

Universidade Gama Filho

VERA LÚCIA ÁLVARES LOUREIRO

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG)

SÃO PAULO – SP

2009

VERA LÚCIA ÁLVARES LOUREIRO

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG)

VERA LÚCIA ÁLVARES LOUREIRO

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG)

Monografia apresentada à Universidade Gama Filho como requisito parcial para obtenção do título de especialista em Sistemas de Informação.

Orientador: Professor Julio Noguchi

SÃO PAULO – SP

2009

RESUMO

Este trabalho tem como meta demonstrar a influência de um Sistema de Informação Gerencial (SIG) nas tomadas de decisão dos principais gestores - Magistrados e servidores da Justiça Federal em função gerencial - em um sistema com processos eletrônicos. As vantagens a serem obtidas com esta ferramenta de apoio às tomadas de decisão são relacionadas e os sistemas de apoio à decisão existentes no mercado são analisados. Os conceitos sobre o SIG e os passos necessários para o desenvolvimento e implementação de um SIG estão descritos no capítulo específico.

A Justiça Federal e o processo de transformação dos processos judiciais em papel para eletrônicos são apresentados, sendo que no sistema transacional EFV – Execução Fiscal Virtual - da Justiça Federal o processo judicial já inicia sendo eletrônico, gerando com isto uma grande mudança de paradigma para os usuários. As necessidades para implantação de um SIG para o EFV estão relacionadas, bem como algumas sugestões de relatórios gerenciais.

Palavras-chave: Sistemas de Informação Gerencial (SIG), Sistemas de Apoio a Decisão, Workflow, Processo Eletrônico, Justiça Federal.

ABSTRACT

The goal of this work is to demonstrate the influence of a Management Information System (MIS) in the decision making process of the main stakeholders – Magistrates and Federal Justice employees in managerial positions – in a system with electronic processes. The advantages to be obtained with this decision support tool are listed and the decision support systems that exist in the market are analyzed. Concepts concerning the MIS and the steps necessary for the development and implementation of an MIS are described in the specific chapter.

The Federal Justice system and the process for transforming the judicial processes from paper to electronic format are presented, it being the case that in the EFV (Execução Fiscal Virtual) transactional system of the Federal Justice system the judicial process starts out in electronic form, generating with this a great paradigm change for the users. The requirements for implementing an MIS for the EFV system are listed, as well as some recommendations for managerial reports.

Key words: Management Information Systems (MIS), Decision Support Systems, Workflow, Electronic Process, Federal Justice.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
1.1	Tema	1
1.2	Delimitação do Tema.....	1
1.3	Apresentação do Problema	1
1.4	Referencial Teórico	1
1.5	Justificativa.....	2
1.6	Objetivos.....	2
1.6.1	Principal.....	2
1.6.2	Específicos.....	2
1.7	Metodologia de Pesquisa	3
1.8	Descrição dos capítulos	3
2	REFERENCIAL TEÓRICO	5
3	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG).....	7
3.1	Conceitos de Sistemas de Informação (SI).....	7
3.2	Conceitos de Gerencial.....	9
3.3	Conceitos de sistemas de informação gerencial (SIG).....	10
3.4	Objetivos dos SIGs	11
3.5	Pontos que podem fortalecer o SIG.....	13
3.6	Níveis de influência do SIG	13
3.7	Como desenvolver e implementar sistemas	14
3.7.1	Fase da conceituação do SIG.....	14
3.7.2	Fase do levantamento e da análise do SIG	15
3.7.3	Fase da estruturação do SIG	16
3.7.4	Fase da implementação e avaliação do SIG	17
3.7.5	Processo de negociação no desenvolvimento do SIG	17

3.8	Considerações para o desenvolvimento do SIG	18
3.8.1	Antes do desenvolvimento do SIG	18
3.8.2	Durante o desenvolvimento do SIG	20
3.8.3	Durante a implementação do SIG e após.....	21
3.9	Relatórios.....	22
4	SISTEMAS DE APOIO A DECISÃO.....	24
4.1	Tipos de decisão	25
4.2	O processo de tomada de decisão	26
4.3	Tipos de sistemas de apoio à decisão	27
5	A JUSTIÇA FEDERAL E OS PROCESSOS ELETRÔNICOS.....	28
5.1	A Justiça Federal	28
5.2	Os processos eletrônicos na Justiça Federal	29
5.2.1	Publicações do STJ – Superior Tribunal de Justiça.....	29
5.2.2	Publicação do TRF3 – Tribunal Regional Federal da 3ª Região.....	30
5.3	O sistema EFV da Justiça Federal de São Paulo – 3ª Região.....	31
5.3.1	Introdução.....	31
5.3.2	Novas tecnologias.....	35
5.3.3	Funcionalidades do EFV	38
5.4	O SIG aplicado ao EFV	40
5.4.1	Fase da conceituação do SIG para o EFV	42
5.4.2	Fase do levantamento e da análise do SIG para o EFV.....	42
5.4.3	Fase da estruturação do SIG para o EFV.....	42
5.4.4	Fase da implementação e avaliação do SIG para o EFV.....	43
5.4.5	Processo de negociação no desenvolvimento do SIG para o EFV	43
6	Conclusão.....	44
7	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47

1 INTRODUÇÃO

Os sistemas de informações (SI) existentes nas organizações contem grandes volumes de informações e na maioria das vezes não se preocupam em apresentar estas informações de forma a permitir aos gestores uma visão mais rápida e segura que permitam tomadas de decisão.

1.1 Tema

Sistemas de Informação Gerencial (SIG)

1.2 Delimitação do Tema

O SIG aplicado ao sistema transacional existente com processos eletrônicos na Justiça Federal.

1.3 Apresentação do Problema

Qual a influência de um Sistema de Informação Gerencial nas tomadas de decisão dos principais gestores (Magistrados e servidores da Justiça Federal em função gerencial) em um sistema com processos eletrônicos.

1.4 Referencial Teórico

Baseados em literaturas disponíveis existentes no mercado:

Laudon, Kenneth C. – Sistemas de informações Gerenciais / Kenneth C. Laudon e Jane P. Laudon; tradução Thelma Guimarães; revisão técnica Belmiro N. João – 7. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

Oliveira, Djalma de Pinho **Rebouças** de – Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais / Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira. – 12.ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

<http://www.cepromat.com.br/arquivos>

http://www.administradores.com.br/artigos/sistema_de_informacao_gerencia/

<http://www.qualytool.com/downloads/artigos/SIG06MAMCH.pdf>

<http://www.recriandoonline.com.br/e-letter/cr62.html>

http://robson.fjaunet.com.br/fatec/sis_informacao/aulas/.../aula_08_si.pdf

http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/

1.5 Justificativa

A pesquisa compreende o que necessita para disponibilizar maior quantidade de informação em menor tempo para análise, melhor nível de integração, melhor planejamento e suporte à decisão para os Magistrados e servidores da Justiça Federal em função gerencial, em um sistema com processos eletrônicos.

1.6 Objetivos

1.6.1 Principal

Demonstrar a importância do gerenciamento das informações e a qualidade na tomada das decisões pelos Magistrados e servidores da Justiça Federal em função gerencial, em um sistema com processos eletrônicos.

1.6.2 Específicos

- Apresentar as principais decisões tomadas pelos Magistrados e servidores da Justiça Federal em função gerencial, no sistema com processos eletrônicos.
- Apresentar um modelo de Sistema de Informações Gerenciais para apoiar a tomada de decisão dos Magistrados e servidores da Justiça Federal em função gerencial, no sistema com processos eletrônicos.
- Comparar as diversas ferramentas de apoio à decisão, existentes no mercado atual, e obter a conclusão sobre aquela que melhor atende aos Magistrados e servidores da Justiça Federal em função gerencial no sistema de processos eletrônicos.

- Apresentar tipos de relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Verificar como melhorar a produtividade dos gestores nas tomadas de decisões.

1.7 Metodologia de Pesquisa

A abordagem se dará com o tipo de pesquisa qualitativa se propondo a apresentar uma estrutura coerente, consistente e objetiva. Também terá uma abordagem descritiva.

- Determinar quem são os beneficiados direta e indiretamente com a iniciativa desta proposta;
- Estudar como devem ser operacionalizados os procedimentos para o desenvolvimento de um SIG para um sistema com processos eletrônicos;
- Analisar os benefícios que podem ser alcançados, dentre outros;
- Relacionar como obter maior controle e menos dados incorretos;
- Estudar como garantir maior segurança da informação;
- Alinhar as informações estratégicas e operacionais;
- Validar a obtenção da rapidez na informação para tomada de decisão.

1.8 Descrição dos capítulos

- Sistemas de Informação Gerencial – Neste capítulo existe a apresentação conceitual de um sistema de informação gerencial, todas as vantagens a serem obtidas com esta ferramenta de apoio às tomadas de decisão.
- Sistemas de Apoio à decisão – Avaliação dos sistemas de informação gerencial existentes no mercado.
- A Justiça Federal e os processos eletrônicos - O sistema transacional EFV da Justiça Federal - Neste capítulo apresenta-se o sistema transacional existente, com processos eletrônicos, diferente de todos os existentes na 3ª Região (São Paulo e Mato Grosso do Sul) que são de acompanhamento processual em papel, e relacionam-se as necessidades para este tipo de ambiente para a execução de um SIG.

- Conclusão – Quem são os beneficiados direta e indiretamente com a iniciativa desta proposta; Análise dos benefícios que podem ser alcançados, e tipos de relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço; Procedimentos e conclusão - Como devem ser operacionalizados os procedimentos para o desenvolvimento deste estudo e a conclusão;

2 REFERENCIAL TEÓRICO

- Sistemas de informação gerencial (SIG)

Os sistemas de informação gerencial (SIG) que apresentamos no Capítulo 2, apóiam os gerentes no monitoramento e controle do negócio fornecendo informações sobre o seu desempenho. Esses sistemas produzem relatórios fixos, programados para periodicidades definidas, (...). O SIG tradicional produzia primordialmente relatórios em papel. Hoje, esses relatórios podem estar disponíveis on-line por meio de uma intranet e um número maior de relatórios SIG pode ser gerado sob demanda.

