave da teoria do novo serviço público para ser aplicado como referência na análise de dois dos portais de processo judicial eletrônico operantes em Santa Catarina.

Recordando os princípios desenvolvidos por Denhardt, temos:

1. servir cidadãos, não consumidores;
2. perseguir o interesse público;
3. dar mais valor à cidadania e ao serviço público do que ao empreendedorismo;
4. pensar estrategicamente, agir democraticamente;
5. reconhecer que a accountability não é simples;
6. servir em vez de dirigir; e
7. dar valor às pessoas, não apenas à produtividade.

O princípio eleito para análise é o que sugere “dar valor às pessoas, não apenas à produtividade”. O valor de servir os outros, tornar o mundo melhor e mais seguro fazendo a democracia funcionar traduz o sentido de ser um cidadão a serviço de outros cidadãos. (DENHARDT, 2012, p. 265)

A eleição deste princípio está ligada com as convicções da pesquisadora, uma vez que, enquanto cidadão que acredita nos anseios democráticos, ver a organização pública agindo de

forma a dar sentido ao valor do ser humano é um desejo a ser alcançado.

Ao iniciar a análise, é necessário informar que, como é uma tendência legislativa pela adoção do PJe como software unificado para o exercício da jurisdição, não só em Santa Catarina, mas aqui de forma incontestada, a pesquisa utilizará deste sistema para aprofundar seus conhecimentos.

É sabido que o PJe está em pleno funcionamento e em Santa Catarina é responsável pela tramitação dos processos de competência da Justiça do Trabalho.

4.3.1 Análise do PJe

A análise parte da normatização do uso do sistema em Santa Catarina, que além das já citadas normas de cunho Federal, como a Lei 11.419/2006 e a Resolução 185/2014.

No que tange ao PJe necessário o estudo da Resolução Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) n. 94/2012, de 23 de março de 2012, que de forma precursora coloca em vigor as disposições que tratam dos trâmites virtuais das ações judiciais da competência trabalhista.

Porém, em 25 de abril de 2014 foi editada a Resolução CSJT n. 136 (com artigo 2º com nova redação a partir da Resolução CSJT n. 154, de 28/08/2015) institui o Sistema

Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho – PJe-JT como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento.

Em seu preâmbulo a resolução traz as motivações para o estabelecimento de tal dispositivo informático como o ideal para a Justiça do Trabalho, pautada nos benefícios advindos da substituição da tramitação de autos em meio impresso pelo meio eletrônico, como instrumento de celeridade e qualidade da prestação jurisdicional.

No primeiro artigo da referida norma já é possível visualizar uma limitação no acesso à justiça, enquanto direito fundamental, uma vez que determina a utilização exclusiva Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT).

Ora, no caso de um cidadão desejar saber o trâmite processual em que é parte como autor, dependerá totalmente do acesso à internet, bem como deverá requisitar a chave de acesso ao seu advogado, já que as comunicações entre o Poder Judiciário não são diretas com o cidadão.

Contudo a regulamentação, em seu artigo 6º prevê uma exceção:

Art. 6º O acesso ao sistema PJe-JT mediante identificação de usuário (login) e senha, será

exclusivamente para visualização de autos, exceto nas hipóteses de sigilo ou segredo de justiça.

§ 1º Partes ou terceiros interessados desassistidos de advogados poderão apresentar peças processuais e documentos em papel, segundo as regras ordinárias, nos locais competentes para recebê-los, que serão digitalizados e inseridos no processo pela Unidade Judiciária.

§ 2º A regra prevista no parágrafo anterior também pode ser estendida aos advogados e membros do Ministério Público do Trabalho, em casos urgentes, devidamente comprovados, em que não for possível a prática de atos diretamente pelo sistema, ou em qualquer outra hipótese de justo impedimento de acesso, a critério do magistrado. (Resolução CSJT n. 136/2014)

Há previsão de que o PJe-JT estará disponível 24 horas por dia, ininterruptamente, e tal preceito pode ser compreendido como mais uma funcionalidade que busca a produtividade, uma vez que as partes poderão movimentar o processo a qualquer tempo, obedecidos os prazos judiciais.

