

O SISTEMA DE PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO E DIFICULDADES DAS EQUIPES DE SUPORTE ENVOLVENDO A GESTÃO DO CONHECIMENTO

THE ELECTRONIC LEGAL PROCESS SYSTEM AND DIFFICULTIES OF SUPPORT TEAMS INVOLVING KNOWLEDGE MANAGEMENT

EL SISTEMA DE PROCESO LEGAL ELECTRÓNICO Y DIFICULTADES DE LOS EQUIPOS DE APOYO QUE IMPLICAN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

José Francisco Brandão de Sousa*
Francisco de Tarso Ribeiro Caselli**

* Possui graduação em Sistemas de Informação pela Universidade Potiguar (2007), Pós-Graduação em Engenharia e Arquitetura de Software pela Universidade Estácio de Sá (2015), Pós-Graduação em Desenvolvimento Orientado a Objetos com Java pela Universidade Estácio de Sá (2018) e Pós-Graduação em Redes de Computadores pela Escola Superior Aberta do Brasil (2019). É mestrando em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação pelo PROFNIT (Ponto Focal UFPI). Atualmente é Analista de Sistemas no Tribunal de Justiça do Maranhão. Tem experiência na área de Sistemas de Informações, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Infraestrutura de Redes de Computadores, Suporte e Manutenção de Computadores e Docência na área de informática.

** Possui graduação em Engenharia de Produção Mecânica pela Universidade Regional do Cariri (2003), mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal da Paraíba (2013) e doutorado em Doutorado em Desenvolvimento e Meio Ambiente pela Universidade Federal do Piauí (2019). Atualmente é Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação Ponto Focal UFPI, professor da Universidade Federal do Piauí, professor colaborador da Universidade Federal do Piauí, Professor permanente do Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação Ponto Focal/UFPI, Gerente Técnico da Ineagro UFPI. Tem experiência na área de Engenharia de Produção, com ênfase em Engenharia de Produção, atuando principalmente nos seguintes temas: sustentabilidade, babaçu, qualidade, gestão e meio ambiente.

SUMÁRIO: *Introdução; 2 Gestão do conhecimento, inovação e o sistema PJe; 2.1 Inovação no setor público; 2.2 PJe e os aspectos de aprendizagem; 3 Metodologia; 4 Resultados e discussões; 5 Conclusões; Referências.*

RESUMO: O objetivo deste artigo é investigar as dificuldades enfrentadas no processo de construção do conhecimento sobre o Sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe), um sistema de processamento de informações e prática de atos processuais, com o intuito de facilitar e otimizar os serviços administrativos, aumentando sua eficiência e transparência. Para embasar teoricamente o tema investigado, foi utilizada uma metodologia quali-quantitativa, complementada por uma pesquisa bibliográfica. A pesquisa busca obter dados relacionados ao tempo estimado e ao nível de compreensão que os profissionais de Tecnologia da Informação (TI), envolvidos com o suporte ao sistema, necessitam para entender determinadas funcionalidades apresentadas pelo PJe. Este trabalho se propõe a evidenciar o objetivo da pesquisa ao coletar e analisar informações sobre as experiências desses profissionais. Os resultados demonstram um cenário caracterizado pela falta de uma eficiente implementação da Gestão do Conhecimento em torno do sistema.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do Conhecimento; Sistemas Judiciais; Tecnologia.

Recebido em: 10/10/2024

Aceito em: 24/01/2025

ABSTRACT: The objective of this article is to investigate the difficulties faced in the process of building knowledge about the Electronic Judicial Process System (PJe), a system for processing information and practicing procedural acts, with the aim of facilitating and optimizing administrative services, increasing its efficiency and transparency. To theoretically support the topic investigated, a qualitative-quantitative methodology was used, complemented by bibliographical research. The research seeks to obtain data related to the estimated time and the level of understanding that Information Technology (IT) professionals, involved with system support, needed to understand certain functionalities presented by PJe. This work aims to highlight the objective of the research by collecting and analyzing information about the experiences of these professionals. The results demonstrate a scenario characterized by the lack of efficient implementation of Knowledge Management around the system.

KEYWORDS: Judicial Systems; Knowledge Management; Technology.

RESUMEN: El objetivo de este artículo es investigar las dificultades que enfrenta el proceso de construcción de conocimiento sobre el Sistema de Proceso Judicial Electrónico (PJe), sistema para procesar información y practicar actos procesales, con el objetivo de facilitar y optimizar los servicios administrativos, incrementando su eficiencia y transparencia. Para sustentar teóricamente el tema investigado se utilizó una metodología cuali-cuantitativa, complementada con investigación bibliográfica. La investigación busca obtener datos relacionados con el tiempo estimado y el nivel de comprensión que los profesionales de Tecnologías de la Información (TI), involucrados en el soporte del sistema, necesitaron para comprender ciertas funcionalidades presentadas por el PJe. Este trabajo pretende resaltar el objetivo de la investigación mediante la recopilación y análisis de información sobre las experiencias de estos profesionales. Los resultados demuestran un escenario caracterizado por la falta de implementación eficiente de la Gestión del Conocimiento alrededor del sistema.

PALABRAS CLAVE: Gestión del Conocimiento; Sistemas Judiciales; Tecnología.

INTRODUÇÃO

A disponibilidade de um acervo documental robusto para apoiar os usuários de sistemas complexos, especialmente no contexto do setor público, onde a padronização de procedimentos é fundamental, representa um desafio significativo que ainda necessita ser abordado de maneira eficaz.

Em um contexto voltado às bibliotecas, a formação, desenvolvimento e organização do acervo devem ser tratados como um processo contínuo, de forma a garantir que atividades de seleção, aquisição e avaliação de materiais estejam constantemente alinhadas às demandas dos usuários¹.

Quando o enfoque do material produzido está voltado para a compreensão de sistemas complexos, em particular os voltados para o setor público, é essencial desenvolver estratégias que facilitem o acesso à informação relevante e promovam a disseminação do conhecimento de forma acessível e eficaz.

Um dos setores mais importantes na esfera pública é o Poder Judiciário, que utiliza, em larga escala, em vários estados brasileiros, o sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe). O sistema objetiva registrar e impulsionar o andamento dos seus processos, levando celeridade aos trâmites administrativos e provendo maior transparência para seus usuários internos e externos.

É uma plataforma digital amplamente utilizada para tramitação de processos digitais, garantindo uma otimização valiosa de tempo e recursos. Zaganelli e Zaganelli² caracterizam o PJe como um sistema complexo, que encontra espaço e aplicabilidade em várias esferas jurídicas, ressaltando que, para alcançar a efetividade do seu propósito, é necessário enfrentar diversos desafios e entraves, citando, por exemplo, a ineficiência do sistema jurisdicional.

Observa-se que a curva de aprendizado envolvida na compreensão desse sistema é lenta, necessitando muitas vezes meses de estudo sobre artefatos dos mais variados tipos, tais como manuais, fluxogramas, anotações, conhecimento humano, dentre outros.

A Gestão do Conhecimento desempenha um papel crucial no campo prático, auxiliando profissionais, especialmente os recém-chegados, a compreender sistemas complexos. No caso dos profissionais de TI que prestam suporte ao Sistema PJe, a compreensão profunda do sistema é essencial para fornecer serviços de qualidade à sociedade.