Laudon, Kenneth C. – Sistemas de informações Gerenciais / Kenneth C. Laudon e Jane P. Laudon; tradução Thelma Guimarães; revisão técnica Belmiro N. João – 7. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

- Benefícios dos sistemas de informações gerenciais para as empresas – Geralmente, tem-se dificuldade de avaliar, de forma quantitativa, qual o efetivo benefício de um sistema de informações gerenciais, ou seja, a melhoria no processo decisório.

Entretanto, pode-se trabalhar com base em uma lista de hipóteses sobre os impactos dos sistemas de informações gerenciais nas empresas, o que propicia ao executivo um entendimento, ainda que genérico, de sua importância.

Nesse sentido, pode-se afirmar que o sistema de informações gerenciais, sob determinadas condições, proporciona os seguintes benefícios para as empresas:

- Redução de custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos, que sejam eles internos à empresa mas, principalmente, externos à empresa;
- Melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- Fornecimento de melhores projeções e simulações dos efeitos das decisões;
- Melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;

- Melhoria na estrutura de poder, propiciando maior poder para aqueles que entendem e controlam cada parte do sistema considerado;
- Redução do grau de centralização das decisões na empresa;
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais ou externos;
- Melhor interação com os fornecedores, possibilitando, em alguns casos, a consolidação de parcerias;
- Melhoria nas atitudes e nas atividades dos profissionais da empresa;
- Aumento do nível de motivação e de comprometimento das pessoas envolvidas;
- Redução de funcionários em atividades burocráticas; e
- Redução dos níveis hierárquicos.

Oliveira, Djalma de Pinho **Rebouças** de – Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais / Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira. – 12.ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

- “É o processo de transformação de dados em informações. E, quando esse processo está voltado para a geração de informações que são necessárias e utilizadas no processo decisório da empresa, diz-se que esse é um sistema de informações gerenciais. Estas informações é que serão usadas pelos executivos.”

<http://www.cepromat.com.br/arquivos>

- “Fornecer aos tomadores de decisão da Organização um feedback sobre tudo o que acontece na empresa, para que estes obtenham o conhecimento necessário sobre os pontos pertinentes de cada área, obtendo assim, meios para uma decisão segura.”

<http://www.qualitytool.com/downloads/artigos/SIG06MAMCH.pdf>

3 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG)

Sistemas de Informação Gerencial = Sistemas de Informação + Gerencial.

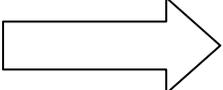
3.1 Conceitos de Sistemas de Informação (SI)

Uma importante questão e que passa a ser analisada refere-se à Informação. Esta não apresenta valor nenhum se analisada isoladamente, mas passa a ter muito valor quando associada a um conjunto de outras informações e torna-se um produto essencial num processo de tomada de decisão. Para gerar, armazenar, acessar, analisar e gerenciar a informação é utilizado a Tecnologia da Informação (TI) que abrange os métodos, os softwares e a infraestrutura que suporta todo o sistema de informação.

DADO: Qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a compensação de determinado fato.

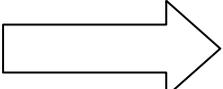
Deve-se distinguir **DADO** de informação.

O que diferencia um **dado** de uma **informação** é o conhecimento que ela propicia ao tomador de decisões.

DADO TRANSFORMADO  GERA CONHECIMENTO

Exemplo de dados numa empresa:

- Quantidade de produção.
- Custo de matéria prima.
- Número de empregados.

TRANSFORMAÇÃO  RESULTADO DA
ANÁLISE DOS
DADOS

O resultado da análise desses dados é a informação. Ou seja.

- Capacidade de produção.
- Custo de venda do produto.
- Produtividade do funcionário.

(www.cepromat.com.br/.../A_fdd575dad7b0e9273cb28e5bd2dde658SIG_MT.pdf:p.1)

O propósito básico da informação é o de habilitar a organização a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, nos quais se inserem pessoas, materiais, equipamentos, tecnologia, dinheiro, além da própria informação. Nesse sentido, a teoria da informação considera os problemas e as adequações de seu uso eficiente, eficaz e efetivo pelos executivos da empresa.

A eficiência na utilização do recurso informação é medida pela relação do custo para obtê-la e o valor do benefício derivado do seu uso. Os custos associados com a produção da informação são aqueles envolvidos na coleta, no processamento e na distribuição. O custo total da produção da informação aumenta diretamente com o volume, o que provoca duas preocupações, pois um aumento do custo marginal diminui a utilidade marginal da informação e redução dos custos de informação limita a abrangência da informação (Rebouças, 2008: p.23).

Os sistemas de informação (SI) nas organizações, de uma forma geral, contem grandes volumes de informações e na maioria das vezes não se preocupam em apresentar informações que permitam aos gestores uma visão mais rápida e segura que garantam tomadas de decisão.

Entre as tipologias dos sistemas de informação, para o Controle do gerenciamento das informações estão os sistemas desenvolvidos para atuar no nível em que ocorre a adaptação e a análise das informações, para gerenciar e supervisionar recursos e atividades. Este nível é responsável pela adaptação dos dados para a tomada de decisões. Os sistemas desenvolvidos para atuar neste nível são conhecidos como Sistemas de Informação Gerencial (SIG).

Muitos administradores trabalham às cegas, sem nunca poder contar com a informação certa na hora certa para tomar uma decisão abalizada. Também há aqueles que se apóiam em

previsões, palpites ou sorte. O resultado é a produção insuficiente ou excessiva de bens e serviços, a má alocação de recursos e a falta de timing. Essas deficiências elevam os custos e geram perda de clientes. Nos últimos dez anos, as tecnologias e os sistemas de informação tem permitido que, ao tomar uma decisão, os administradores façam uso de dados em tempo real, oriundos do próprio mercado.

Para compreender totalmente os sistemas de informação, você precisa conhecer suas dimensões mais amplas: a organizacional, a humana e a tecnológica, bem como seu poder de fornecer soluções para os desafios e problemas no ambiente empresarial. Chamamos essa compreensão mais ampla de sistemas de informação, que abrange um entendimento das dimensões organizacional e humana dos sistemas, bem como de suas dimensões técnicas, de capacitação em sistemas de informação. Essa capacitação inclui uma abordagem comportamental e técnica do estudo dos sistemas de informação. A capacitação em computadores, ao contrário, foca primordialmente o conhecimento da tecnologia de informação (Laudon, 2007: p.7-10).

A finalidade principal de um SIG é ajudar uma organização a atingir as suas metas, fornecendo aos administradores uma visão das operações regulares da empresa, de modo que se possa organizar, controlar, planejar mais eficaz e eficientemente. Em resumo, um SIG fornece aos administradores não apenas informação e suporte para efetiva tomada de decisão, bem como as respostas às operações diárias, agregando, assim, valor aos processos da organização.

O SIG precisa fornecer a informação certa, para a pessoa certa, do modo certo e na hora certa.

http://robson.fjaunet.com.br/fatec/sis_informacao/aulas/./aula_08_si.pdf

3.2 Conceitos de Gerencial

O desenvolvimento e a consolidação do processo administrativo, representado pelas funções de planejamento, organização, direção, gestão de pessoas e controle, voltado para a otimização dos resultados da empresa.

É importante apresentar o conceito de gerencial de forma inerente ao processo administrativo porque, na maior parte das vezes, os executivos se esquecem de percorrer todos os aspectos

envolvidos e ficam apenas dirigindo a empresa sem qualquer sustentação administrativa, ou seja, não planejam a situação desejada nem os meios de chegar lá; não organizam os recursos para facilitar o alcance dos resultados delineados pelo planejamento e, conseqüentemente, não podem controlar e avaliar nada, pois não estabeleceram antecipadamente os resultados a serem alcançados.

Nesse contexto, o executivo apenas dá ordens, o que não pode ser confundido com a função de dirigir (Rebouças, 2008: p.24).

3.3 Conceitos de sistemas de informação gerencial (SIG)

Processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados (Rebouças, 2007: p26).

Os sistemas de informação gerencial (SIG) tentam proporcionar aquela capacitação mais ampla em sistemas de informação. Os SIG lidam com as questões tanto comportamentais quanto técnicas que cercam o desenvolvimento, uso e impacto dos sistemas de informação usados por administradores e funcionários em uma empresa. O termo sistemas de informação gerencial (SIGs) também designa uma categoria específica de sistemas de informação que atendem aos gerentes de nível médio. Os SIGs proporcionam relatórios sobre o desempenho corrente da organização. Com essa informação, é possível monitorar e controlar a empresa, além de prever seu desempenho futuro (Laudon, 2007: p.11 e p.48).

O SIG deve ser muito bem desenvolvido e implementado e ter efetiva colaboração na adequação das empresas perante os pontos básicos inerentes a um cenário provável para as economias nacional e internacional.

- Alguns desses pontos, para os quais os executivos das empresas devem estar atentos, são:
- Capacidade para investir gradualmente;
- Capacidade para produzir volumes crescentes;
- Produtividade em termos de qualidade, custos, tecnologia e recursos humanos;

- Capacidade tecnológica em termos de informação, engenharia de produto e de produção;
 - Capacidade logística de distribuição;
 - Desenvolvimento de inovações quanto a novos processos, produtos e serviços;
 - Capacidade de agregar serviços valorizados aos produtos;
 - Comunicação segmentada eficiente;
 - Eficácia mercadológica sustentada por marketing orientado; e
 - Flexibilidade empresarial.
- Portanto, o SIG deve ser visualizado como um instrumento administrativo de significativo auxílio para os executivos das empresas.

O desenvolvimento do SIG envolve alto nível de criatividade e realização das pessoas participantes. Isto porque, a partir de um problema identificado, o executivo deve explicitar criatividade para chegar até a decisão a ser operacionalizada. E, a sua realização profissional pode ocorrer no momento em que o processo decisório apresentar os resultados esperados e que foram anteriormente estabelecidos nos diversos planejamentos da empresa.

Além disso, o processo envolve fatores comportamentais que o tornam ainda mais interessante. Alguns desses fatores são: cultura organizacional, emoção, instinto, desejo (Rebouças, 2007: p29).