De outro lado, pode cumprir uma finalidade de atenção ao cidadão, já que os autos não ficam mais sob a tutela exclusiva do Estado, podendo ser acessados a qualquer tempo e lugar.

Nesse mesmo aspecto o artigo 36 da referida resolução trata da consulta de inteiro teor dos autos, destacando que seu acesso será somente via acesso à internet, sem prejuízo da possibilidade de visualização nas Secretarias dos Órgãos Julgadores, já que será exigido o credenciamento no sistema.

Ademais não há nenhuma outra disposição normativa que atribuiu valor ao cidadão, apenas vinculações técnicas.

Passando para a análise do portal on-line, onde todos usuários do sistema acessam por meio do endereço eletrônico: <http://www.trt12.jus.br/portal/areas/pje/extranet/index.jsp> é possível visualizar, conforme a figura 1, que há um espaço destinado ao acesso exclusivo do cidadão.

Figura 1 – Página de acesso ao PJe

The image shows the homepage of the TRT 12ª Região website. At the top, there is a header with the text "TRT 12ª Região Santa Catarina" and four small images. Below the header is a navigation menu with links: Home, Consultas, Serviços, Institucional, Administrativo, Links, Transparência, and Intranet. The main content area is divided into two columns. On the left is a sidebar menu with sections "Apresentação" and "Sistema". The "Apresentação" section includes links for Principal, Certificação digital, Regulamentação, Comitê Gestor, Página nacional, Notícias, and Fale conosco. The "Sistema" section includes links for Acesso advogado, Acesso cidadão, Acesso público interno, Jurisprudência 2º Grau, and Relatório de indisponibilidade. The main content area features a large banner with the text "MODERNIZAR É PARTE DO PROCESSO" and the PJe logo. Below the banner, there are two columns of content. The left column is titled "Notícias" and contains a news item: "TRT-SC atualiza PJe-JT para versão 1.14.4" with a link "Leia mais...". The right column is titled "Acesse o sistema" and contains three buttons: "Advogado", "Cidadão", and "Magistrados e Servidores".

Fonte: Site do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

É necessário recordar que para chegar até esse portal o cidadão deverá ter acesso a informação de que é imprescindível

o acesso à internet, bem como que tenha em mãos os dados sobre o processo que pretende acessar.

Ao acessar o botão indicativo ao cidadão abre-se uma nova tela, conforme figura 2, e são abertas algumas possibilidades ao usuário.

Figura 2 – Opções de serviços no portal ao cidadão

The image shows the website interface for TRT 12ª Região Santa Catarina. At the top, there is a navigation bar with links: Home | Consultas | Serviços | Institucional | Administrativo | Links | Transparência | Intranet. Below this is a banner with the text "MODERNIZAR É PARTE DO PROCESSO" and the PJe logo (PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO). The main content area is titled "PJe-JT para o cidadão" and features two columns of service options:

| Processos de 1º Grau (vara do trabalho) | Processos de 2º Grau (recursos ou ações originárias para o tribunal) |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chave de acesso! Clique aqui para o primeiro acesso ao processo ▪ Propor uma ação trabalhista sem advogado ▪ Consulta pública | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chave de acesso! Clique aqui para o primeiro acesso ao processo ▪ Propor uma ação trabalhista sem advogado ▪ Consulta pública ▪ NOVO! Consulta à jurisprudência |

On the left side of the page, there is a sidebar menu with the following categories and items:

- Apresentação**
 - Principal
 - Certificação digital
 - Regulamentação
 - Comitê Gestor
 - Página nacional
 - Notícias
 - Fale conosco
- Sistema**
 - Acesso advogado
 - Acesso cidadão
 - Acesso público interno
 - Jurisprudência 2º Grau
 - Relatório de indisponibilidade
- Orientações**
 - Perguntas e respostas
 - Primeiros passos
 - Configure o computador
 - Dicas práticas
 - Crie um PDF/A
 - Manuais online

Fonte: Site do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

Observando a imagem é possível perceber que é necessário ao cidadão pleno conhecimento do que se trata um processo de 1º grau e distingui-los dos processos de 2º grau.

Por mais óbvio que pareça, o cidadão médio lida com vocabulários do senso comum.