Essa abordagem estratégica, ao ser desenvolvida de maneira multidisciplinar, emprega diversos conceitos, modelos, métodos e técnicas, resultando em um corpo de conhecimentos cada vez mais robusto e formando gradualmente um arcabouço teórico sólido³.

Neste contexto, é importante identificar os desafios enfrentados pelos profissionais de TI no entendimento do Sistema PJe e no tempo necessário para aprender a utilizá-lo. Além disso, é fundamental analisar as principais dificuldades encontradas e coletar sugestões dos participantes da pesquisa sobre os conteúdos que deveriam ser abordados em materiais de desenvolvimento.

¹ MIRANDA, A. C. C. de; D'AMORE, T. M.; PINTO, V. B. Gestão documental da informação jurídica. Revista Perspectivas em Ciência da Informação, [S. l.], v. 18, n. 3, p. 96–110, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22874>. Acesso em: 19 jun. 2024.

² ZAGANELLI, Margareth Vetus; VICENTE, Larissa de Pizzol. O acesso à justiça na sociedade digital: desafios para a efetividade do processo judicial eletrônico. Revista Jurídica Cesumar - Mestrado, 21. 159-171. 10.17765/2176-9184.2021v21n1p159-171. Disponível em: <https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revjuridica/article/view/7282>. Acesso em: 20 jun. 2024.

³ MENDONÇA, Thais Carrier; SANTOS, Neri dos; VARVAKIS, Gregório. Práticas de gestão do conhecimento nas instituições do Sistema de Justiça brasileiro. RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, SP, v. 20, n. 00, p. e022005, 2022. DOI: 10.20396/rdbci.v20i00.8668083. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8668083>. Acesso em: 21 jun. 2024.

Compreender e dominar o Sistema PJe é essencial para garantir um suporte eficaz e de qualidade aos usuários. A Gestão do Conhecimento desempenha um papel fundamental nesse processo, facilitando a assimilação de informações e a superação de desafios. É importante investir em estratégias que promovam a aprendizagem contínua e aprimorem o conhecimento dos profissionais de TI, a fim de garantir a eficiência e eficácia dos serviços prestados.

O objetivo deste artigo visa identificar os entraves em torno da compreensão do Sistema PJe por parte dos profissionais de TI, envolvidos com o suporte ao sistema, buscando relacionar os aspectos compreensão, tempo estimado do processo de aprendizado, principais dificuldades encontradas, além de colher, sob perspectivas dos participantes da pesquisa, sugestões de conteúdos a serem abordados em materiais a serem desenvolvidos.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E O SISTEMA PJE

O movimento tecnológico trouxe novos conceitos e paradoxos sobre a estabilidade conhecida na chamada Era Industrial. A nova dinâmica dos tempos e a velocidade das mudanças tem imposto atitudes inovadoras e adaptações constantes. Neste novo contexto, surgem novas formas de responder a essas instabilidades.

É então que a Gestão do Conhecimento ganha um novo valor, sendo considerada e vista como uma estratégia empresarial para enfrentar os novos tempos. A visão sobre o aprendizado organizacional ganha novo prisma, e a sistemática do conhecimento dos indivíduos passa a ser essencial para formação do valor organizacional.

Nonaka e Takeuchi, conforme citados por Ribeiro e Izquierdo⁴, definem a Gestão do Conhecimento como um sistema que facilita a busca, codificação, sistematização e difusão das experiências individuais e coletivas do talento humano de uma organização. Esse processo transforma essas experiências em um conhecimento globalizado e de entendimento comum, que é útil para a realização de todas as atividades da empresa, permitindo a geração de vantagens sustentáveis e competitivas em um ambiente dinâmico.

2.1 INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Gerenciar o conhecimento é fundamental para gerar valor organizacional perene e todos os avanços voltados para essa temática são inovadores.

Segundo o Manual de Oslo⁵, pesquisas recentes sobre práticas de gerenciamento do conhecimento têm explorado diversos aspectos, incluindo políticas e estratégias, liderança, apreensão de conhecimento, treinamentos e comunicações.

4 RIBEIRO, Elizabeth Matos; IZQUIERDO, Oscar Chassagnes. Gestão do conhecimento e governança no setor público. 1 ed. Salvador, 2017. E-book. p.104. Disponível em: https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/174973/4/eBook_Gest%C3%A3o_do_Conhecimento_e_Governanca_no_Setor_Publico-Especializacao_em_Gestao_de_Pessoas_UFBA.pdf. Acesso em: 22 jun. 2024.

5 OCDE - Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Manual de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. Publicado pela FINEP (Financiadora de Estudos e Projetos), 3ª Edição, 2005.

Além disso, essas pesquisas investigam as razões para a adoção de tais práticas e os motivos por trás de seu desenvolvimento, bem como sua relação com a inovação.

Para otimizar os processos de trabalho, o setor público tem investido fortemente em sistema de tecnologia e inovação. Ainda assim, o Brasil é um país que ainda anseia o destaque na área.

De acordo com o UOL⁶, no Índice Global de Inovação (IGI), o Brasil ocupa atualmente a 49ª posição entre 132 nações, sendo o líder na América Latina. Este progresso é especialmente notável em indicadores como serviços governamentais online (14ª posição) e participação eletrônica (11ª), o que demonstra o impacto positivo da digitalização no setor público.

Entretanto, a adoção de tecnologias como o PJe apresenta repercussões variadas, muitas vezes determinadas pela diversidade dos perfis profissionais dos servidores envolvidos. Fatores como a formação técnica, a familiaridade com ferramentas digitais e a capacidade de adaptação são determinantes para o sucesso da implementação dessas inovações.

2.2 PJE E OS ASPECTOS DE APRENDIZAGEM

No ano de 2008 deu-se início ao projeto do PJe, um software desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça e iniciado pelos Tribunais Regionais Federais e o Conselho da Justiça Federal. Foi desenvolvido para atender ao Poder Judiciário na gestão dos processos judiciais de forma eletrônica⁷.

A decisão de implementar o processo eletrônico no sistema judiciário brasileiro foi motivada principalmente pela demanda social por uma justiça mais ágil. O objetivo era que a transição do processo judicial físico para o virtual fosse rápida e verticalizada, sem prever um espaço de participação para os agentes, cujas funções laborais poderiam ser reduzidas ou eliminadas⁸.

A proposta foi consolidar uma solução para atender todo judiciário Nacional, embora de uso facultativo por cada Estado. Uma vez implantado em um determinado Órgão, seria mais fácil consumir informações de cada um deles ao utilizarem o mesmo sistema.

O objetivo principal é manter um sistema que permita a prática de atos processuais e o acompanhamento do processo judicial por magistrados, servidores e demais participantes, visando resolver os conflitos existentes. Isso inevitavelmente resulta em mudanças como a guarda do processo, a ausência da necessidade de uma tramitação linear e o funcionamento ininterrupto do judiciário⁹.

6 UOL ECONOMIA. Brasil sobe 5 posições e fica em 49º lugar em ranking global de inovação. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2023/09/27/brasil-sobe-5-posicoes-e-fica-em-49-lugar-em-ranking-global-de-inovacao.html>. Acesso em: 25 mai. 2024.