3.4 Objetivos dos SIGs

Geralmente, tem-se dificuldade de avaliar, de forma quantitativa, qual o efetivo benefício de um sistema de informação gerencial, ou seja, a melhoria no processo decisório.

Entretanto, pode-se trabalhar com base em uma lista de hipóteses sobre os impactos dos sistemas de informação gerencial nas empresas, o que propicia ao executivo um entendimento, ainda que genérico, de sua importância.

Nesse sentido, pode-se afirmar que o sistema de informação gerencial, sob determinadas condições, proporciona os seguintes benefícios para as empresas:

- Redução de custos das operações;
- Melhoria no acesso às informações, proporcionando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço;
- Melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global;
- Melhoria nos serviços realizados e oferecidos, que sejam eles internos à empresa, mas principalmente, externos à empresa;
- Melhoria na tomada de decisões, através do fornecimento de informações mais rápidas e precisas;
- Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- Fornecimento de melhores projeções e simulações dos efeitos das decisões;
- Melhoria na estrutura organizacional, por facilitar o fluxo de informações;
- Melhoria na estrutura de poder, propiciando maior poder para aqueles que entendem e controlam cada parte do sistema considerado;
- Redução do grau de centralização das decisões na empresa;
- Melhoria na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos, a partir das constantes mutações nos fatores ambientais ou externos;
- Melhor interação com os fornecedores, possibilitando, em alguns casos, a consolidação de parcerias;
- Melhoria nas atitudes e nas atividades dos profissionais da empresa;
- Aumento do nível de motivação e de comprometimento das pessoas envolvidas;
- Redução de funcionários em atividades burocráticas; e
- Redução dos níveis hierárquicos (Rebouças, 2007: p31-32).

3.5 Pontos que podem fortalecer o SIG

- O envolvimento adequado da alta e média administração com o SIG;
- A competência por parte das pessoas envolvidas no SIG;
- O uso de um plano-mestre;
- A atenção específica ao fator humano da empresa;
- A habilidade dos executivos da empresa para identificar a necessidade de informações;
- A habilidade dos executivos da empresa para tomar decisões com informações;
- O apoio global dos vários planejamentos da empresa. O fato de o planejamento estratégico considerar toda a empresa, e perante seu ambiente, faz dele o principal instrumento de estabelecimento de resultados esperados, bem como das informações necessárias. Por outro lado, os planejamentos táticos, bem como os planejamentos operacionais proporcionam detalhes dos SIGs da empresa;
- A existência de dados e informações relevante e atualizados;
- A adequação relação custo versus benefício. O SIG deve apresentar uma situação de custo abaixo dos benefícios que proporciona à empresa (www.qualitytool.com/artigos).

3.6 Níveis de influência do SIG

- Nível estratégico, que considera a interação entre as informações do ambiente empresarial – estão fora da empresa – e as informações internas da empresa. Corresponde ao SIE – Sistemas de Informações Estratégicas.
- Nível tático, que considera a aglutinação de informações de uma área de resultado e não da empresa como um todo. Corresponde ao SIT - Sistemas de Informações Táticas.
- Nível operacional, que considera a formalização, principalmente através de documentos escritos, das várias informações estabelecidas na empresa. Corresponde ao SIO - Sistemas de Informações Operacionais.

A razão básica de considerar, de forma separada, esses três níveis de influência é que cada um deles pode ter um tipo e amplitude de influência sobre o SIG. Por exemplo, a análise estruturada da conjuntura econômica pressupõe um SIG com elevado nível de influência estratégica. Já um plano de marketing pressupõe um SIG tático, com seus aspectos de preços, mercados, distribuição, etc. Por outro lado, um plano de controle de pagamentos pressupõe um SIG de influência operacional (Rebouças, 2007: p134).

3.7 Como desenvolver e implementar sistemas

Não adianta a empresa ter um processo administrativo adequado, se faltar um sistema estruturado de informações gerenciais que alimente esse processo decisório, bem como o desenvolvimento, a implementação e a avaliação das decisões e ações posteriores. Para tanto, é válido o executivo debater as fases básicas de desenvolvimento e implementação do SIG (Rebouças, 2007: p.74).

As fases básicas dessa metodologia são: conceituação, levantamento e análise, estruturação e implementação e avaliação. O conhecimento dessas quatro fases, bem como de seus conteúdos, pode, em muito, facilitar os trabalhos do executivo administrador do SIG (Rebouças, 2007: p.121).

3.7.1 Fase da conceituação do SIG

Nessa fase, o executivo catalisador do SIG deve considerar o desenvolvimento de um sistema de informação gerencial que objetive auxiliar os vários executivos da empresa na tomada de decisão (Rebouças, 2007: p.85).

De maneira relativamente detalhada, na fase de conceituação e delineamento do SIG, o executivo deve:

- Determinar os objetivos do sistema atual;
- Estudar o sistema atual a fim de constatar até que ponto corresponde aos objetivos gerais e setoriais da empresa;
- Analisar necessidades dos usuários e da empresa a fim de estabelecer novos objetivos e metas;

- Analisar restrições impostas pela área do usuário do sistema considerado;
- Definir as responsabilidades dos usuários em relação à entrada e à saída de dados e informações destinadas a outros sistemas;
- Examinar a interação do sistema proposto com outros sistemas da empresa, quer sejam existente ou proposto;
- Detalhar as necessidades dos usuários, tais como elementos, volume e tempo de resposta dos dados e das informações;
- Preparar as especificações do projeto de desenvolvimento e implementação do SIG;
- Estruturar o detalhamento das fases de desenvolvimento dos projetos e de implementação do SIG; e
- Elaborar um relatório para a alta administração, inclusive para que seus membros possam acompanhar o desenvolvimento e a implementação do SIG.
- Portanto, essa fase se preocupa em proporcionar condições para o adequado planejamento do SIG (Rebouças, 2007: p.87-88).

3.7.2 Fase do levantamento e da análise do SIG

É por meio dos sistemas de informação gerencial que fluem as informações, permitindo o otimizado funcionamento da empresa. As informações gerenciais são muito importantes, pois a sobrevivência da empresa pode depender dessas informações na hora certa e de executivo da empresa utilizá-las rápida e corretamente.

Portanto, é válido ser efetuado um levantamento e uma análise do SIG, o que pode ser realizado com a ajuda de um roteiro estruturado, cujas principais perguntas podem ser:

- Quem toma decisões com base no relatório de origem?
- Quais decisões são tomadas?
- Quais campos são utilizados para a tomada de decisões?
- Essas informações são suficientes para se tomarem decisões?
- É utilizado algum outro recurso (outro relatório, formulário, etc.)?

Verifica-se que essas perguntas se concentram no processo decisório, que pode ser considerado a razão de ser do SIG (Rebouças, 2007: p.87-88).

Embora em todas as fases do processo de desenvolvimento do SIG as reuniões de trabalho sejam muito importantes, é na fase de levantamento e de análise que essas reuniões despontam com maior importância.

Nesse momento, o executivo catalisador do SIG deve fazer reuniões com os usuários das informações geradas pelo sistema apresentando as proposições para desenvolver, em detalhes, as informações requeridas.

Nessas reuniões, o executivo catalisador do SIG tem a oportunidade de desenvolver o fluxo geral do sistema e propor políticas e a organização necessária para cumprir os objetivos estabelecidos pela empresa.

Além das reuniões de trabalho, o executivo catalisador do SIG utiliza, e muito, a técnica das entrevistas para otimizar os resultados do SIG a ser desenvolvido e implementado.

São várias as finalidades dessas entrevistas, entre as quais se podem citar:

- Compreender o trabalho desenvolvido;
- Determinar, por tarefa, o tempo dedicado, o padrão do fluxo de trabalho e as quantidades manipuladas;
- Ouvir opiniões, queixas e idéias das várias pessoas envolvidas; e
- Ter bom relacionamento com os usuários do SIG (Rebouças, 2007: p.102).

3.7.3 Fase da estruturação do SIG

Talvez essa seja a fase em que o executivo tem a melhor condição de explicitar se tem ou se não tem condições de ser catalisador do SIG na empresa.

O SIG deve ser estruturado respeitando a filosofia de atuação da empresa (Rebouças, 2007: p.106).

Como o SIG deve envolver a empresa como um todo, a sua estruturação pode ser, em alguns casos, relativamente problemática. Para facilitar a estruturação, é válido o executivo catalisador do SIG considerar que deve:

- Subdividir o projeto em longo prazo em projetos menores;
- Ser coerente com o potencial humano disponível;
- Alocar todos os custos necessários;
- Estabelecer plano de carga de trabalho; e
- Fazer gráfico de desempenho.

Na estruturação, o executivo tem duas maneiras de abordar uma situação existente:

- Aperfeiçoá-la pouco a pouco, refinando cada fase até o seu ponto de maior eficácia; ou
- Compreender a finalidade e, depois, construir um sistema desde o princípio.
- Entretanto, o ideal é adequar às duas maneiras apresentadas. Na fase de estruturação do SIG, o executivo deve proporcionar especial atenção à adequação do seqüenciamento dos vários itens do processo (Rebouças, 2007: p.107).

3.7.4 Fase da implementação e avaliação do SIG

Na fase de implementação e avaliação do SIG, o executivo deve:

- Preparar a documentação informativa necessária para os diversos usuários;
- Treinar todos os usuários do SIG;
- Supervisionar a implementação das diversas partes do sistema de informações gerenciais (SIG); e
- Acompanhar a implementação do SIG consolidando um adequado processo de avaliação, tendo em vista a sua otimização ao longo do tempo.

O executivo deve desenvolver todo esse processo para verificar como e onde o SIG pode ser melhorado, compará-lo com os objetivos originais, bem como analisar as boas e as más qualidades do SIG (Rebouças, 2007: p.114).

3.7.5 Processo de negociação no desenvolvimento do SIG

Na conceituação, desenvolvimento e implementação do SIG, existem todo um processo de negociação.