Se a opção escolhida for “chave de acesso! Clique aqui para o primeiro acesso ao processo” abre-se uma nova janela e é requisitado ao cidadão que indique o número do documento.


Tal número é conhecido como chave de acesso, e é enviado ao réu na citação, bem como ao autor é informado ao finalizar o peticionamento eletrônico no portal.


Figura 3 – Inserção do número do documento



Processo Judicial Eletrônico - 1º Grau
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região

Documento do Processo

Número do documento * 

 * Campos Obrigatórios

Consultar Limpar

Fonte: Site do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

Ao clicar na opção “propor uma ação trabalhista sem advogado” abre uma nova janela, a qual exige a apresentação de uma assinatura digital, conforme demonstrado na figura 3.

Figura 4 – Necessidade de assinatura digital



Fonte: Site do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

Apesar da popularização das tecnologias a assinatura digital não é de uso obrigatório para a maior parte dos serviços públicos à disposição do cidadão.

Neste caso soa como obstáculo ao cidadão para a obtenção do acesso à justiça trabalhista, e pode desencorajar o mesmo. Ao invés de sentir-se valorizado, de forma inversa pode sentir-se desabilitado.

Já na opção de “consulta pública” há uma verificação de acesso, item de segurança comum em sítios da internet.

Figura 5 – Confirmação de segurança



Validação de Acesso TRT12
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região

Não sou um robô

reCAPTCHA
Privacidade - Termos

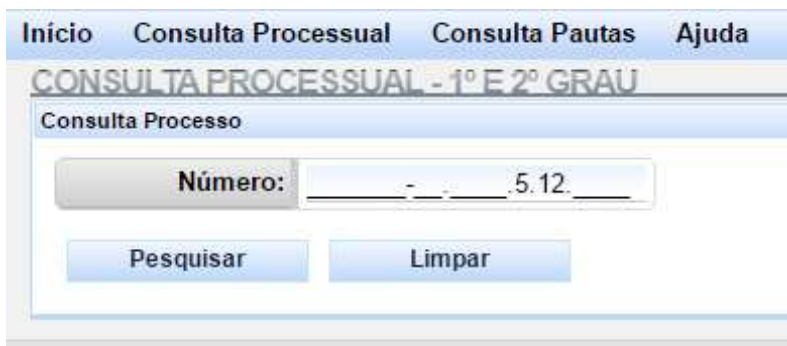
i Solução de segurança implantada em conformidade com a [Resolução nº 139/2014](#), do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Enviar Voltar

Fonte: Site do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

Ao marcar o *flag* de “não sou um robô” abre a opção para consulta, onde é necessário indicar o número da chave de acesso, a qual é emitida no protocolo da ação inicial e enviada ao réu na citação.

Figura 6 – Consulta pela chave de acesso



Início Consulta Processual Consulta Pautas Ajuda

CONSULTA PROCESSUAL - 1º E 2º GRAU

Consulta Processo

Número: _____ .5.12. _____

Pesquisar Limpar

Fonte: Site do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

Assim, mais uma vez é requisitado ao cidadão conhecimento específico que talvez o mesmo não tenha informações suficientes para buscar.

Para amenizar tais evidências de que o sistema não está preparado para o acesso direto do cidadão há no site um bloco de opções para orientações.

Composto por perguntas e respostas, primeiros passos, configurações do computador, dicas práticas, auxílio na criação do formato de documento em PDF/A e manuais do sistema.


Figura 7 – Opções orientadoras

The image shows the website interface for the TRT 12ª Região (Santa Catarina). At the top, there is a header with the logo and navigation links: Home, Consultas, Serviços, Institucional, Administrativo, Links, Transparência, and Intranet. Below the header, there are four small images representing different aspects of the region. The main content area features a banner for 'MODERNIZAR É PARTE DO PROCESSO' with the PJe logo. Below the banner, there is a section titled 'PJe-JT para o cidadão' which contains two columns of information. The left column is for 'Processos de 1º Grau (vara de trabalho)' and the right column is for 'Processos de 2º Grau (recursos ou ações originárias para o tribunal)'. Both columns list various actions and links, such as 'Chave de acesso! Clique aqui para o primeiro acesso ao processo', 'Propor uma ação trabalhista sem advogado', and 'Consulta pública'. On the left side of the page, there is a sidebar menu with categories: Apresentação, Sistema, and Orientações. The 'Orientações' category is highlighted with a red box, and a red arrow points to it. The items under 'Orientações' include: Perguntas e respostas, Primeiros passos, Configure o computador, Dicas práticas, Crie um PDF/A, and Manuais online.

