



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA  
COORDENADORIA DO TELEJUDICIÁRIO  
8ª MOSTRA NACIONAL DE TRABALHOS  
DA QUALIDADE DO JUDICIÁRIO

**TEMA:** TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO APLICADA À ATIVIDADE JUDICIÁRIA

**TELEJUDICIÁRIO  
A PORTA DE ENTRADA DO JUDICIÁRIO  
PARAIBANO**

JOÃO PESSOA - PB  
AGOSTO DE 2007

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUÇÃO .....                                       | 3  |
| DESENVOLVIMENTO .....                                  | 4  |
| <b>1. Histórico</b> .....                              | 4  |
| <b>2. Métodos para desenvolvimento das ações</b> ..... | 6  |
| <b>3. Resultados e benefícios alcançados</b> .....     | 8  |
| CONCLUSÃO.....   | 13 |
| ANEXO.....   | 14 |

## INTRODUÇÃO

**Órgão/Unidade:** Tribunal de Justiça da Paraíba – Secretaria de Tecnologia da Informação – Coordenadoria do Telejudiciário

**E-mail pra contato:** [daniellebelmont@tj.pb.gov.br](mailto:daniellebelmont@tj.pb.gov.br) / [telejud@tj.pb.gov.br](mailto:telejud@tj.pb.gov.br) / [julianacoutinhoml@tj.pb.gov.br](mailto:julianacoutinhoml@tj.pb.gov.br)

**Título:** Telejudiciário – A Porta de entrada do Judiciário Paraibano

Este trabalho foi desenvolvido com autorização do Tribunal de Justiça da Paraíba na pessoa do Secretário de Tecnologia da Informação – Emanuel Coriolano Ramalho e da Coordenadora de Qualidade – Juliana Coutinho M. de Lacerda.

**Responsável:** Danielle T. Belmont Gomes – Coordenadora do Telejudiciário

**Equipe:** Roberta Cylene F. Vieira – Supervisora do Telejudiciário

Francisca Vieira Lopes – Supervisora do Telejudiciário

André Luis Negrão Duarte - Técnico judiciário

Ana Caroline Leal Vasconcelos - Técnica judiciária

### **Ações:**

O Telejudiciário, unidade administrativa do Tribunal de Justiça, é o setor competente para realizar o acesso dos usuários aos serviços jurisdicionais e ao Poder Judiciário. Sua função precípua é a prestação de informações processuais ágeis e confiáveis, emissão de certidões cíveis/criminais e simulação prévia de custas processuais, utilizando-se como método a tecnologia da informação através de atendimento personalizado nos guichês, videofonia e internet.

### **Objetivos e Metas:**

- Reduzir o fluxo de pessoas aos cartórios judiciais;
- Aproximar o cidadão comum da justiça e criar uma cultura jurídica;
- Atender às requisições de autoridades, tornando o trâmite de inquéritos e processos judiciais mais célere;
- Atender, imediatamente, aos requerimentos de certidões dos cidadãos;

## DESENVOLVIMENTO

### 1. Histórico

Até meados da década de 90, todos os serviços prestados pelo Poder Judiciário da Paraíba eram realizados de forma manual, através de livros, catálogos de busca e listas. Tais procedimentos acarretavam morosidade, desorganização e ineficiência com relação ao atendimento ao público, às próprias rotinas administrativas e, como conseqüência, à própria prestação jurisdicional.

Buscando acompanhar os ideais de informatização em todos os setores da economia e da máquina pública, a gestão do Des. Antonio Elias de Queiroga (biênio 95-96) teve como principal meta a informatização da justiça, como forma de proporcionar uma melhor prestação jurisdicional e ampliar o acesso à justiça da população em geral.

Neste contexto surgiu a Coordenadoria do Telejudiciário, criada em 27 de setembro de 1996 pela Lei nº 6.332. Originalmente, seus objetivos primordiais eram proporcionar um atendimento ágil e completo ao jurisdicionado, através da prestação de informações processuais, bem como racionalizar o fluxo de pessoas aos cartórios judiciais e outros setores administrativos.

Para a consecução dos objetivos supramencionados foram implementadas as seguintes ações baseadas na tecnologia da informação:

- Criação de um banco de dados informatizado;
- Cadastramento eletrônico de todos os processos judiciais e administrativos em tramitação;
- Introdução de um sistema informatizado para realizar o gerenciamento do banco de dados.

Inicialmente esperava-se que estas ações proporcionassem uma aproximação do cidadão com a Justiça, combatendo desta forma o temor reverencial, incutindo nas pessoas a confiança na busca pelos seus direitos. A questão do acesso à justiça, tão comentada nos meios acadêmicos, teve, na figura do Telejudiciário, uma mola propulsora na medida em que começou a se formar uma cultura jurídica, constatada pelo aumento gradativo no número de atendimentos e na qualidade dos serviços prestados. Segundo o Presidente do Tribunal de Justiça da época, idealizador deste projeto, “o Telejudiciário é o maior

projeto de cidadania do Poder Judiciário. Com esse serviço, a Justiça, definitivamente, abre as portas para o povo, de todas as classes sociais”.