Esse processo de negociação envolve, de um lado, os vendedores das informações e, de outro, os compradores das informações. O ideal é que os vendedores e os compradores das informações tenham os mesmos objetivos, tais como crescimento dos lucros, redução dos investimentos, etc.

Entretanto, nem sempre isso acontece, porque a abordagem dos vendedores é, em significativa parte das vezes, diferente da abordagem dos compradores das informações. E pode-se considerar que, na maior parte das vezes, o executivo administrador do SIG se coloca no meio, entre essas divergências operacionais, ou mesmo, conceituais SIG (Rebouças, 2007: p.184-185).

3.8 Considerações para o desenvolvimento do SIG

3.8.1 Antes do desenvolvimento do SIG

Algumas das causas de falhas do SIG neste momento são:

I – Ter uma estruturação inadequada do processo de catalisação do desenvolvimento e implementação do SIG, geralmente provocada por:

- a) Contratação de um elaborador do SIG.

O SIG deve ser desenvolvido “pela” empresa e não “para a” empresa.

- b) Alocação de equipe de trabalho de forma inadequada na estrutura hierárquica da empresa, criando a situação de não importância para o SIG.
- c) Conjunto de funcionários ineficientes, que podem desenvolver um SIG inadequado.

II – Ter ignorância da importância e do significado do SIG, que pode ser provocado por:

- a) Existência de sucesso da empresa, mesmo sem o SIG.
- b) Descrédito com o SIG

Essa situação geralmente ocorre a partir de alguma falha anterior do SIG.

- c) Expectativa de enormes e rápidos resultados do SIG para a empresa.

- d) Aceitação da simples transposição de um SIG de sucesso de uma empresa para outra.
- e) Esquecimento de que o SIG está associado ao processo de administração da empresa.

III – Não preparação do terreno para o SIG, que pode ser provocado por:

- a) Não-eliminação dos focos de resistência

Algumas das razões:

- ✓ As pessoas afetadas sentem que vão perder alguma coisa que não gostariam de perder;
- ✓ A relação custos versus benefícios é negativa, ou seja, as pessoas afetadas consideram que vão ter maiores resultados negativos do que positivos com a mudança;
- ✓ A falta de confiança entre o agente da mudança e as pessoas afetadas pela referida mudança;
- ✓ A efetiva ou suposta falta de capacidade em operacionalizar as novas atividades e os comportamentos que a mudança vai exigir das pessoas afetadas.

- b) Não esquematização do sistema de controle e avaliação
- c) Inadequado estabelecimento de necessidades e prioridades das informações.
- d) Desconhecimento da natureza de um SIG como instrumento de administração.

IV – Desconhecimento da realidade da empresa, que pode ser gerada por:

- a) Inadequação ao tamanho e aos recursos disponíveis da empresa.
- b) Inadequação quanto à cultura da empresa.
- c) Inadequação quanto à realidade ambiental.
- d) Separação desestruturada entre as atividades corporativas e atividades operacionais (Rebouças, 2007: p.265(...)273).

3.8.2 Durante o desenvolvimento do SIG

Algumas das causas de falhas nesse momento:

I – Desconhecimento dos conceitos básicos inerentes ao SIG, que podem ser provocados por:

- a) Considerar que o SIG é um processo com alto grau de facilidade ou de dificuldade no seu desenvolvimento.

Na realidade, ele não é fácil nem difícil. Mas é perfeitamente possível desenvolver e implementar um SIG que atenda às reais necessidades dos executivos da empresa. É simplesmente uma questão de quere e de fazer acontecer.

- b) Esquecer que o SIG é um sistema integrado que considera a empresa como um todo, bem como as relações com o ambiente.
- c) Desconsiderar os aspectos intuitivos, que são tão importantes quanto os aspectos estruturados e formais.
- d) Não-consideração do processo de aprendizagem, treinamento e capacitação.

II – Inadequação no envolvimento dos níveis hierárquicos, que pode ser provocada por:

- a) Envolvimento insuficiente ou demasiado da alta administração.
- b) Não envolvimento da média e da baixa administração.
- c) Atitudes inadequadas dos executivos e funcionários perante o SIG.

Espera-se que eles tenham uma atitude interativa (...).

III – Defeitos da elaboração do SIG, que podem ser provocados por:

- a) Não interligação do SIG com outros sistemas de informações.
- b) Apresentação de falhas no estabelecimento e na interligação dos vários itens componentes do SIG (dados, informação, decisão, resultado, etc.).
- c) Apresentação de excesso – ou falta – de simplicidade, formalidade e flexibilidade.
- d) Inadequação no estabelecimento da abrangência e do período de tempo de validade do SIG.

- e) Incompetência dos responsáveis pelo SIG.
- f) Dissociação para com o processo evolutivo da empresa.

IV – Baixa credibilidade do SIG pode ser provocada por:

- a) Descontinuidade no processo.

Ou seja, o SIG deve, inclusive, ser incorporado ao dia a dia dos executivos da empresa e ter sistemática atualizada.

- b) Utilização de situações pouco realistas.
- c) Não disseminação das informações do SIG.
- d) Dificuldade de se trabalhar com o SIG.
- e) Má qualidade da comunicação (Rebouças, 2007: p.274(...)278).

3.8.3 Durante a implementação do SIG e após

Algumas das causas de falhas do SIG nesse momento são:

I – Inadequação no processo de controle e avaliação, que pode ser gerada por:

- a) Falta ou inadequação do sistema de controle e avaliação.
- b) Desconsideração da relação custos versus benefícios.

II- Interação inadequada com os funcionários, que pode ser provocada por:

- a) Falta de participação e envolvimento dos diversos funcionários.
- b) Falta de conhecimento do assunto por parte dos envolvidos no processo, o que pode ser minimizado através de adequados programas de treinamento e de capacitação profissional.
- c) Falta de comprometimento das pessoas para com os resultados esperados (Rebouças, 2007: p.279).

3.9 Relatórios

As informações dos relatórios necessitam ser separadas por área de interesse, demonstradas de forma amigável, que devem ser totalmente entendidas por quem as está visualizando. Somente relatórios coerentes e com informações que transmitem o conhecimento necessário podem trazer o resultado esperado nas tomadas de decisão. O conhecimento fornecido por um relatório pode fazer a diferença entre decisões bem ou mal tomadas.

Tipos básicos de relatórios:

- Relatórios programados: periodicamente produzidos, ou de forma programada como semanal, etc.
- Relatórios de pontos críticos: resume atividades críticas acontecidas no dia ou na semana anterior.
- Relatórios sob solicitação: produzidos para dar informações específicas.
- Relatórios de exceção: produzidos automaticamente quando ocorre uma situação adversa (www.qualitytool.com/artigos).

Os sistemas de informação gerencial (SIG) apóiam os gerentes no monitoramento e controle do negócio, fornecendo informações sobre o seu desempenho. Esses sistemas produzem relatórios fixos, programados para periodicidades definidas, com base em dados extraídos e resumidos dos sistemas subjacentes de processamento de transações (SPT). Com frequência, o formato desses relatórios é especificado anteriormente. Um típico relatório SIG poderia mostrar um resumo das vendas mensais ou anuais em cada um dos mais importantes territórios de venda da empresa. Às vezes, os relatórios SIG são relatórios de exceções, destacando apenas condições excepcionais – por exemplo, quando as cotas de vendas para um território específico ficam abaixo dos níveis esperados, ou quando funcionários excedem o limite de despesa no plano odontológico.

O SIG tradicional produzia primordialmente relatórios em papel. Hoje, esses relatórios podem estar disponíveis on-line por meio de uma intranet e um número maior de relatórios SIG pode ser gerado sob demanda (Laudon, 2007: p.307).

Relatórios gerenciais são os documentos que consolidam, de forma estruturada, as informações para o tomador de decisões (Rebouças, 2007: p.183).

De forma esquematizada, os relatórios gerenciais da empresa devem apresentar o conteúdo básico conforme figura a seguir. Fica evidente que a figura não apresenta todos os aspectos, e em alguns casos, os números ou os gráficos podem ser suprimidos, mas nunca os comentários, as decisões, as ações e os resultados.

PLANOS	RELATÓRIO GERENCIAL - MODELO GERAL -	DATA _ / _ / _	Nº
ÁREA:			
ASSUNTO:			
NÚMEROS:			
GRÁFICOS:			
COMENTÁRIOS:			
DECISÕES E AÇÕES:		RESULTADOS:	

Relatório Gerencial - SIG (Rebouças, 2007: p.184).

4 SISTEMAS DE APOIO A DECISÃO

Na atualidade, existe a necessidade de constantes modificações das estratégias de negócio das organizações, adequando-as às rápidas transformações dos cenários e dos níveis de concorrência nos diferentes mercados, face ao ambiente cada vez mais inconstante e globalizado. Dentro desta perspectiva, as ferramentas de análise de dados e tomada de decisão são importantíssimas, pois aquilo que é processado por elas, ou seja, a informação, passa a ser um fundamental ativo para a gestão das organizações. Vale ressaltar que, quando se fala sobre ferramentas de análise e tomada de decisão, não está se referindo apenas às ferramentas automatizadas pela aplicação da Tecnologia da Informação (TI), mas sim, a todo e qualquer processo que produza informação para a tomada de decisão em uma organização.

Para acompanhar a velocidade de tais mudanças, as organizações devem ser cada vez mais flexíveis, revisando permanentemente seus processos de negócio e as informações por eles produzidas. No entanto, para que se tenha sucesso nessa revisão, é imprescindível a visão e o conhecimento da empresa como um todo, o que permite a identificação das diversas fontes de dados e necessidades de informação da organização, bem como a respectiva interdependência e inter-relação entre elas (Recriando Assessoria em Recursos Humanos S/C Ltda., 2009).

Os estudiosos de administração podem expressar grande vontade de apresentar novos termos para explicar as mesmas coisas. Ou podem utilizar termos mais antigos e consagrados para apresentar situações evoluídas de um mesmo assunto. Sem entrar em juízo de valor, pode-se considerar que o autor deste livro se enquadra na segunda situação apresentada.