7 SOUSA, Roberto Rodrigues de. O impacto da implantação do Processo Judicial Eletrônico nas Unidades Judiciais Cíveis e de Família do Distrito Federal e o reflexo no ritmo da tramitação processual, 2018. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2018/o-impacto-da-implantacao-do-processo-judicial-eletronico-nas-unidades-judiciais-civeis-e-de-familia-do-distrito-federal-e-o-reflexo-no-ritmo-da-tramitacao-processual-roberto-rodrigues-de-sousa>. Acesso em 25 nov. 2023.

8 CAPAVERDE, Caroline Bastos; VASQUEZ, Ana Cláudia de Souza. IMPLANTAÇÃO DE PROCESSO ELETRÔNICO NO SISTEMA JUDICIÁRIO: UM ESTUDO SOBRE APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL EM UMA SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/read/a/qGYjkgCXqnVrkjX6tq9nTNB/abstract/?lang=pt>. Acesso em 02 set. 2023.

9 SOUSA, R. P. M. et al. Necessidades de informação do operador do direito como usuário do processo judicial eletrônico no estado da Paraíba, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/flJGb4Gs35yS8rnKfczpxFm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 02 set. 2023.

A repercussão resultante da incorporação de novas tecnologias, mais precisamente a utilização do sistema PJe, reverberam de forma heterogênea, condicionada, muitas vezes, à variabilidade nos perfis profissionais, competências e familiaridade com a tecnologia dos servidores envolvidos, influenciando em habilidades técnicas, adaptabilidade e predisposição à mudança.

Enquanto para aqueles mais experientes, mais habilidosos com o processo físico, a introdução do sistema causou uma ruptura de paradigma, para os mais jovens, devido à maior familiaridade com as ferramentas tecnológicas, não foram tão desafiados quanto aqueles.

Em organizações públicas com características culturais fortes e históricas, é comum que funcionários com mais tempo de serviço e em funções de diretoria tenham mais dificuldade em assimilar mudanças. Esses funcionários, mais expostos à cultura burocrática, tendem a apresentar comportamentos diferentes, como maior resistência à mudança, em comparação com aqueles com menos tempo de casa e em funções menos hierarquizadas¹⁰.

De maneira geral, o trabalho conjunto dos dois tipos colaboram entre si. Ainda assim, as dificuldades de compreensão permeiam o ambiente, principalmente quando do contato inicial com a ferramenta. A curva de aprendizado e compreensão pode chegar a vários meses, ou até anos.

Quanto ao processo de aprendizagem envolvido junto ao sistema, CAPAVERDE e VAZQUEZ relatam que “transformações significativas foram desencadeadas nos modos de estruturação laboral dos servidores públicos que atuam nesta área”.

Colombo (2012) demonstra o efeito da implantação do sistema eletrônico judicial no modo de estruturação do trabalho pelo resultado imediato de redução em 27% das turmas de trabalho não especializado. Para além de uma mudança na estrutura quantitativa do quadro funcional, Colombo (2012) destaca que tais transformações passaram a exigir um novo perfil de servidores no judiciário, o qual decorre da demanda contemporânea para que estes atuem menos no manuseio dos processos e mais em sua análise¹¹.

A necessidade de utilização dos sistemas colaborativos induzem aos usuários a busca por informações para compreender sua operacionalização e otimizar suas rotinas de trabalho. Em especial, o sistema objeto deste estudo é de interesse de milhares de usuários por todo o país, envolvendo desde acadêmicos da área judiciária, profissionais de TI, equipe de suporte, e outros usuários que utilizam o sistema.

Nisto, é frequente os relatos de escassez de informação que auxiliie estes usuários a utilizarem o sistema, principalmente os que necessitam de uma compreensão mais aprofundada.

Durante a busca por informações, o usuário pode enfrentar várias barreiras, como restrições de acesso, limitações de tempo, terminologia complexa, questões interpessoais e legais, que podem resultar em atrasos, descontentamento ou na obtenção inadequada da informação necessária¹².

As dificuldades encontradas para utilização do sistema PJe estão distribuídas sob vários aspectos. Além da falta de documentação abrangente, os estudos abordam problemas relacionados à sua eficiência,

10 TRES, Guilherme Smaniotto; FERRETTI, Renata. Implantação do Processo Judicial Eletrônico no Judiciário Trabalhista Paulista e a Morte Simbólica, 2015. Revista Administração Em Diálogo - RAD, 17(3), 149–171. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/view/rad.v17i3.19444/17472>. Acesso em 11 nov. 2023.

11 CAPAVERDE, Caroline Bastos; VASQUEZ, Ana Cláudia de Souza. IMPLANTAÇÃO DE PROCESSO ELETRÔNICO NO SISTEMA JUDICIÁRIO: UM ESTUDO SOBRE APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL EM UMA SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/read/a/qGYjkgCXqnVrkjX6tq9nTNB/abstract/?lang=pt>. Acesso em 02 set. 2023.

12 SOUSA, R. P. M. et al. Necessidades de informação do operador do direito como usuário do processo judicial eletrônico no estado da Paraíba, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/flJGb4Gs35yS8rnKfczpxFm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 02 set. 2023.

adequação aos critérios de usabilidade por parte das pessoas com deficiências, suas implicações como novas tecnologias e a capacitação dos servidores, dentre outros.

Como nova tecnologia que se caracterizou a implantação do PJe, a mudança trouxe consigo a necessidade de capacitação dos usuários para a utilização do sistema. Fonseca, et al¹³ destaca que “o desconforto com a ausência de consulta prévia e com o treinamento insuficiente para o uso da ferramenta, uma vez que há exigências de novas qualificações”, evidenciando a existência de “um sentimento de aumento da demanda, associado ao alto envolvimento e comprometimento com o trabalho”, além de ressaltar que “a implementação de novas tecnologias deve ser sempre avaliada do ponto de vista de quem as utiliza”.

3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste trabalho, foi adotada uma abordagem metodológica quali-quantitativa, compreendendo três etapas essenciais. Inicialmente, uma pesquisa bibliográfica foi realizada para embasar teoricamente o tema investigado. Em seguida, procedeu-se à construção de um referencial teórico consistente, contextualizando o problema de pesquisa dentro do campo acadêmico.

Posteriormente, a coleta de dados foi conduzida por meio de questionários estruturados, possibilitando a obtenção de informações relevantes para análise. Uma vez coletados os dados, estes foram submetidos a uma análise, culminando na identificação de padrões e tendências.

Por fim, os resultados foram discutidos, integrando as descobertas a necessidades que possam ensejar produtos inovadores de conteúdo relacionado à Gestão do Conhecimento, contribuindo para o avanço do campo de estudo em questão.

A metodologia quali-quantitativa é apropriada para o tipo de trabalho aqui desenvolvido, considerando que foi realizada uma integração dos dados coletados e posteriormente feita uma análise subjetiva para compreensão das informações coletadas.

A pesquisa de métodos mistos combina dados quantitativos e qualitativos, integrando-os em um desenho que reflete diferentes pressupostos filosóficos e teóricos. A premissa fundamental dessa abordagem é que a junção de ambos os tipos de dados oferece uma compreensão mais abrangente e profunda do que seria possível ao analisar dados quantitativos ou qualitativos de forma isolada¹⁴.

A aplicação de múltiplos métodos em uma pesquisa visa verificar a confiabilidade e validade, conferindo robustez à investigação. Esse pluralismo metodológico enriquece a produção científica ao adotar diversas estratégias de análise, ampliando o conhecimento, especialmente na área jurídica¹⁵.