Fonte: Site do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

Porém, ao acessar cada uma delas é possível verificar que o vocabulário utilizado, bem como os temas abordados não levam em consideração o acesso do cidadão comum, trabalhador, que possui uma demanda judicial junto a Justiça do Trabalho em Santa Catarina.

Figura 8 – Perguntas e respostas do portal PJe-JT



MODERNIZAR É PARTE DO PROCESSO

PJe
PROCESSO JUDICIAL
ELETRÔNICO

Tire suas dúvidas

- [Quais as vantagens do PJe em relação ao processo físico?](#)
- [Em quais unidades o PJe já está funcionando?](#)
- [Os processos em papel serão convertidos para o meio digital?](#)
- [Posso utilizar o Provi para peticionar em processo que tramita pelo PJe-JT?](#)
- [O que vai acontecer com o STDI?](#)
- [O que muda, essencialmente, para os advogados e procuradores públicos?](#)
- [Onde posso adquirir o certificado digital?](#)
- [Por que meio são feitas as comunicações processuais?](#)
- [Existe previsão para instalação do PJe em outras unidades?](#)
- [As petições podem ser enviadas em qualquer tipo de arquivo PDF?](#)
- [A contestação deve ser apresentada antes da audiência?](#)
- [Existe um limite de arquivos PDF que eu posso enviar junto com cada petição?](#)
- [Qual a melhor forma para anexar esses arquivos no processo? Existe alguma regra?](#)
- [Quais normas regulamentam o PJe na Justiça do Trabalho?](#)
- [Onde obtenho suporte?](#)

Fonte: Site do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

Na opção dos manuais há um específico para o cidadão, o qual está anexo, porém destaca-se que não traz nenhuma grande novidade do que já se pode observar no portal.

Às vistas do novo serviço público, em especial o princípio chave que prevê que a administração pública ao prestar o serviço deve dar valor às pessoas, não apenas à produtividade, o PJ-e deixa a desejar.

Considerando que o valor de servir os outros, tornar o mundo melhor e mais seguro fazendo a democracia funcionar traduz o sentido de ser um cidadão a serviço de outros cidadãos não é transmitido pelo atual estado do Processo Judicial Eletrônico ofertado pela Justiça do Trabalho de Santa Catarina.

A utilização do processo digital traz vantagens muito significativas melhorando a prestação jurisdicional, a transparência e a gestão de recursos, que podem ser enumerados de forma exemplificativa. (COELHO, 2014, p. 21)

De certa maneira o acesso à justiça é facilitado pois gera comodidade e redução de custos ao cidadão, apesar das limitações técnicas.

Há também uma melhoria na morosidade do trâmite processual, pois alguns procedimentos que antes exigiram impulso de servidores agora são feitos de forma automatizada pelo software.

Por outro lado, há um gargalo apresentado nos gabinetes, pois alguns procedimentos que necessitam da análise do juiz chegam com mais rapidez até sua mesa e a equipe continua a mesma. Estamos no processo de mutação do meio físico para o eletrônico e, portanto, apresenta-se esse desequilíbrio.

No que diz respeito a interação do Poder Judiciário há controvérsias, uma vez que apesar de estar disponível em espaços públicos o atendimento por meio de quiosques, como dentro dos fóruns de justiça, ocorre um distanciamento da escuta, já que o cidadão só se comunicará por meio eletrônico com os servidores que prestam o serviço público.

Para a valorização do cidadão e até mesmo para o servidor que tem o prazer em servir, a falta de contato pode gerar um endurecimento da relação, sendo esta de certa maneira mecanizada.

Um benefício inegável é a preservação do meio ambiente, pois há economia de papel e insumos de impressão, que eram tradicionalmente gastos no processo em meio físico. (COELHO, 2014, p. 23)

Vale destacar que em 24 de abril de 2013 foi realizado o I Encontro Nacional de Comissões de Tecnologia da Informação da Ordem de Advogados do Brasil, em Porto Alegre, oportunidade em que foram redigidas sugestões para aprimoramento do PJe.