Essa afirmação é importante pelo fato de que, ao se utilizar a expressão SIG – sistemas de informação gerencial -, está-se considerando, inclusive, outros modernos conceitos, tal como o inerente ao SAD – sistemas de apoio à decisão -, que tem uma abordagem mais flexível e ágil, com o apoio aos estilos pessoais de decisão, bem como conceitos mais tradicionais, como pesquisa operacional, que tem uma abordagem serial de especificação das necessidades dos usuários do sistema, projeto detalhado, programação, teste e implementação.

Portanto, o SIG considerado neste livro não apresenta, simplesmente, o enfoque na informação dentro da empresa, mas considera a informação dentro de um processo, desde a obtenção do dado, o seu tratamento para se transformar em informação – e todos os seus

mecanismos facilitadores -, a ação decorrente da decisão, o resultados apresentado e a sua avaliação.

E, conforme já evidenciado neste livro, todo esse processo considera o tratamento de dados com a utilização da tecnologia da informação ou com simples abordagem manual. Isso porque a informática pode ser apenas um instrumento facilitador do enfoque interativo do SIG nas empresas (Rebouças, 2007: p.37).

Uma das principais contribuições dos sistemas de informação tem sido melhorar a tomada de decisão, seja no caso de indivíduos ou de grupos. A tomada de decisão nas empresas costumava limitar-se à diretoria. Hoje, funcionários de nível mais baixos são responsáveis por algumas dessas decisões, na medida em que os sistemas de informação tornam as informações disponíveis para níveis mais elementares da empresa (Laudon, 2007: p.303).

4.1 Tipos de decisão

Existem diferentes níveis de decisões em uma organização. Cada um desses níveis tem diferentes necessidades de informação para apoiar suas decisões e é responsável por diferentes tipos de decisão.

As decisões podem ser classificadas em estruturadas, semi-estruturadas e não estruturadas.

- Decisões não estruturadas – quando o responsável pela tomada de decisão deve usar o bom senso, a capacidade de avaliação e a perspicácia na definição do problema. Cada uma dessas decisões é inusitada, importante e não rotineira, e não há procedimentos bem compreendidos ou predefinidos para tomá-las.
- Decisões estruturadas – repetitivas e rotineiras e envolvem procedimentos predefinidos, de modo que não precisam ser tratadas como se fossem novas.
- Decisões semi-estruturadas – tem características dos dois tipos precedentes. Apenas parte do problema tem uma resposta clara e precisa, dada por um procedimento aceito.

Em geral, decisões estruturadas são mais corriqueiras nos níveis organizacionais mais baixos, enquanto problemas não estruturados são mais comuns nos níveis mais alto da empresa (Laudon, 2007: p.304).

Outra classificação encontrada para tipos de decisão:

- Decisões Programadas

São caracterizadas pela rotina e repetitividade, nas quais é possível estabelecer um procedimento padrão para ser acionado cada vez que ocorra necessidade.

São decisões permanentes e caracterizam-se por situações bem definidas, muito rotineiras para as quais existem informações adequadas; e geralmente servem como guia de atividade administrativa, tais como objetivos, desafios, metas, políticas e procedimentos.

- Decisões não Programadas

São as não estruturadas e caracterizam-se, basicamente, pela novidade, isso porque não é possível estruturar o método-padrão para serem acionadas, dada a inexistência de referências precedentes, ou então porque o problema a ser resolvido, devido à sua estrutura, é ambíguo e complexo, ou ainda porque é importante que sua solução implique a adoção de medidas específicas. Normalmente, estão inseridas num contexto de ambiente dinâmico, que se modifica rapidamente com o decorrer do tempo (www.qualitytool.com/artigos, P.5)

4.2 O processo de tomada de decisão

Tomar decisões consiste em diferentes atividades. Simon (1960) descreveu quatro diferentes estágios no processo de decisão: inteligência, concepção, seleção e implementação.

- Inteligência consiste em descobrir, identificar e entender os problemas que estão ocorrendo na organização – por que existe um problema, onde ele está e qual o seu efeito.
- A concepção envolve a identificação e investigação das várias soluções possíveis para o problema.
- A seleção consiste em escolher uma das alternativas de solução.

- A implementação da solução envolve fazer a alternativa escolhida funcionar e continuar a monitorar em que medida ela está funcionando (Laudon, 2007: p.305).

4.3 Tipos de sistemas de apoio à decisão

- Sistemas de Informação Gerencial (SIG)

Os SIGs apóiam os gerentes no monitoramento e controle dos negócios fornecendo informações sobre o seu desempenho (Laudon, 2007: p.307).

- Sistemas de apoio à decisão (SAD)

Enquanto o SIG aborda primordialmente problemas estruturados, o SAD dá apoio à análise de problemas semi-estruturados e não estruturados (Laudon, 2007: p.307).

- Sistemas de apoio ao executivo (SAE)

Ajudam a resolver problemas não estruturados e semi-estruturados, focalizando as necessidades de informação da gerência sênior (Laudon, 2007: p.313).

- Sistemas de apoio à decisão em grupo (SADG)

Sistema interativo, baseado em computador, para facilitar a resolução de problemas não estruturados, por um conjunto de profissionais que tomam decisões, trabalhando juntos como um grupo, no mesmo lugar ou não (Laudon, 2007: p.314).

- Sistemas inteligentes de apoio à decisão

Uma série de técnicas inteligentes para aprimorar a tomada de decisão se baseia na tecnologia de inteligência artificial (IA). A IA consiste em sistemas baseados em computador (tanto hardware quanto software) que tentam simular o comportamento e os padrões de pensamento humano. Essas técnicas incluem sistemas especialistas, raciocínio baseado em casos, lógica difusa, redes, neurais, algoritmos, genéticos, e agentes inteligentes (Laudon, 2007: p.315).

- Sistemas de gestão do conhecimento

Melhoram a qualidade e a utilização do conhecimento usado no processo de tomada de decisão (Laudon, 2007: p.322).

5 A JUSTIÇA FEDERAL E OS PROCESSOS ELETRÔNICOS

5.1 A Justiça Federal

A Justiça Federal brasileira tem por competência o julgamento de ações nas quais a União Federal, suas autarquias, fundações e empresas públicas federais figurem na condição de autoras ou réus e outras questões de interesse da Federação previstas no art. 109 da Constituição Federal (disputa sobre direitos indígenas, crimes cometidos a bordo de aeronave ou navio, crimes praticados contra bens, serviços ou interesses da União etc.). A Justiça Federal brasileira é regulamentada pela Lei n. 5.010, de 1966 (www.cjf.jus.br, 2009)

A estrutura do Poder Judiciário da União está contemplada no art. 92 da Constituição Federal. A Justiça Federal se organiza em duas instâncias: na primeira instância é composta por uma Seção Judiciária em cada estado da Federação e, na segunda instância, por cinco Tribunais Regionais Federais (TRFs), que atuam em cinco regiões jurisdicionais e têm sede em Brasília (TRF 1ª Região), Rio de Janeiro (TRF 2ª Região), São Paulo (TRF 3ª Região), Porto Alegre (TRF 4ª Região) e Recife (TRF 5ª Região).

As Seções Judiciárias são formadas por um conjunto de varas federais, onde atuam os juízes federais, localizadas nas capitais dos estados. Há varas federais também nas principais cidades do interior desses estados (nestas funcionam as Varas Únicas ou Subseções Judiciárias). Cada Seção Judiciária está sob a jurisdição de um dos TRFs, conforme abaixo:

TRF 1ª Região - Acre, Amapá, Amazonas, Bahia, Distrito Federal, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Piauí, Rondônia, Roraima e Tocantins

TRF 2ª Região - Espírito Santo e Rio de Janeiro

TRF 3ª Região - Mato Grosso do Sul e São Paulo

TRF 4ª Região - Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina

TRF 5ª Região - Alagoas, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Sergipe

Cabe aos juízes federais, na primeira instância, o julgamento originário da quase totalidade das questões submetidas à Justiça Federal. Aos desembargadores federais, na segunda instância, compete o julgamento de recursos contra as decisões proferidas nas Seções

Judiciárias vinculadas a cada TRF e, eventualmente, o julgamento de ações originárias, como as revisões criminais, os mandados de segurança e os *habeas-data* contra atos do próprio Tribunal ou de juiz federal e outras, previstas no art. 108 da Constituição Federal (www.jf.jus.br, 2009).

5.2 Os processos eletrônicos na Justiça Federal

5.2.1 Publicações do STJ – Superior Tribunal de Justiça

Foi publicado em 10.09.2009:

ERA VIRTUAL

Todos os tribunais têm obrigação de virtualizar os processos, diz AMB (Associação dos Magistrados do Brasil).

(...)O STJ mobilizou uma força-tarefa para transformar-se no primeiro tribunal nacional do mundo com o trâmite processual totalmente informatizado ainda neste ano. Ele comemora uma das maiores conquistas do projeto, que é a adesão de 27 tribunais ao processo digital. Eles já estão aptos a transmitir processos eletronicamente à Corte Superior (...).

Foi publicado em 14.09.2004:

Grupo discute projeto de Execução Fiscal Virtual na Justiça Federal

A eliminação do papel no âmbito do processo de execução fiscal foi o assunto discutido hoje pela manhã (14/9), durante a reunião da Comissão para a Padronização da Plataforma Tecnológica da Justiça Federal, que teve lugar no Conselho da Justiça Federal (CJF). O colegiado discutiu a uniformização de um projeto sobre Execução Fiscal Virtual (EFV) na Justiça Federal. O grupo, integrado por técnicos dos setores de Tecnologia da Informação do CJF e dos cinco Tribunais Regionais Federais, reuniu-se com representantes da Procuradoria da Fazenda Nacional, Procuradoria Federal, procuradores federais que atuam junto ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) e representantes da Advocacia-Geral da União. Durante o encontro, foram examinadas duas propostas de Execução Fiscal Virtual que já estão em fase de desenvolvimento na Primeira e na Terceira Região da Justiça Federal. A reunião também serviu para que as Procuradorias apresentassem

sugestões para o aprimoramento dos projetos. "A idéia é criar um projeto único que tenha uma interface comum para as Procuradorias, para que elas possam se relacionar de modo uniforme com a Justiça Federal", explicou o presidente da Comissão, juiz federal Renato Tejada, da 2ª Vara Federal de Rio Grande (RS). "O que se quer é uma proposta única para todo o Brasil", concluiu o juiz. Ele afirmou que a execução fiscal virtual proporcionará segurança, velocidade e facilitação na tramitação dos processos. A reunião da Comissão de Estudos para a Padronização da Plataforma Tecnológica de Informática no âmbito da Justiça Federal começou hoje e prossegue até amanhã no CJF.