Com o passar dos anos, o serviço prestado pelo Telejudiciário foi sendo aperfeiçoado e modernizado. Novas tecnologias foram sendo inseridas, como a utilização da internet e de pontos de auto-atendimento (totens) para consultas processuais. Estes novos métodos, baseados na tecnologia da informação, tiveram o mérito de proporcionar uma maior satisfação dos usuários, maior agilidade, comodidade e eficiência no atendimento de suas necessidades.

O atual presidente do Tribunal de Justiça da Paraíba, o Des. Antônio de Pádua Lima Montenegro, no ato de posse, anunciou como meta principal de sua gestão a inserção do Poder Judiciário no século XXI, tendo em vista a entrada em vigor da lei nº 11.419/2006 que dispõe sobre a informatização do processo judicial. Para alcançar esse desiderato, foi criada a Secretaria de Tecnologia da Informação, responsável pela coordenação das ações de processamento de dados do Tribunal de Justiça, assim como o desenvolvimento e manutenção de sistemas e banco de dados utilizados na automação das atividades administrativas e judiciárias no âmbito desse poder.

Demonstrando que se encontra na vanguarda do movimento pró-digitalização do processo, e com o escopo de tornar os processos judiciais mais céleres e eficazes, o Poder Judiciário da Paraíba lançou, no dia 05 de agosto do corrente ano, o projeto E-JUS (Projeto Justiça Eletrônica) cuja meta é digitalizar todos os processos judiciais distribuídos no Estado, a partir daquela data, tendo como ponto de partida as demandas dos juizados especiais. Este ambicioso e importante passo que é dado rumo à modernidade tem, no Telejudiciário, um importante aliado na conscientização, instrução e divulgação do projeto junto aos advogados e aos jurisdicionados.

## 2. Métodos para desenvolvimento das ações

Os meios utilizados na implementação das ações desempenhadas pelo Telejudiciário consistem em:

- Atendimento através da central de videofonia;
- Atendimento às partes e advogados em guichês de atendimento personalizado, distribuídos nas unidades judiciárias;
- Atendimento via Internet;
- Auto-atendimento nos Totens instalados nas unidades judiciárias;
- Expedição de certidões cíveis, criminais e de auditoria militar;
- Expedição de antecedentes criminais para instrução de inquéritos e processos judiciais.

Através de uma moderna central telefônica, um sistema informatizado e um vasto banco de dados, bem como de recursos humanos devidamente capacitados, as informações requeridas pelos interessados são disponibilizadas instantaneamente. Existem quatro pontos telefônicos que ficam ligados durante todo o expediente do tribunal. Informações processuais, telefones de setores do tribunal, assim como de outras comarcas e demais órgãos, localização de pessoas e salas, plantões judiciais, simulação prévia de custas judiciais, feriados forenses, competência, funcionamento, composição dos órgãos judiciais, informação sobre leis, decretos, portarias e sobre os locais de votação no período eleitoral são as informações prestadas pela videofonia.

As bases de dados utilizadas são os sistemas VSE/ESA (Codata) e o Goldendoc -Lightbase. Informações processuais e simulação prévia de custas são resgatadas pela Codata, e as demais no Goldendoc. As informações processuais fornecidas através do sistema Codata são alimentadas pelos cartórios judiciais, enquanto que as informações prestadas através do Goldendoc são atualizadas pelo próprio Telejudiciário, mediante consultas ao Diário da Justiça e às Secretarias do Tribunal de Justiça. Para ambos os sistemas são necessários treinamentos, e reciclagens periódicas para permitir uma maior eficiência na consecução dos objetivos do setor.

Todas as informações fornecidas via telefone também são prestadas pessoalmente nos guichês de atendimento. Na Capital, o Telejudiciário está presente em todas as unidades judiciárias, em pontos estrategicamente

escolhidos, onde as partes e advogados, antes de se dirigirem aos cartórios para consultar os processos, obrigatoriamente, terão que portar o extrato da movimentação processual emitida pelo Telejudiciário a fim de facilitar a localização dos autos na escrivania. O Telejudiciário também encontra-se presente em mais onze comarcas do interior do estado e regiões metropolitanas.

O servidor do Telejudiciário, principalmente aquele que atua diretamente com o público, tem um papel pedagógico de extrema importância na formação cultural do cidadão que busca este tipo de serviço, pois questões básicas da tramitação processual e do direito material são explicadas numa linguagem acessível à população menos esclarecida.