Entre os itens levantados na “Carta de Porto Alegre” merecem destaque:

- a) amplo acesso ao Judiciário: os sistemas devem ser facilitadores do acesso à justiça, atendendo aos princípios de transparência, eficiência, defesa da cidadania, entre outras garantias constitucionais;
- b) processo eletrônico como rito: as regras administrativas de funcionamento do software não podem gerar alterações nas normas processuais postas;
- c) unificação de regulamentos: regramento padronizado, ressalvada a autonomia legal, tornando o sistema mais eficiente;
- d) inclusão digital: promoção de capacitação para inclusão digital no sentido de proporcionar condições favoráveis de acesso antes da obrigatoriedade do sistema.

Não foi elencado como problemática, mas cabe aqui destacar, que importante seria a alteração da estrutura organizacional, de modo a reorganizar o número de servidores.

Percebe-se nitidamente que com a desmaterialização do papel, como já foi mencionado, há um gargalo gerado pela produtividade elevada das secretarias. Tramitando de forma mais ágil chegam rapidamente conclusos para decisão, e lá permanecem por mais tempo.

Durante este tempo o cidadão aguarda a prestação jurisdicional sem compreender a demora. A tão criticada morosidade permanece caso não haja uma alteração da infraestrutura de pessoal

Contudo, é uma engrenagem complexa, uma vez para alteração de pessoal é necessária ampliação de recursos financeiros, que andam escassos, tendo em vista que o Poder Judiciário investiu seus recursos massivamente em tecnologia.

Finalmente, mas não menos importante destacar que em dezembro de 2016, durante o Encontro Nacional do Poder Judiciário foram aprovadas oito metas nacionais para o ano de 2017.

Em análise as metas aprovadas observamos a forte ligação destas com a produtividade e eficiência:

Meta 1 – julgar mais processos que os distribuídos;

Meta 2 – julgar processos mais antigos;

Meta 3 – aumentar os casos solucionados por conciliação;

Meta 4 – priorizar o julgamento dos processos relativos à corrupção e a improbidade administrativa;

Meta 5 – impulsionar processos à execução;

Meta 6 – priorizar o julgamento de ações coletivas;

Meta 7 – priorizar o julgamento dos processos dos maiores litigantes e dos recursos repetitivos;

Meta 8 – fortalecer a rede de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres.

Ao descrever as metas é possível verificar que os presidentes de tribunais do país ou seus representantes mantiveram-se focados em índices de produtividade, pouco se orientando pelas políticas públicas que revelam os valores oriundos da sociedade.

No que diz respeito as metas específicas, aprovadas no mesmo encontro, foram eleitas para a Justiça do Trabalho (que utiliza o PJe em Santa Catarina) apenas a de reduzir o tempo médio de duração do processo.

Assim, apensar de ser superficial a análise do PJe, foi possível evidenciar que o sistema eleito para a gestão da prestação jurisdicional ao cidadão não atende ao princípio-chave de dar valor às pessoas, não apenas à produtividade.

5 CONCLUSÃO

A proposta do presente trabalho era a verificação da possibilidade da aplicação da teoria do novo serviço público de Denhardt na atuação jurisdicional no processo judicial eletrônico.

Para atingir tal ponto de análise foi necessário conhecer as teorias da administração, desde as tradicionais até a nova gestão pública e o novo serviço público.

Os pesquisadores da área do direito possuem mais dificuldades em conhecer as organizações públicas, suas características e conceitos básicos.

Para chegar ao novo serviço público passou-se a compreensão do que os teóricos humanistas organizacionais pregavam, conceituando a nova gestão pública.

Um dos pontos de destaque foi a apreciação dos dez princípios-chave da nova gestão pública, sem esquecer que essa teoria possui foco na eficiência e produtividade, desconsiderando questões mais afetas ao cidadão.

Contudo, demonstrou forte ligação com a concretização das políticas públicas, que indiretamente demonstram os valores importantes para a sociedade.

Num universo mais contemporâneo entram as novas tecnologias e os conceitos de governo eletrônico.