(http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/)

5.2.2 Publicação do TRF3 – Tribunal Regional Federal da 3ª Região

Foi publicado no boletim interno do TRF3:

Ministro Luiz Fux: o processo eletrônico importa em uma mudança de paradigma.

O ministro Luiz Fux, do Superior Tribunal de Justiça (STJ), destacou hoje que o processo eletrônico é, efetivamente, um instrumento de expressiva agilização da prestação judicial e que, rapidamente, sua ideologia vem contaminando o mundo inteiro. "Hoje, com o processo eletrônico, temos condição de estar em uma palestra e poder receber, por via eletrônica, todo o conteúdo de uma medida urgente, apreciar a tutela antecipada, deferi-la ou não e chancelar mecanicamente aquela decisão, autenticando-a graças a esse novo instrumento!", afirmou. Ministro Luiz Fux, representando o presidente do STJ, ministro Cesar Asfor Rocha, participou, nesta quinta-feira (17) da abertura do Congresso Franco-Brasileiro de Estudos Jurídicos, proferindo a palestra. O processo eletrônico e a garantia fundamental da razoável duração dos feitos judiciais. Para o ministro, a duração razoável dos feitos judiciais é uma garantia fundamental no sentido de que o processo deve dar a parte àquilo que ela faz jus, em um prazo razoável, sob pena de se considerar que o processo não cumpre os seus objetivos. Segundo ele, em todas as declarações fundamentais do direito humano vem expressa a afirmação de que o País que não se desincumbe da prestação da justiça em um prazo razoável, é um país que tem uma justiça inacessível. "A razoabilidade de prazo é um conceito indeterminado. Um processo que tem dilações indevidas, que não permite à parte usufruir os resultados daquela prestação jurisdicional realmente não é um processo efetivo, porque não cumpre essa cláusula da

duração razoável do processo", disse Luiz Fux. De acordo com o ministro, o sistema jurídico brasileiro tem empreendido todo tipo de reforma no afã de cumprir a duração razoável do processo, adotando medidas para alcançar a celeridade processual como a antecipação de tutela, a súmula vinculante, a lei dos recursos repetitivos, o cumprimento da sentença (autoexecutoriedade judicial) e, agora, o processo eletrônico. "Nesse contexto, surge o processo eletrônico, um instrumento de expressiva agilização da prestação judicial. Só para os senhores terem uma idéia, os processos chegavam ao STJ, fisicamente, em sete meses. Hoje, com a maioria dos estados integrada ao sistema de digitalização, esses processos demoram menos de sete minutos para chegar", destacou. O ministro ressaltou, ainda, que o processo eletrônico não muda o conceito de processo. A diferença é que os atos são praticados por via eletrônica. "A lei do processo eletrônico esclarece, com muita liquidez, que o processo eletrônico é aplicado a todos os processos, a todos os procedimentos e em qualquer grau de jurisdição", esclareceu Luiz Fux. Quanto à possibilidade de uma eventual desumanização do juiz, o empobrecimento da linguagem e da inteligência jurídica, o ministro Fux afirmou que a humanização do Judiciário não tem o menor risco em relação ao processo eletrônico. "Quando eu observo uma crítica ao processo eletrônico no sentido de que ele vai desumanizar o Judiciário, eu me recordo da velha advertência de Charles Chaplin, que serve a todos nós: 'vós não sois máquina. Homens é o que vós sois'". (Boletim Interno – TRF:2009).

5.3 O sistema EFV da Justiça Federal de São Paulo – 3ª Região.

5.3.1 Introdução

O sistema EFV foi desenvolvido para armazenar os processos em formato eletrônico. Os sistemas corporativos existentes, cujos processos são armazenados em pastas de papel, não armazenam todas as peças no sistema, apenas o acompanhamento das fases pelas quais o processo tramita. Em função das decisões do STJ de transformar todos os processos existentes de papel para eletrônicos, os tribunais estão digitalizando todos os processos, conforme publicações apresentadas nos itens 5.2.1 e 5.2.2.

O número de processos judiciais, em todas as áreas do Direito, é gigantesco e cresce constantemente por causa do aumento populacional. Com isso, cresce também o número de papéis vinculados a processos, áreas de armazenamento e a necessidade de mais servidores públicos e juízes de Direito. Com a substituição dos papéis por documentos eletrônicos, será possível reduzir de forma exponencial o espaço necessário para o armazenamento de arquivos. Além do ganho de espaço, há também o aumento de velocidade de busca e acesso a estes documentos. Não será mais necessário procurar por horas, dias ou mais, os processos judiciais.

Aliado ao ganho de velocidade e armazenamento, graças à tecnologia, ainda existe o ganho ecológico. O número de papéis utilizados cairá drasticamente e, em consequência disto, árvores serão poupadas na produção deste suposto papel. Também precisa ser mencionado o ganho com a erradicação da necessidade de locomoção, combustíveis gastos e relacionados, filas de atendimento e a alta disponibilidade do documento.

O EFV foi concebido com blindagem contra invasões e adulteração de dados sensíveis. A dívida ativa é matéria de ordem pública (recuperação de dinheiro público) e deve estar imune a ataques externos.

O EFV é uma aplicação que exige alta confiabilidade e que há necessidade de definição de recursos de contingência e redundância.

O EFV procurou contemplar as principais deficiências nos sistemas existentes, com a garantia ao trazer:

- ✓ A celeridade da prestação jurisdicional, fundamentada em qualidade, modernidade, acessibilidade, transparência, eficiência e segurança;
- ✓ Abreviação do tempo de tramitação do processo em meio digital pela racionalização e automatização dos procedimentos e transmissão de dados;
- ✓ Responsabilidade ambiental decorrente da eliminação do papel com todas as consequências advindas da prática como: economia de recursos materiais, humanos, de logística e, principalmente, proteção do meio ambiente;
- ✓ Valorização do trabalho intelectual dos usuários, liberando-os de tarefas meramente mecânicas de modo a permitir que operadores da justiça possam desenvolver atividades mais nobres, especialmente de cunho científico;

- ✓ O serviço judicial ganha em qualidade, rapidez e eficiência, com impacto positivo também na qualidade de vida e no grau de satisfação dos usuários do sistema EFV e ;
- ✓ Elevado grau de segurança tecnológica : a blindagem tecnológica do sistema assegura integridade ao processo virtual a cada operação
- ✓ Controles de envio e recebimentos de documentos eletrônicos;
- ✓ Com relação à segurança, acessibilidade, comunicação eletrônica e adequação das respectivas infra-estruturas.
- ✓ A superação das burocracias institucionais com a sincronização das agendas respectivas constituíram um imenso desafio durante as negociações de definição do sistema.
- ✓ A inexistência de parâmetros comparativos que pudessem orientar, ainda que apenas inicialmente, a construção do sistema à falta de aplicação similar no mercado.
- ✓ O projeto foi concebido e desenvolvido em bases empíricas; toda a documentação relativa às especificações técnicas e de desenvolvimento do EFV teve que ser construída do zero.
- ✓ A resistência natural das pessoas e das instituições ao EFV, diante da quebra iminente de diversos paradigmas para a implantação de uma cultura do processo digital.

Embora o início do EFV tenha sido um acordo de cooperação, muitos foram os embates jurídicos e tecnológicos que resultaram desse exercício de imaginação e de visão do futuro que foi a concepção do sistema. Pontos polêmicos foram objetos de longos e extenuantes debates e desafiaram a concepção do sistema e tiveram que ser superados, um a um.

Principais atributos:

- ✓ Possibilita o ingresso e a distribuição de petições iniciais;
- ✓ Automatiza a realização dos atos processuais;
- ✓ Garante a integridade, confidencialidade, autenticidade e perenidade dos documentos;
- ✓ Propiciam meios para a troca de informações entre as entidades conveniadas;
- ✓ Permite o envio das cartas de citação pela PGFN; e
- ✓ Racionaliza os procedimentos inerentes ao processo de execução fiscal.

Descrição de Stakeholders:

- ✓ Justiça Federal – Tribunal Regional Federal da 3a. Região;
- ✓ Executados e Órgãos convenientes da Justiça Federal:
- ✓ Procuradoria Geral da Fazenda Nacional
- ✓ Correios
- ✓ Terceiros
- ✓ Arrematante
- ✓ Auxiliar Juízo
- ✓ Ordem dos Advogados do Brasil
- ✓ Leiloeiros
- ✓ Usuários identificados
- ✓ Juízes
- ✓ Servidor de Secretaria
- ✓ Diretor de Secretaria
- ✓ Oficial de Gabinete
- ✓ Oficial de Justiça
- ✓ Supervisor da Central de Mandados
- ✓ Servidor da Central de Mandados
- ✓ Diretor da Central de Mandados
- ✓ Supervisor da Central de Comunicação
- ✓ Servidor da Central de Comunicação
- ✓ Supervisor da Central de Impressão
- ✓ Servidor da Central de Impressão

- ✓ Supervisor do Setor de Digitalização (Setor do Protocolo)
- ✓ Servidor do Setor de Digitalização (Setor do Protocolo)
- ✓ Administrador do Sistema
- ✓ Contador
- ✓ Supervisor da SEDI (Setor de Distribuição)
- ✓ Servidor da SEDI (Setor de Distribuição)

O sistema EFV foi implantado em duas fases e iniciou com 100 processos pilotos. Atualmente, o EFV tem cerca de 1000 processos distribuídos para as 12 Varas Federais do Fórum de Execuções Fiscais de São Paulo, com uma distribuição atual de 100 processos mensais, em vias de ser aumentada para 200 processos mensais.