13 FONSECA, F. F. et al. Implicações de novas tecnologias na atividade e qualificação dos servidores: processo judicial eletrônico e a justiça do trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 43, p. 1-12, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000022616>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/57Vtcdbsn9jymNvWhK8CGTP/abstract?lang=pt>. Acesso em: 07 out. 2023.

14 CRESWELL, John W.; CRESWELL, J. David. *Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto*. (5a ed.). Porto Alegre: Penso Editora, 2021.

15 DE ANDRADE, Mariana Dionísio; REMÍGIO, Rodrigo Ferraz de Castro. A desnecessária separação entre abordagem qualitativa ou quantitativa para a pesquisa jurídica: repensando as vantagens do pluralismo metodológico para a pesquisa em Direito Processual Civil. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, [S. l.], v. 20, n. 1, 2019. DOI: 10.12957/redp.2019.33618. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/33618>. Acesso em: 23 jun. 2024.

A pesquisa de bibliografia é também conhecida como fundamentação teórica, em que a base conceitual traz conteúdo sobre o tema central do trabalho que diz respeito ao Sistema PJe; como também sobre a gestão do conhecimento como ferramenta de inovação, sobretudo aos profissionais de TI que prestam suporte aos usuários finalísticos.

Essa pesquisa demonstra a licitude das informações agregadas ao estudo, onde foi realizada uma análise das fontes de informação relevantes para embasar o artigo em questão. Inicialmente, foi realizada uma revisão sobre artigos que tratam a respeito da Gestão do Conhecimento envolvendo o sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe). Essa etapa é importante, ao fornecer a perspectiva acadêmica sobre o tema ao meio científico.

A coleta de dados buscou, através da aplicação de questionário, sem identificação dos usuários, dispensando-se assim a necessidade de submissão ao comitê de ética em pesquisa conforme Resolução CNS n.º 510, de 2016¹⁶, em seu artigo 2º, XIV, obter os parâmetros amostrais para posterior análise dos requisitos tecnicamente definidos. Nesse foco, o presente trabalho utiliza a metodologia de dados quantitativos, ou seja, mensuração de dados amostrais para verificação de comportamento e suas variáveis de um conjunto de sujeitos alvos da pesquisa.

Como nos orienta o Manual de Oslo¹⁷, “No caso de pesquisas com amostras, a composição da amostra deve se aproximar ao máximo da população-alvo”. Ainda sobre o uso desta técnica, a professora Zanella¹⁸ destaca que “Diferentes técnicas e instrumentos são utilizados para coletar dados nas pesquisas quantitativas. O mais utilizado é o questionário”.

O questionário foi concebido com o propósito de estabelecer uma relação entre a análise do tempo de experiência profissional dos participantes no setor, bem como o tempo dedicado especificamente ao suporte ao PJe.

Além disso, buscou-se avaliar o nível de compreensão dos participantes em relação a determinadas funcionalidades do sistema, o tempo estimado para adquirir essa compreensão, os fatores que influenciaram essa estimativa, o grau de importância atribuído à existência de um guia de compreensão sobre o PJe e, por fim, identificar os tópicos que os participantes consideram relevantes para serem abordados neste material. O período de coleta de dados ocorreu entre os dias 29 de fevereiro de 2024 e 08 de março de 2024.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em ambientes institucionais, a exemplo aqui os Tribunais de Justiça Estaduais, que em boa parte utilizam o sistema PJe, existem diversos profissionais da área de TI que trabalham junto ao sistema.

16 BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n.º 510, de 7 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 24 maio 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/conselho-nacional-de-saude/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/resolucoes/2016/resolucao-no-510.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2024.

17 OCDE - Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Manual de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. Publicado pela FINEP (Financiadora de Estudos e Projetos), 3ª Edição, 2005.

18 ZANELA, Liane Carly Hermes. Metodologia de Pesquisa, 2011. Disponível em <https://www.atfcursosjuridicos.com.br/repositorio/material/3-leitura-extra-02.pdf>. Acesso em 13 mar. 2024.

Além do PJe, outros três sistemas foram identificados como amplamente utilizados por diferentes Tribunais: o e-SAJ, o e-Proc e o Projudi. O PJe, de acordo com o portal <https://www.pje.jus.br/navegador>¹⁹, está presente em todos os estados brasileiros. Essa abrangência evidencia a importância do PJe como uma ferramenta essencial na digitalização dos processos judiciais em todo o país.

No mesmo, foi possível identificar, através de dados extraídos no código fonte da página, quais Tribunais de Justiça Estaduais utilizam o sistema PJe. Vale salientar ainda que cada Estado pode estar utilizando, até o momento de elaboração deste trabalho, além do PJe, outro(s) sistema(s). A Figura 1 a seguir ilustra a utilização do PJe por Tribunais de Justiça Estaduais:

Figura 1 - Presença do sistema PJe em Tribunais de Justiça Estadual



Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme imagem acima, é possível observar que o PJe é amplamente utilizado nos tribunais brasileiros, consolidando-se como a principal ferramenta de gestão eletrônica de processos. Seu sucesso depende de investimentos contínuos no aperfeiçoamento da plataforma e na Gestão do Conhecimento, além da capacitação constante dos usuários. Essas ações são essenciais para manter o sistema atualizado, eficiente e capaz de atender às necessidades do Judiciário com rapidez, acessibilidade e transparência.

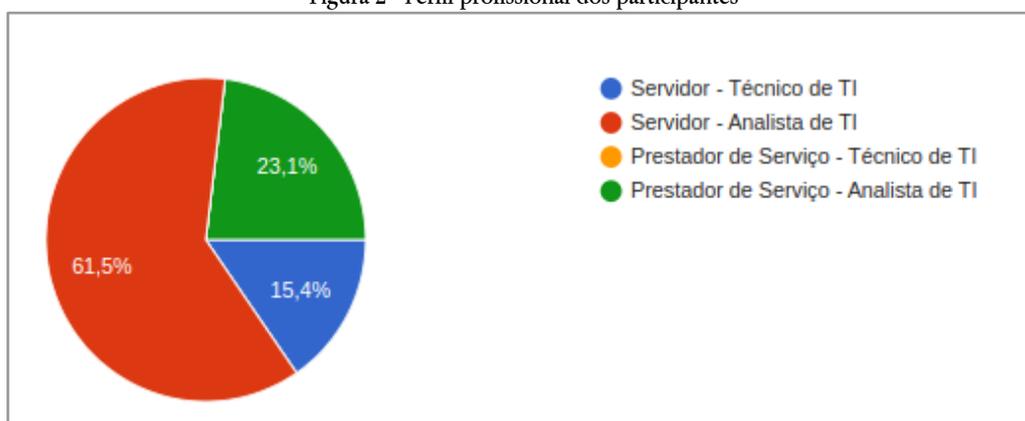
19 O PJe está em todos os Estados brasileiros (2024). Disponível em: <https://www.pje.jus.br/navegador/>, 2024. Acesso em: 04 mar. 2024.

A interação dos profissionais com o PJe pode ocorrer de diversas formas, incluindo desde usuários operadores do sistema em si, até usuários de suporte, infraestrutura, codificação, gerenciamento de bancos de dados e segurança. Cada grupo desempenha um papel específico para garantir o funcionamento adequado e seguro do sistema, contribuindo para sua operação eficiente.