Como imprescindíveis para as rotinas atuais, o uso das ferramentas tecnológicas foi também motivo de debate.

No que diz respeito a prestação jurisdicional foram compreendidos os conceitos de direito de ação, garantias constitucionais e em especial ao acesso à justiça.

A bandeira do acesso à justiça é levantada pelos defensores da informatização do processo, porém foram levantados contrapontos, concluindo que apesar das iniciativas propagarem ao cidadão os direitos, ainda não consegue implementá-los.

Finalmente, mas não menos importante, é realizada a eleição de um dos princípios-chave do novo serviço público, que fora explorado no primeiro capítulo, para análise do PJe.

Conclui-se, em apertada síntese, que assim como todas as ferramentas que se propõe ao propósito tão complexo, o PJe deixa a desejar em alguns aspectos da valorização do cidadão.

Por outro lado, se mostra como um sistema que possui possibilidade de ser melhorado. Para tanto é necessária maior infraestrutura do Estado, melhoria nas políticas públicas e também sensibilização dos servidores para as novas tendências da prestação do serviço público.

Como foi mencionado no decorrer da pesquisa, caberia uma pesquisa mais minuciosa, tendo em vista a importância do tema e as possibilidades metodológicas à disposição.

Porém, dentro do que foi proposto a pesquisa atinge os objetivos traçados e identifica a possibilidade de trabalhos futuros.

Poderá ser desenvolvida uma pesquisa com mais dimensões de análise, utilizando um framework preexistente, visando ampliar o arcabouço de pesquisas jurídicas interdisciplinares.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. **Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico**. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

ALVIM, Arruda. **Competência dos Estados-membros para legislar sobre comércio interestadual**. Cadernos de Direito Constitucional e Ciência Política n. 7. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

_____. **Manual de direito processual civil: parte geral**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

ARAS, Vladimir. **Crimes de informática: uma nova criminalidade**. Disponível em: <<http://www.ibccrim.com.br>>. Acesso em: 03 dez. 2016.

BAEZ, Narcizo Leandro Xavier. [et al.]. **O impacto das novas tecnologias nos direitos fundamentais**. Joaçaba, SC: Unoesc, 2015.

BARNAD, Chester. **The functions of the executive**. Cambridge: Harvard University Press, 1948.

BAIOCCO, Elton. **Processo eletrônico e sistema processual: o processo civil na sociedade da informação**. Curitiba: Juruá, 2016.

BARBOSA, Júlio Cesar Tadeu. **O que é justiça?** São Paulo: LTR, 1983.

BARROSO, Luis Roberto. **O direito constitucional e a efetividade de suas normas**. Rio de Janeiro: Renovar, 1996.

BENUCCI, Renato Luís. **A tecnologia aplicada ao processo judicial**. Campinas, SP: Millennium Editora, 2006.

BRASIL. **Lei nº 11.419/2006, de 16 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 www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato20042006/2006/Lei/L11419.htm. Acesso em 10 mar. 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 1988. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao_compilado.htm. Acesso em 14 jan. 2016.

CAOVILLA, Maria Aparecida Lucca. **Acesso à justiça e cidadania: uma avaliação crítica da Defensoria Pública em Santa Catarina.** Chapecó: Argos, 2006.

CASTRO, Luiz Fernando Martins. **Proteção de dados pessoais: panorama internacional e brasileiro.** Revista CEJ, Brasília, v.6. dez. 2002.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo. GRINOVER, Ada Pellegrini. DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo.** São Paulo: Malheiros Editores, 2012.

DENHARDT, Robert B. **Teorias da administração pública.** São Paulo: Cengage Learning, 2012.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo.** São Paulo: Atlas, 2005.

DURKHEIM, Émile. **As regras do método sociológico.** São Paulo: Cia. Editora Nacional, 1960.

FONTES, Edison. **Segurança da informação: o usuário faz a diferença.** São Paulo: Saraiva, 2006.

FREDERICKSON, H. George. Toward a new public administration. In MARINI, Frank. (org.) **Toward a new public administration: the Minnowbook perspective**. São Francisco: Chandler, 1971.

GOUVEA, Sandra. **O direito na era digital: crimes praticados por meio da informática**. Rio de Janeiro: Mauá, 1997.