5.3.2 Novas tecnologias

O Projeto Execução Fiscal Virtual para o Tribunal Regional Federal 3ª Região é uma solução integrada de informática, utilizando tecnologia GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) ,Workflow ,armazenamento, segurança utilizando certificação Digital com “Smart Card” para assinatura eletrônica de documentos e conectividade, visando à informatização e automação de procedimentos de execução fiscal e seus incidentes assim como permitir a integração das entidades exequentes à Justiça Federal.

A mudança de paradigma do papel para o meio eletrônico envolve novas tecnologias de segurança da informação e autenticidade dos documentos.

- ✓ Certificação digital de documentos;

Certificado Digital é um documento eletrônico que identifica pessoas físicas, jurídicas e equipamentos de informática. Certificação digital tem tudo a ver com padronização. A mais poderosa e reconhecida organização de padronização é a ISO (International Organization for Standardization). No Brasil, a autoridade certificadora raiz é a ICP-BRASIL (Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira). Atualmente, existem no Brasil sete Autoridades Certificadoras que emitem certificados digitais para pessoas físicas e jurídicas. São elas: SERPRO, Certisign, SERASA, IMESP, PRODEMG, CEF e SINCOR (Barbosa, 2009: p.3-5).

✓ Identificadores biométricos;

Biometria é o uso das características biológicas de um ser vivo a fim de promover mecanismos únicos de identificação. A palavra biometria tem sua origem do grego bios (vida) e metron (medida). Sistemas biométricos podem basear seu funcionamento em diversas partes do corpo, por exemplo: a íris dos olhos, as veias mão, as digitais do dedo e até mesmo a voz.

Para a realização da identificação por biometria, são necessários os procedimentos de captura da informação biométrica, de extração das características, criação de um padrão e comparação com os dados armazenados (Barbosa, 2009: p.13).

✓ Assinatura Eletrônica;

Método de autenticação resultante de complexos algoritmos criptográficos que garantem o não-repúdio do assinante (Barbosa, 2009: p.8).

✓ Gerenciamento eletrônico de documentos (GED)

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) é realizado através de um conjunto composto por hardware e software específicos que gerenciam todo o ciclo de vida de um documento. O GED atua como responsável por atividades como: criar, revisar, aprovar, distribuir, processar e arquivar documentos eletrônicos.

Geralmente as soluções empregadas no GED, tanto para documentos quanto para imagens, estão integradas a sistemas de gerenciamento de fluxo de trabalho (WORKFLOW).

No GED são criados padrões de documentos e estes são associados a ponteiros para pesquisa e recuperação de dados. Com isto, ganha-se muito na velocidade de localização de documentos. A grande vantagem de gerenciar eletronicamente documentos é a facilidade no controle de versões e o compartilhamento de informações.

Outro uso importante do GED é associar uma imagem a todos os documentos que se referem a aquela imagem. Assim, é possível evitar que uma mesma informação seja copiada várias vezes desnecessariamente. Além disto, com o GED é possível restringir adequadamente o acesso às informações. Se um determinado usuário deve apenas visualizar a informação, mas não imprimi-la, o GED é capaz de resolver isto.

Neste mapa o processo está na tarefa Elaborar Minuta de Sentença, que está na caixa de tarefas de um Usuário que pode executar esta tarefa, que é o Oficial de Gabinete, sendo este uma espécie de assessor do Juiz Federal.

O Sistema EFV, através da ferramenta "Workflow", possibilita controlar as atividades que são desenvolvidas nos autos virtuais, facilitando a seqüência e a continuidade dos atos processuais. Assim, para qualquer atividade existem tempos, responsabilidades e filas virtuais de encaminhamento dos processos.

O tempo despendido é parametrizado tendo por axioma a legislação correlata, tanto de natureza especial quanto processual, incluindo ainda aqueles prazos assinalados pelo juiz, incidentalmente. Dessa forma, é o EFV que proporciona o ritmo de gerenciamento e acompanhamento das filas virtuais, cujo encaminhamento, no que diz respeito à velocidade, se dá quase que instantaneamente na medida em que o sistema é acionado.

Além de controlar os prazos processuais racionalizando o trabalho das secretarias e setores da Justiça Federal, o Workflow permite recuperar informações (relatórios gerenciais) que fornecem subsídios ao gestor para a definição de estratégias e estabelecimento de metas, dando suporte para a tomada de decisões com maior segurança, rapidez e confiabilidade (Innovare, 2009).

Além destas novas tecnologias, o sistema EFV também utiliza:

- ✓ Banco de dados SQL Server ;

No banco de dados SQL Server ficam armazenadas todas as informações dos processos, existindo cerca de 325 tabelas.

- ✓ Linguagem do Aplicativo MS .NET.

5.3.3 Funcionalidades do EFV

Os documentos envolvidos no EFV são transferidos eletronicamente podendo inclusive, envolver documentos digitalizados da base de dados da Fazenda Nacional para a base de dados da Justiça Federal ou serem digitalizados no âmbito do Fórum Especializado de Execuções Fiscais, constituindo páginas dos processos digitais do EFV que ganham forma, números etc., por parte do Poder Judiciário. Também conta com transferências eletrônicas

entre os Correios e a Fazenda Nacional como a citação por AR e o retorno do AR, podendo ser positivo (conseguiu encontrar o executado) e negativo (não conseguiu encontrar).

Destaque-se que ao processo são agregadas ou juntadas petições dos exequentes, documentos, comprovantes de pagamento e parcelamentos, decisões judiciais sendo que todas essas peças serão produzidas originalmente em meio eletrônico e assim integrarão o processo ou, ainda, poderão ter sido produzidas em mídia papel e, por meio da digitalização, serem juntadas aos autos virtuais. Essas peças constituem “folhas” do processo, que não podem ser passíveis de alteração ou supressão por qualquer das partes, pois todas elas são criptografadas.

Havendo necessidade legal, o processo poderá ser impresso (materializado) a qualquer tempo. É indispensável a existência de configuração de certificados, assinaturas digitais e identificação dos usuários que atuam nos autos, para garantir a total integridade das partes envolvidas.

As checagens em tempo real garantem que os documentos incorporados e pendentes de incorporação ao processo tenham a sua autenticidade e validade legal preservadas. O controle de acesso por SmartCard e Biometria por coleta de impressão digital garante que o ato foi praticado no processo por quem tem autorização e status para esta prática através da verificação dos perfis de acesso de cada usuário. Assim, para a prática de ato privativo de Juiz (assinatura de despacho, por exemplo), não basta ter autorização para entrar no sistema. Cumulativamente, o sistema verifica se o usuário detém também o perfil necessário para a execução da tarefa.

O EFV permite a disponibilização do processo via internet a todos os players (Juízo, exequentes e pessoas autorizadas) 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. O acesso aos autos via internet é, sem dúvida, o grande instrumento de ampliação do acesso à Justiça. Ao disponibilizar ininterruptamente o processo virtual ao Juízo e às partes, desde que devidamente habilitadas para a visualização do processo eletrônico, fatores limitantes como o horário de funcionamento dos fóruns, necessidade logística de pessoas e processos são eliminadas. Neste momento é oportuno destacar as diferenças que caracterizam os sistemas de acompanhamento processual e o EFV. No EFV o processo fica disponível na íntegra, tanto para consulta como para movimentação por meio eletrônico. Nos sistemas de acompanhamento processual ficam disponíveis apenas as fases e a visualização de alguns documentos digitalizados.

Existindo um sistema tão completo e complexo como o EFV, a expectativa de todos os envolvidos é que haverá um momento em que o EFV começará a absorver os demais sistemas corporativos.

Um exemplo: O sistema processual atual no TRF3 está passando pela digitalização dos processos em papel. Dentre os 1000 processos atuais no EFV, já ocorreu apelação ou recurso, significando que o processo foi para julgamento em segunda instância. No momento, a solução foi materializar o processo para ser analisado em papel ou digitalizado para entrar no sistema corporativo do TRF3. Já está sendo cogitado internamente disponibilizar o aplicativo EFV para o TRF3 e permitir a continuidade do julgamento em segunda instância no próprio EFV.

5.4 O SIG aplicado ao EFV

Conforme a tecnologia utilizada e apresentada no item anterior, as informações para o SIG do EFV encontram-se no banco de dados SQL Server e no Workflow, as duas camadas trabalhando em conjunto de forma sincronizada.

A ferramenta Workflow controla as atividades que são desenvolvidas nos autos virtuais, a seqüência e a continuidade dos atos processuais, ao mesmo tempo em que disponibiliza as “Tarefas” nas caixas de entrada dos usuários para serem trabalhadas. Por exemplo, os documentos que entram no sistema, tanto por meio eletrônico como por digitalização do papel, após serem gravadas as suas informações no banco de dados e as suas imagens no GED, vão para a caixa de tarefa “Analisar Documentos Recebidos” do diretor de secretaria(Vara).

A necessidade de relatórios gerenciais é premente para o EFV. Existe a consulta processual que ainda precisa de muita melhoria e que não fornece visão gerencial.

A ferramenta do EFV para o Workflow é o FileNet em uma versão antiga que não permite a extração dos relatórios. Sua versão mais nova, a FileNet P8, comercializada pela IBM, permite extrações de relatórios gerenciais e está em fase de avaliação pelo TRF.

Enquanto não podem ser gerados os relatórios gerenciais pelo Workflow, pode-se pensar nas informações armazenadas no banco de dados SQL Server e desenvolver relatórios provisórios para apoio às tomadas de decisões.

O Usuário ao entrar no EFV recebe as tarefas nas suas caixas de tarefas, sendo que as tarefas podem ser realizadas a qualquer momento por este usuário e não necessariamente imediatamente.

As regras de distribuição automáticas têm como objetivo determinar qual será o usuário responsável pelo próximo passo do Workflow. Como pré-condição, para determinado item de trabalho, o Workflow detecta a necessidade de distribuição automática para o próximo passo. A partir do Tipo de Tarefa e Vara, constantes como atributos do Workflow, o sistema seleciona o Grupo de Executores adequado para a realização da Tarefa. A partir dos dados do processo e do documento, o sistema seleciona uma regra de distribuição. Tendo-se o Grupo de Executores, e a Regra aplicada, o sistema reconhece todos os possíveis usuários da Vara que poderiam realizar a tarefa em questão. Desse universo de usuários, através de uma tabela de controle de trabalhos, o sistema escolhe o Usuário ativo e presente (não em férias ou licença) que tenha o menor volume de tarefas a executar. Após a escolha do usuário, o sistema atribui a tarefa ao usuário na tabela de controle de trabalho.