Nisto, conforme a terceira etapa contida na metodologia, foi aplicado um questionário abordando os aspectos relacionados ao objetivo deste trabalho, onde a solicitação para participarem da pesquisa foi enviada, por meio de contatos e aplicativos de mídias sociais, aos profissionais da área de TI que trabalham prestando suporte ao sistema PJe. No total, 13 (treze) profissionais colaboraram com o trabalho.

A primeira pergunta do questionário foi: “1) Em qual cargo ou área profissional o Senhor(a) atua?”. As opções incluíam: “Servidor - Técnico de TI”, “Servidor - Analista de TI”, “Prestador de Serviço - Técnico de TI”, “Prestador de Serviço - Analista de TI”, ou “Outro”. Os resultados dessa pergunta estão ilustrados na Figura 2.

Figura 2 - Perfil profissional dos participantes

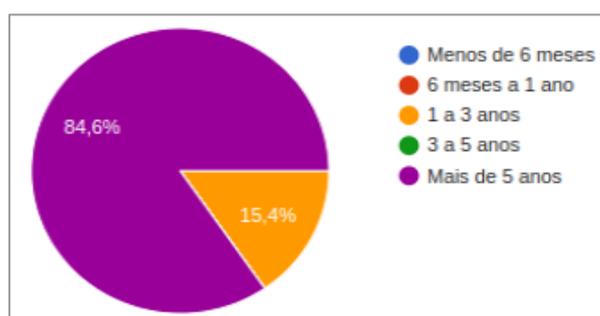


Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme os resultados, é possível constatar que a maior parte dos participantes (84,6%) possui curso superior na área de Tecnologia da Informação (TI). Essa informação sugere que os respondentes têm um conhecimento técnico relevante, o que pode influenciar positivamente a maneira como utilizam sistemas tecnológicos, como o PJe. A formação em TI pode favorecer uma maior familiaridade com ferramentas digitais e contribuir para a identificação de desafios e oportunidades no uso dessas tecnologias no dia a dia.

A pergunta seguinte foi: “2) Há quanto tempo o Senhor(a) trabalha no ramo profissional escolhido na pergunta anterior?”. As opções de resposta eram: “Menos de 6 meses”, “6 meses a 1 ano”, “1 a 3 anos”, “3 a 5 anos”, e “Mais de 5 anos”. A Figura 3 apresenta os valores percentuais correspondentes aos resultados obtidos.

Figura 3 - Tempo de trabalho do participante no ramo profissional

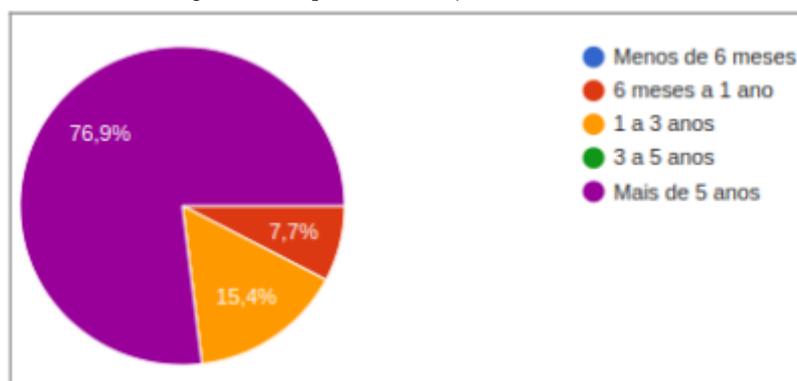


Fonte: Elaborado pelo autor

O resultado da pergunta sobre o tempo de atuação dos participantes em suas respectivas áreas profissionais revelaram que a maioria expressiva (84,6%) trabalha no ramo há mais de 5 (cinco) anos, enquanto 15,4% têm entre 1 (um) e 3 (três) anos de experiência. Esses dados indicam que grande parte dos respondentes possui uma trajetória consolidada em suas áreas, o que pode refletir em um maior conhecimento prático e domínio das atividades relacionadas ao setor. A experiência acumulada também pode influenciar positivamente a percepção sobre os desafios e as demandas enfrentadas no uso de tecnologias e ferramentas profissionais, como o PJe, trazendo uma visão mais madura sobre as possíveis melhorias e inovações necessárias.

Na terceira pergunta foi questionado: “3) Há quanto tempo o Senhor(a) trabalha com o Sistema PJe?”, com as opções de resposta: “menos de 6 meses”, “6 meses a 1 ano”, “1 a 3 anos”, “3 a 5 anos”, e “mais de 5 anos”. A Figura 4 apresenta os resultados percentuais das respostas fornecidas pelos participantes.

Figura 4 - Tempo de trabalho junto ao sistema PJe



Fonte: Elaborado pelo autor

O resultado da terceira pergunta, que tratou do tempo de trabalho com o sistema PJe, revelou que a maioria dos participantes (76,9%) possui mais de 5 (cinco) anos de experiência no uso da aplicação. Além disso, 15,4% afirmaram ter entre 1 (um) e 3 (três) anos de contato com o PJe, enquanto 7,7% indicaram trabalhar com o sistema de 6 (seis) meses a 1 (um) ano. Esses dados poderiam sugerir que a maioria dos respondentes já possui um conhecimento aprofundado sobre o sistema, dada a quantidade expressiva de anos de experiência relatada. No entanto, conforme será demonstrado mais adiante, essa impressão inicial não se confirma plenamente.

O sistema PJe oferece uma ampla gama de funcionalidades, e seria inviável, no contexto desta pesquisa acadêmica, abordar a compreensão de todas elas com os participantes. Por isso, foi necessário fazer um recorte seletivo para contemplar algumas funcionalidades que possuem maior relevância e impacto no uso cotidiano do sistema. Essa escolha permitiu um foco mais aprofundado nas áreas de maior importância, consideradas para o presente estudo, garantindo que a pesquisa volte-se aos objetivos deste trabalho.

Desta forma, foi solicitado aos participantes que avaliassem seu nível de compreensão sobre as funcionalidades apresentadas na Figura 5 abaixo. Cada participante, representado pela coluna “Px” (onde “x” é um número sequencial), deveria escolher um valor de 0 (zero) a 5 (cinco) para cada funcionalidade. O valor 0 (zero) indicando “Nenhuma Compreensão”, enquanto o valor 5 (cinco) representava “Compreensão Elevada”.

Figura 5 - Resultado do nível de compreensão das funcionalidades selecionadas.

	P10	P13	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P8	P9	P11	P12
Configurar uma Nova Unidade Judicial	1	0	0	2	3	4	3	1	5	2	1	5	5
Configurar uma Nova Central de Mandados	1	0	0	0	0	3	3	0	5	0	1	5	5
Configuração de Fluxos e Papéis	2	2	3	0	0	3	0	1	2	0	0	5	5
Configuração de Salas de Audiência	1	2	0	4	0	3	3	0	5	3	1	5	5
Conhecimento das Regras de Negócios envolvidas na distribuição do Processo	1	1	4	2	3	4	3	2	5	0	2	5	4
Conhecimento da Lógica envolvida nos prazos dos Expedientes	3	1	1	0	4	4	1	2	5	3	1	5	4
Conhecimento sobre a Arquitetura Envolvida no PJe (Linguagem, Infraestrutura, Tecnologias)	4	1	4	1	0	4	1	3	1	1	1	2	4

Suporte ao PJe: ■ 6 meses a 1 ano ■ 1 a 3 anos ■ Mais de 05 anos

Fonte: Elaborado pelo autor

Os dados coletados sobre o nível de compreensão das funcionalidades do sistema PJe revelam uma variação significativa entre os participantes, que têm diferentes tempos de experiência com o sistema. Observa-se que, mesmo para os participantes com mais de 5 (cinco) anos de experiência, a média de compreensão entre eles é de apenas 50%.