GRINOVER, Ada Pellegrini (org.). **O processo em evolução**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.

LaPORTE, Todd. The recovery of relevance in the study of public organization. In: MARINI, Frank. (org.) **Toward a new public administration: the Minnowbrook perspective**. São Francisco: Chandler, 1971.

McSWITE, O. C. **Invitation to public administration**. Armonk: M. E. Sharpe, 2002. Disponível em: <http://www.mesharpe.com/mcswite.htm> Acesso em: 19 outubro. 2016.

NERY JR., Nelson. **Princípios do processo civil na constituição federal**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil**. São Paulo: Método, 2012.

LEGEY, Liz-Rejane. ALBAGLI, Sarita. **Construindo a sociedade da informação no Brasil: uma nova agenda**. Ciência da Informação. Brasília, v.1. out.2000. Disponível em http://www.dgz.org.br/out00/Art_02.htm. Acesso em: 10 janeiro. 2017.

LENZA, Pedro. **Direito constitucional esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2012.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Teoria geral do processo**. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2011.

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. (Trad. Eliane Lisboa). Porto Alegre: Sulina, 2011.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. São Paulo: Atlas, 2006.

PAULA, Wesley Roberto de. A tramitação processual eletrônica. In: CHAVES JÚNIOR, José Eduardo de Resende (Coord.). **Comentários à lei do processo eletrônico**. São Paulo: LTr, 2010.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**. São Paulo: Saraiva, 2009.

PEREIRA, Paulo Trigo. **A teoria da escolha pública (public choice): uma abordagem neoliberal?** In: Revista de Análise Social do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, vol. XXXII, 1997.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. São Paulo: Saraiva, 2006.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Acesso à justiça no direito processual brasileiro**. São Paulo: Acadêmica, 1994.

ROETLISBERGER, Fritz; DICKSON, William. **Management and the worker**. Cambridge: Harvard University Press, 1940.

ROURKE, Francis E. **Bureaucracy, politics, and public policy**. Boston: Little Brown, 1969.

ROVER, Aires José. O governo eletrônico e a inclusão digital: duas faces da mesma moeda chamada democracia. In: ROVER,

Aires José(ed). **Inclusão digital e governo eletrônico**. Zaragoza: Pressas Universitárias de Zaragoza, Lefis series 3, 2008, p. 9 - 34.

ROVER, Aires José. **Informática no direito: inteligência artificial**. Curitiba: Juruá, 2001.

ROVER, Aires José [et al.]. **Democracia digital e governo eletrônico**. Florianópolis : FUNJAB, 2013.

ROVER, Aires José [et al.]. **Governo eletrônico e inclusão digital**. Florianópolis, SC: Conceito, 2014.

COELHO, Marcus Vinicius Furtado. (org.) **Processo Judicial Eletrônico**. Brasília: OAB, Conselho Federal, Comissão Especial de Direito da Tecnologia e Informação, 2014.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade**. São Paulo: Cortez, 1997.

TEIXEIRA, Tarcisio. **Curso de direito e processo eletrônico: doutrina, jurisprudência e prática**. São Paulo: Saraiva, 2013.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. NUNES, Dierle. BAHIA, Alexandre Melo Franco. PEDRON, Flavio Quinaud. **Novo CPC: fundamentos e sistematizações**. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

VERONESE, Josiane Rose Petry. **Interesses difusos e direitos da criança e do adolescente**. Belo Horizonte: Del Rey, 1997.

WALDO, Dwight. **The study of public administration**. Nova York: Doubleday, 1955.

WALDO, Dwight. Education in the seventies. In: MOSHER, Frederick C. (org). **American public administration**. Tuscaloosa: University of Alabama Press, 1975.

WAMBIER, Luiz Rodrigues. ALMEIDA, Flávio Renato Correia de. TALAMINI, Eduardo. **Curso Avançado de processo civil**: teoria geral do processo de conhecimento. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007.

WEBER, Max. **The theory of social and economic organization**. Trad. Talcott Parsons. Nova York: Oxford University Press, 1947. Originalmente publicado em 1915.

WERTHEIN, Jorge. **A sociedade de informação e seus desafios**. Ciência da Informação, Brasília, v.29, maio/ago.2000.