Também podem ser configuradas regras de distribuição não automáticas que permitam que determinada especialidade o sistema escolha sempre o mesmo Usuário, por exemplo, petições de suspensão.

Sobre o FileNet P8:

- ✓ Permite que você aperfeiçoe e automatize processos de negócios, acesse e gerencie todos os formatos de conteúdo e automatize o gerenciamento de registros para ajudar a atender necessidades de conformidade.
- ✓ Fornece a base para a família de produtos FileNet, permitindo que todos os conjuntos FileNet P8 inter operem sem problemas, de forma que seus potentes recursos possam ser totalmente utilizados;
- ✓ Fornece um repositório de conteúdo unificado robusto, de alto desempenho e escalável que manipula bilhões de objetos e centenas de milhares de usuários;

- ✓ Oferece flexibilidade operacional máxima, acelera a implementação de aplicativos e diminui o custo total de propriedade;
- ✓ Fornece interoperabilidade para a seleção mais ampla de bancos de dados, aplicativos, sistemas operacionais, portais, servidores, armazenamento, ferramentas de gerenciamento de sistema e ambientes de servidor da Web.

5.4.1 Fase da conceituação do SIG para o EFV

Tendo em vista as recomendações descritas para esta fase no item 3.7.1 e que o EFV está com cerca de 1000 processos em andamento, mas ainda sem as informações gerenciais que permitam as tomadas de decisões, considera-se que já existem elementos colhidos para esta fase e que se torna necessário a organização juntar todas as solicitações e seguir as orientações recomendadas para preparar as especificações do projeto de desenvolvimento e implementação do SIG e elaborar um relatório para a alta administração, inclusive para que seus membros possam acompanhar o desenvolvimento e a implementação do SIG.

5.4.2 Fase do levantamento e da análise do SIG para o EFV

Muitas são as perguntas relacionadas no item 3.7.2 e que serão necessárias serem elaboradas para os usuários do EFV.

Formalizar reuniões com os usuários das informações geradas pelo sistema apresentando as proposições para desenvolver, em detalhes, as informações requeridas e propor políticas e a organização necessária para cumprir os objetivos estabelecidos pelo TRF.

Continuar utilizando os modelos de documentos que foram utilizados para o desenvolvimento do EFV, bem como seguir o modelo de atas de reuniões existente.

5.4.3 Fase da estruturação do SIG para o EFV

Neste momento também procurar seguir o item 3.7.3 considerando que o EFV é um projeto menor, mas que em longo prazo tende a se tornar o ambiente corporativo da Justiça Federal da 3ª região.

5.4.4 Fase da implementação e avaliação do SIG para o EFV

Seguindo o item 3.7.4 os técnicos do EFV devem desenvolver todos os processos recomendados para esta fase e saber verificar como e onde o SIG pode ser melhorado, compará-lo com os objetivos originais, bem como analisar as boas e as más qualidades do SIG.

5.4.5 Processo de negociação no desenvolvimento do SIG para o EFV

Nesta fase e nas anteriores, conforme o item 3.7.5, nas fases de conceituação, desenvolvimento e implementação do SIG para o EFV, existe todo um processo de negociação.

6 CONCLUSÃO

A importância do gerenciamento das informações e a qualidade na tomada das decisões, pelos Magistrados e servidores da Justiça Federal que exercem função gerencial, em um sistema com processos eletrônicos como o EFV pode ser obtida se a organização tiver um processo administrativo adequado, um sistema estruturado de informações gerenciais que alimente esse processo decisório, bem como o desenvolvimento, a implementação e a avaliação das decisões e ações posteriores.

Como existe a dificuldade de avaliar, de forma quantitativa, qual o efetivo benefício de um sistema de informações gerenciais, ou seja, a melhoria no processo decisório, apresentou-se no item 3.5 os pontos que podem fortalecer a construção de um SIG.

A comparação das diversas ferramentas de apoio à decisão, existentes no mercado atual e apresentada no item 4, permite e fortalece a conclusão de que a melhor solução para apoio à decisão, que atende aos Magistrados e servidores da Justiça Federal que exercem função gerencial, para o EFV é o SIG construído “pela” própria organização, conforme explicitado no item 3.8.1.

O executivo que desenvolver o SIG para o EFV necessita debater as fases básicas de desenvolvimento e implementação, sendo estas fases a conceituação, levantamento e análise, estruturação e implementação e avaliação, conforme apresentado nos itens 3.5 a 3.7.

E, conforme relatado no item 5.4, a necessidade de relatórios gerenciais é premente para os usuários do EFV, pois atualmente estes usuários não dispõem destes relatórios.

O SIG permite facilitar o acesso ao EFV de forma organizada e integrada às informações ligadas direta e indiretamente à questão gerencial. E pode contribuir para o aprimoramento profissional dos gerentes das instituições da Justiça Federal.

Seguindo os passos dos itens 5.4.1 ao 5.4.5 com o máximo de organização e detalhamento podem-se construir os relatórios gerenciais levantados e solicitados.

a) Os seguintes beneficiados com o SIG para o EFV:

- Justiça Federal – Tribunal Regional Federal da 3a. Região

- Executados e Órgãos convenientes da Justiça Federal
- Procuradoria Geral da Fazenda Nacional
- Usuários identificados
- Juízes
- Diretores de Secretaria
- Oficiais de Gabinete
- Supervisor da Central de Mandados
- Diretor da Central de Mandados
- Supervisor da Central de Comunicação
- Supervisor da Central de Impressão
- Supervisor do Setor de Digitalização (Setor do Protocolo)
- Administrador do Sistema
- Supervisor da SEDI (Setor de Distribuição).

b) Benefícios a adquirir

Conforme descrito anteriormente, os principais benefícios serão os acertos nas tomadas de decisões através dos relatórios resumidos (sintéticos), muito utilizados nas estatísticas e também nos períodos de correições. E através dos relatórios analíticos que permitirão uma melhor administração do ambiente.

Estes relatórios apresentados no item 3.9, elaborados de forma coerentes e com informações que transmitam o conhecimento necessário podem trazer o resultado esperado nas tomadas de decisão e conduzem para um melhor desempenho gerencial.

c) Relatórios solicitados até o momento:

- Estatísticas para COGE (Corregedoria Geral);
- Relatórios Detalhados das Estatísticas para COGE (Corregedoria Geral);

- Relatório dos mandados pendentes de cumprimento por Oficial de Justiça (sem necessidade de filtro). Obs.: A Central de Mandados precisa saber quais as diligências ainda não cumpridas;
- Relatórios em geral para as Secretarias(Varas). Obs.: Solicitação dos Diretores de Secretaria.
 - Relatórios de Processos por Vara;
 - Processos pendentes de assinatura de citação inicial na Caixa dos Juizes;
 - Processos assinados por Vara e por período;
 - Processos por Vara por Usuários e por Tarefas;

Permitirá o gerenciamento das tarefas e dos usuários da Vara. Será fundamental para o gestor é o que diz respeito à distribuição da carga de trabalho. Primeiro mostrará a quantidade de tarefas e poderá ser aberto para saber as tarefas.

- Processos por Vara com tarefas paradas há mais de X tempo;

Quais são e "onde" estão os processos que têm, por alguma razão, seu trânsito no Workflow prejudicado e/ou bloqueado para o imediato gerenciamento do problema. A periodicidade da varredura deve ser parametrizável e sob demanda, para atender às necessidades da unidade e do seu gestor.

- Juizes Órgãos

Um Juiz pode estar vinculado a mais de uma Vara. Este relatório informará quais são os Juízes que estão vinculados às Varas.

E, finalizando, respondendo à questão enunciada na apresentação do problema: “Qual a influência de um Sistema de Informação Gerencial nas tomadas de decisão dos principais gestores (Magistrados e servidores da Justiça Federal em função gerencial) em um sistema com processos eletrônicos?”

Esta resposta encontra-se detalhada no item 3.4, com ênfase para a “Melhoria na produtividade, tanto setorial quanto global”.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Laudon, Kenneth C. – Sistemas de informações Gerenciais / Kenneth C. Laudon e Jane P. Laudon; tradução Thelma Guimarães; revisão técnica Belmiro N. João – 7. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

Oliveira, Djalma de Pinho **Rebouças** de – Sistemas de informações gerenciais: estratégias, táticas, operacionais / Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira. – 12.ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

BARBOSA, Vinicius Souza - Ganho Obtido com a Utilização do Gerenciamento Eletrônico de Documentos em Processos Judiciais / Vinicius Souza Barbosa; orientação Prof. Dr. Lucio Mitio Shimada. Osasco, 2009.

INNOVARE, TRF3 EFV - Sexto Prêmio Innovare – Tema: JUSTIÇA RÁPIDA E EFICAZ, 2009. Documento do EFV enviado pelo Tribunal Regional Federal da 3ª Região para concorrer ao prêmio.

Consultas à Internet:

<http://www.cepromat.com.br/arquivos>

http://www.administradores.com.br/artigos/sistema_de_informacao_gerencia/

<http://www.qualitytool.com/downloads/artigos/SIG06MAMCH.pdf>

<http://www.recriandoonline.com.br/e-letter/cr62.html>

http://robson.fjaunet.com.br/fatec/sis_informacao/aulas/.../aula_08_si.pdf

http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/

<http://www.cjf.jus.br>

<http://www.jf.jus.br>

<http://www.trf3.jus.br>

FOLHA DE APROVAÇÃO DA MONOGRAFIA

UNIVERSIDADE GAMA FILHO

CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAL (SIG)

Esta monografia será examinada e aprovada para a obtenção do título de Especialização em Sistemas de Informação no Programa de Pós-Graduação da Universidade Gama Filho

Prof. Julio Celso Noguchi - Orientador

Examinador

Examinador

São Paulo/SP

2009