Os participantes com menor tempo de atuação, como P10 (6 meses a 1 ano) e P13 e P7 (1 a 3 anos), demonstram um menor domínio sobre as funcionalidades, especialmente nas mais técnicas, como "Configuração de Fluxos e Papéis" e "Configuração de uma Nova Central de Mandados".

Isso destaca a necessidade de um treinamento mais intenso e direcionado para os usuários, principalmente aqueles com menos tempo de experiência no sistema, a fim de que possam operar com maior eficiência, especialmente nas funcionalidades mais críticas e técnicas.

A análise indica não apenas a necessidade de atenção contínua ao treinamento, mas também a possível demanda por mais materiais de compreensão, que auxiliem na superação dessas barreiras e facilitem o domínio do sistema.

Numa análise concisa, é factível examinar, por meio da Tabela 1 apresentada abaixo, a média do nível de compreensão sobre as funcionalidades mencionadas no questionário, articulando-as com os tempos de trabalho junto ao sistema PJe.

Tabela 1 - Nível de compreensão sobre o Sistema PJe

Participantes	Tempo de Suporte ao PJe	Somatório do nível de compreensão	Média percentual do nível de compreensão sobre as funcionalidades
10	Mais de 5 anos	175	50%
2	1 a 3 anos	19	27,14%
1	6 meses a 1 ano	13	37,14%

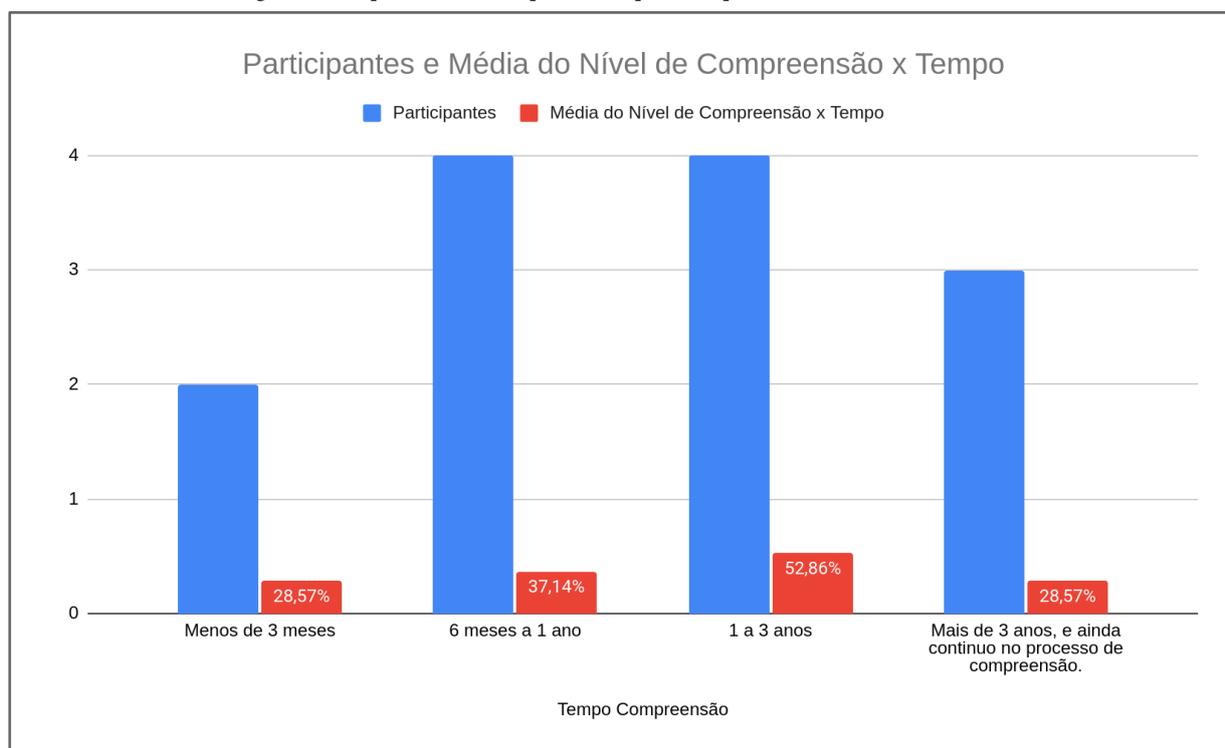
Fonte: Elaborado pelo autor

Considerando os dados apresentados na tabela anterior, a equivalência percentual do nível geral de compreensão total é de 45%. Esse resultado reflete as dificuldades de compreensão envolta do sistema do PJe, sobretudo ao considerarmos que grande parte dos profissionais, equivalente a 76% dos participantes, os quais ostentam uma experiência laboral de 05 (cinco) anos ou mais na utilização do referido sistema, encontram dificuldades consideráveis para dominar as funcionalidades elencadas no questionário.

Fatores como a exposição a diferentes funcionalidades, a complexidade das tarefas desempenhadas e o tipo de treinamento recebido têm um impacto considerável na compreensão do sistema. Esses resultados destacam a necessidade de um treinamento contínuo e mais especializado, independentemente do tempo de experiência, para garantir que todos os usuários operem o PJe de maneira eficaz e com um nível adequado de compreensão das suas funcionalidades.

Para realizar uma articulação com a pergunta anterior, o questionamento seguinte indagou: “5) Quanto tempo o Senhor(a) estima que foi necessário para se ter o nível, em geral, de compreensão do Sistema PJe conforme respostas escolhidas na pergunta anterior?”, tendo como opções: “Menos de 3 meses”, “3 a 6 meses”, “6 meses a 1 ano”, “1 a 3 anos” e “Mais de 3 anos, e ainda continuo no processo de compreensão”. O gráfico da Figura 6 abaixo traz uma constatação de que todos os participantes possuem um nível de compreensão muito incipiente sobre as funcionalidades submetidas.

Figura 6: Tempo necessário depreendido para compreensão das funcionalidades



Fonte: Elaborado pelo autor

Observa-se que a maioria dos respondentes levou mais de 06 (seis) meses para atingir um grau que, no melhor cenário, não ultrapassou os 53%, sendo que 04 participantes, com um nível médio de compreensão de 52,86%, indicaram que foi necessário de 1 (um) a 3 (três) anos para alcançar esse nível. Esse dado sugere que a complexidade do sistema e a necessidade de prática contínua representam desafios

significativos para o aprendizado eficiente, uma vez que o período necessário para absorver as funcionalidades do sistema tende a ser longo.

Outro ponto que merece destaque é o fato de 03 participantes, mesmo após mais de 3 (três) anos de atuação junto ao sistema, afirmarem que ainda continuam no processo de compreensão do PJe. Estes respondentes apresentaram um nível médio de compreensão de 28,57%, o que indica que, mesmo após um período extenso de utilização, o sistema ainda apresenta desafios em termos de usabilidade e compreensão de suas funcionalidades.

Isso sugere que, além da experiência prática, é necessário um suporte contínuo e um aprimoramento dos materiais de formação para facilitar o processo de aprendizado, especialmente para funcionalidades mais complexas.

Esses resultados sugerem que a curva de aprendizagem relacionada à compreensão do sistema ainda é lenta, evidenciando a necessidade de abordagens mais eficientes para capacitação e suporte, a fim de reduzir o tempo de adaptação ao sistema e garantir uma maior eficácia no seu uso.

Ao serem questionados sobre os fatores que influenciaram o tempo necessário para compreender as funcionalidades mencionadas, os participantes forneceram respostas que estão detalhadas no Quadro 1 a seguir. Os resultados ajudam a identificar as principais causas que dificultaram a assimilação do sistema.

Quadro 1: Fatores que influenciaram para o tempo de compreensão do Sistema PJe.

Causas/fatores que influenciaram para o tempo de compreensão	Percentual
Carência de Material sobre a utilização sobre o Sistema.	46,15%
Precisei da ajuda de outros usuários mais experiente com o uso do sistema PJe	76,92%
Complexidade das Regras de Negócio que envolvem o sistema PJe	69,23%
Complexidade dos Fluxos que podem envolver os trâmites de um processo	53,85%
O sistema contém, em geral, uma complexidade elevada de compreensão.	61,54%

Fonte: Elaborado pelo autor

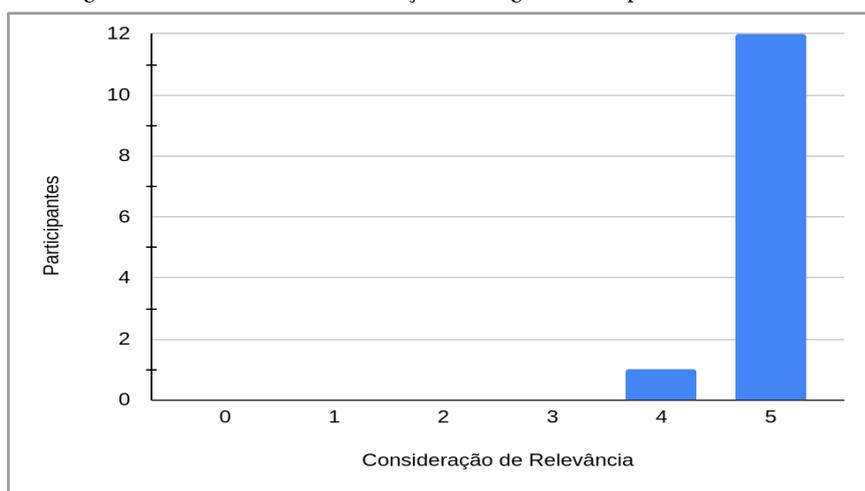
Os resultados do Quadro 1 ressaltam a necessidade de apoio de colegas mais experientes, mencionada por 76,92% dos respondentes. Isso aponta para uma carência de materiais acessíveis e eficazes sobre a utilização do sistema, aspecto destacado por 46,15% dos participantes. A complexidade de compreensão das regras de negócio e dos fluxos processuais também figura entre os principais fatores que influenciam o tempo de compreensão, mencionadas por 69,23% e 53,85%, respectivamente.

A percepção geral de que o sistema apresenta uma elevada complexidade (61,54%) revela que os desafios estão distribuídos por diversas camadas do sistema, desde suas regras de operação até sua interface de usuário. Esses fatores geram impacto direto na eficiência com que o PJe é utilizado, exigindo uma Gestão do Conhecimento sobre o sistema mais eficaz e acessível, tanto para novos usuários quanto para os mais experientes.

A título exemplificativo à complexidade envolvida, a versão utilizada pelo Tribunal de Justiça do Maranhão, Versão 2.2.0.6, atualizada em 10/03/2024-11:15, 1º Grau, era composta por 837 tabelas, 5983 campos, 1346 relacionamentos de chaves (foreign key), além de 172 views (visões).

Quando questionados sobre a existência de um Guia de Compreensão para o PJe, complementado por um portal web com informações sobre funcionalidades importantes, base de erros conhecidos e soluções de contorno, os participantes expressaram suas opiniões. A relevância dessas sugestões está detalhada na Figura 7, que ilustra as considerações dos participantes sobre a utilidade de um recurso centralizado para auxiliar na compreensão e no suporte do sistema.

Figura 7: Relevância sobre a elaboração de um guia de compreensão do sistema



Fonte: Elaborado pelo autor

É possível observar que, entre os 13 (treze) participantes, 12 (doze) atribuíram a pontuação máxima de relevância à ideia de elaboração de um Guia de Compreensão para o PJe, correspondendo a aproximadamente 92,3% dos participantes. Esses resultados indicam um forte consenso de que a criação de um guia de compreensão é considerada altamente desejável para aprimorar o suporte e a utilização do sistema.

Com base no resultado indicado na Figura do gráfico acima, os participantes sugeriram conteúdos para composição do suposto guia de compreensão, tais conteúdos foram listados no Quadro 2 abaixo.

Quadro 2 - Conteúdos sugeridos para composição de um Guia de Compreensão

1	<i>"Usabilidades geral do sistema ; funcionalidades; base de erros e soluções"</i>
2	<i>"Níveis de Segredo de Justiça (O Guia de Compreensão seria destinado ao usuário final ou à equipe de suporte?)"</i>
3	<i>"Configurar nova unidade judicial; detalhamento de como funciona a distribuição;"</i>
4	<i>"Integração SISBAJUD; Alteração de Classes (deixa evidente que não deve alterar classe antes de redistribuir o processo); Configuração de Central de Mandados"</i>
5	<i>"Regras de Visibilidade de Processos e de Documentos; Escopo de Funcionalidades por Perfis mais usuais; Regras de Distribuição de Processos relacionadas à Competência, Jurisdição, Classe e Assunto"</i>
6	<i>"Guia sobre competência processual , fluxos e estudo das tabelas unificadas do CNJ"</i>
7	<i>"Todos os cadastros básicos: processos, usuários, papéis, etc. Além disso, sugiro uma área mais técnica, onde possam constar configurações gerais, como MNI e causas de erros técnicos conhecidos (e.g. Exceção de CEP em formato inválido)"</i>

8	<i>“Guia de compreensão dos principais fluxos; compreensão das regras de negócio do sistema”</i>
9	<i>“Definição clara das regras de negócio, base de ELs para utilização nos fluxos”</i>
10	<i>“Tarefas comuns no dia-a-dia das Varas; Remessa de processos para segunda instância; Melhor descrição (ou tradução) de mensagens de erro”</i>

Fonte: Elaborado pelo autor

Os conteúdos sugeridos pelos participantes para serem abordados em um guia de compreensão do sistema PJe abrangem uma ampla variedade de aspectos técnicos e operacionais. Entre os mais mencionados estão a usabilidade geral do sistema, funcionalidades e uma base de erros e soluções práticas.

O funcionamento da distribuição processual também foi destacado. Essas sugestões refletem a necessidade de um material didático que aborde tanto o uso diário do sistema quanto as questões mais técnicas e específicas. Desse modo, a elaboração de um material abrangente que facilite o uso eficiente do sistema por diferentes perfis de usuários, desde o público final até equipes de suporte técnico, pode agregar valor ao processo de aprendizado em torno do sistema.

5 CONCLUSÕES

Os resultados presentes neste estudo sugerem, primeiramente, que o cenário atual revela uma implementação insuficiente da Gestão do Conhecimento no contexto do Sistema PJe.

Essa constatação aponta para a necessidade de aprimoramentos nas práticas de gestão do conhecimento relacionadas ao sistema em questão, destacando a importância de estratégias mais eficazes para promover sua efetiva utilização e maximizar seus benefícios.

Esses achados ressaltam a relevância de futuras pesquisas e ações voltadas para o aperfeiçoamento da gestão do conhecimento no âmbito do PJe.

A alta complexidade inerente ao PJe é agravada pela falta de uma Gestão do Conhecimento eficaz. A correlação entre o grau de compreensão identificado na pesquisa e lapso temporal para atingi-lo, deixa evidente que a compreensão do sistema PJe apresenta desafios significativos, mesmo para profissionais experientes que oferecem suporte ao sistema. É crucial que sejam implementadas medidas para melhorar a compreensão e usabilidade do Sistema.

Fora os aspectos e funcionalidades apresentados neste trabalho, o sistema PJe possui diversos outros, sendo alguns de simples compreensão, e outros mais complexos, os quais estes, se forem objetos de estudos por trabalhos futuros, podem revelar um cenário ainda mais preocupante.

Isso sugere que a inovação de conteúdos pode impulsionar e otimizar o aprendizado organizacional, de forma propiciar melhor eficiência e eficácia dos serviços prestados aos usuários finais, e, por conseguinte, à população, conforme preconizado pelo Conselho Nacional de Justiça.

Para trabalhos futuros, recomenda-se a ampliação deste estudo, englobando uma amostra mais representativa que inclua diversos profissionais envolvidos com o Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe), a fim de coletar diferentes perspectivas sobre sua compreensão.

Além disso, sugere-se explorar uma linha de pesquisa que considere a aplicação de novas tecnologias para aprimorar a gestão do conhecimento, como a Inteligência Artificial. Tais sistemas podem

ser desenvolvidos para compreender os aspectos e funcionalidades do PJe, visando otimizar o tempo necessário para a compreensão por parte dos usuários.

Essas abordagens promissoras podem contribuir significativamente para a melhoria contínua do sistema e para a eficiência operacional dos profissionais do campo jurídico.

REFERÊNCIAS

- AKUTSU, Luiz; GUIMARÃES, Tomás A. Dimensões da governança judicial e sua aplicação ao sistema BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n.º 510, de 7 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 24 maio 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/conselho-nacional-de-saude/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/resolucoes/2016/resolucao-no-510.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2024.
- CAPAVERDE, Caroline Bastos; VASQUEZ, Ana Cláudia de Souza. IMPLANTAÇÃO DE PROCESSO ELETRÔNICO NO SISTEMA JUDICIÁRIO: UM ESTUDO SOBRE APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL EM UMA SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/read/a/qGYjkgCXqnVrkjX6tq9nTNB/abstract/?lang=pt>. Acesso em 02 set. 2023.
- CRESWELL, John W.; CRESWELL, J. David. Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto. (5a ed.). Porto Alegre. Penso Editora, 2021.
- DE ANDRADE, Mariana Dionísio; REMÍGIO, Rodrigo Ferraz de Castro. A desnecessária separação entre abordagem qualitativa ou quantitativa para a pesquisa jurídica: repensando as vantagens do pluralismo metodológico para a pesquisa em Direito Processual Civil. Revista Eletrônica de Direito Processual, [S. l.], v. 20, n. 1, 2019. DOI: 10.12957/redp.2019.33618. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/33618>. Acesso em: 23 jun. 2024.
- FONSECA, F. F. et al. Implicações de novas tecnologias na atividade e qualificação dos servidores: processo judicial eletrônico e a justiça do trabalho. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, v. 43, p. 1-12, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000022616>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/57Vtcdbsn9jymNvWhK8CGTP/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 07 out. 2023.
- MENDONÇA, Thais Carrier; SANTOS, Neri dos; VARVAKIS, Gregório. Práticas de gestão do conhecimento nas instituições do Sistema de Justiça brasileiro. RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, SP, v. 20, n. 00, p. e022005, 2022. DOI: 10.20396/rdbci.v20i00.8668083. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8668083>. Acesso em: 21 jun. 2024.
- MIRANDA, A. C. C. de; D'AMORE, T. M.; PINTO, V. B. Gestão documental da informação jurídica. Revista Perspectivas em Ciência da Informação, [S. l.], v. 18, n. 3, p. 96–110, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22874>. Acesso em: 19 jun. 2024.
- O PJe está em todos os Estados brasileiros (2024). Disponível em: <https://www.pje.jus.br/navegador/>, 2024. Acesso em: 04 mar. 2024.
- OCDE - Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Manual de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. Publicado pela FINEP (Financiadora de Estudos e Projetos), 3ª Edição, 2005.

RIBEIRO, Elizabeth Matos; IZQUIERDO, Oscar Chassagnes. Gestão do conhecimento e governança no setor público. 1 ed. Salvador, 2017. E-book. p.104. Disponível em: https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/174973/4/eBook_Gest%C3%A3o_do_Conhecimento_e_Governanca_no_Setor_Publico-Especializacao_em_Gestao_de_Pessoas_UFBA.pdf. Acesso em: 22 jun. 2024.

SOUSA, R. P. M. et al. Necessidades de informação do operador do direito como usuário do processo judicial eletrônico no estado da Paraíba, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/fljGb4Gs35yS8rnKfczpxFm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 02 set. 2023.

SOUSA, Roberto Rodrigues de. O impacto da implantação do Processo Judicial Eletrônico nas Unidades Judiciais Cíveis e de Família do Distrito Federal e o reflexo no ritmo da tramitação processual, 2018. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2018/o-impacto-da-implantacao-do-processo-judicial-eletronico-nas-unidades-judiciais-civeis-e-de-familia-do-distrito-federal-e-o-reflexo-no-ritmo-da-tramitacao-processual-roberto-rodrigues-de-sousa>. Acesso em 25 nov. 2023.

TRES, Guilherme Smaniotto; FERRETTI, Renata. Implantação do Processo Judicial Eletrônico no Judiciário Trabalhista Paulista e a Morte Simbólica, 2015. Revista Administração Em Diálogo - RAD, 17(3), 149–171. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/view/rad.v17i3.19444/17472>. Acesso em 11 nov. 2023.

UOL ECONOMIA. Brasil sobe 5 posições e fica em 49º lugar em ranking global de inovação. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2023/09/27/brasil-sobe-5-posicoes-e-fica-em-49-lugar-em-ranking-global-de-inovacao.htm>. Acesso em: 27 set. 2024.

ZAGANELLI, Margareth Vetis; VICENTE, Larissa de Pizzol. O acesso à justiça na sociedade digital: desafios para a efetividade do processo judicial eletrônico. Revista Jurídica Cesumar - Mestrado. 21. 159-171. 10.17765/2176-9184.2021v21n1p159-171. Disponível em: <https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revjuridica/article/view/7282>. Acesso em: 20 jun. 2024.

ZANELA, Liane Carly Hermes. Metodologia de Pesquisa, 2011. Disponível em <https://www.atfcursosjuridicos.com.br/repositorio/material/3-leitura-extra-02.pdf>. Acesso em 13 mar. 2024.