Buscando uma maior agilidade e comodidade às partes e advogados, e aproveitando-se das novas tecnologias existentes, a internet e os terminais de auto-atendimento (totens) são meios complementares para a consecução das finalidades de informação do Telejudiciário.

As certidões de processos cíveis, criminais e de auditoria militar também podem ser requeridas ao Telejudiciário por qualquer pessoa, física ou jurídica. As comarcas competentes para a emissão da certidão estadual, por motivos operacionais, são, atualmente, quatro: João Pessoa, que abrange toda a região do litoral; Campina Grande, atendendo a região do brejo; Patos e Sousa que atendem a região do sertão. Inicialmente, o prazo de entrega ao requerente era de 48 horas. No entanto, com o aprimoramento dos meios de informação a pesquisa dos processos no banco de dados tornou-se mais ágil, a ponto de, a partir de 2003 as certidões serem entregues de imediato.

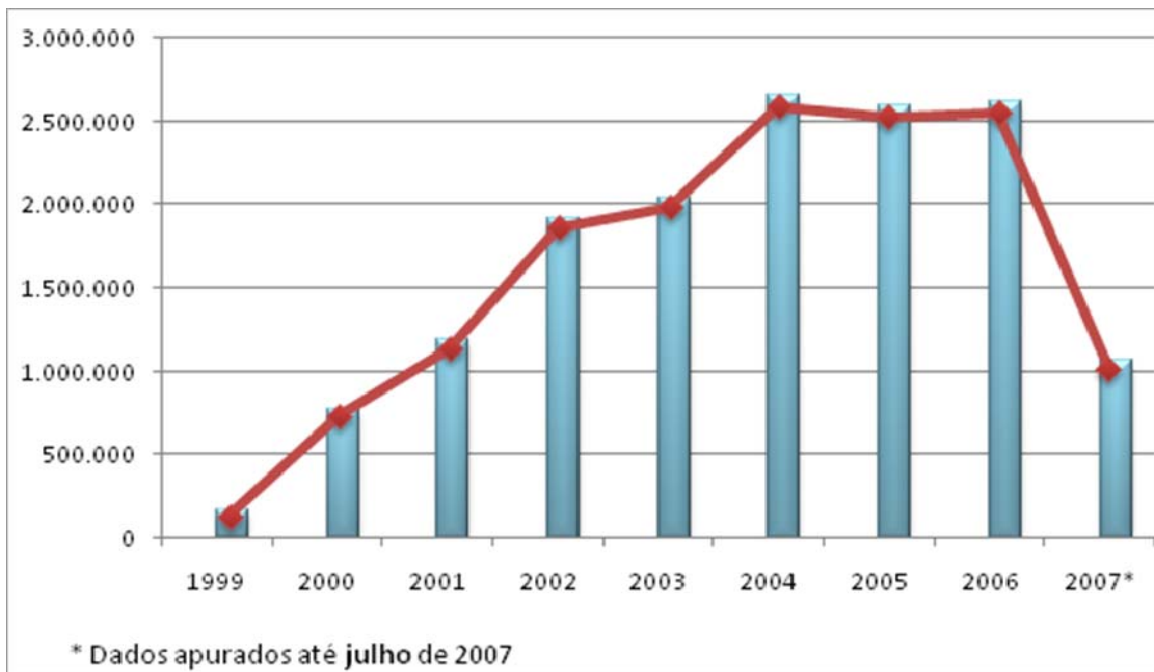
O fornecimento de antecedentes criminais, para instrução dos processos judiciais e inquéritos policiais, requerido exclusivamente por autoridades, também de entrega imediata, tornou-se muito mais eficiente a partir da centralização deste serviço no Telejudiciário. Há, inclusive, uma unidade deste setor no próprio fórum criminal para permitir o pronto atendimento deste tipo de requisição.

### 3. Resultados e benefícios alcançados

Ao longo dos onze anos, desde o seu surgimento, o Telejudiciário vem logrando êxito em todos os objetivos para os quais foi criado. Nota-se uma evolução tanto qualitativa quanto quantitativa dos serviços prestados pelo setor. Foram alcançados resultados satisfatórios, desde a redução do fluxo de pessoas aos cartórios judiciais, até a agilidade na localização dos autos na escrivaninha, racionalizando, assim, o trabalho dos analistas e técnicos, bem como contribuindo para a formação de uma cultura jurídica àqueles que procuram os serviços judiciais.

Concomitantemente ao crescimento do número de processos distribuídos em razão da melhoria no acesso à justiça, proporcionada a partir da Constituição de 1988, também verificou-se um aumento no número de atendimentos nos guichês de consulta processual, localizados nas diversas unidades judiciárias, bem como através da videofonia (vide quadro 01 no anexo).

Conforme gráfico abaixo, constata-se um aumento gradativo do número de atendimentos.

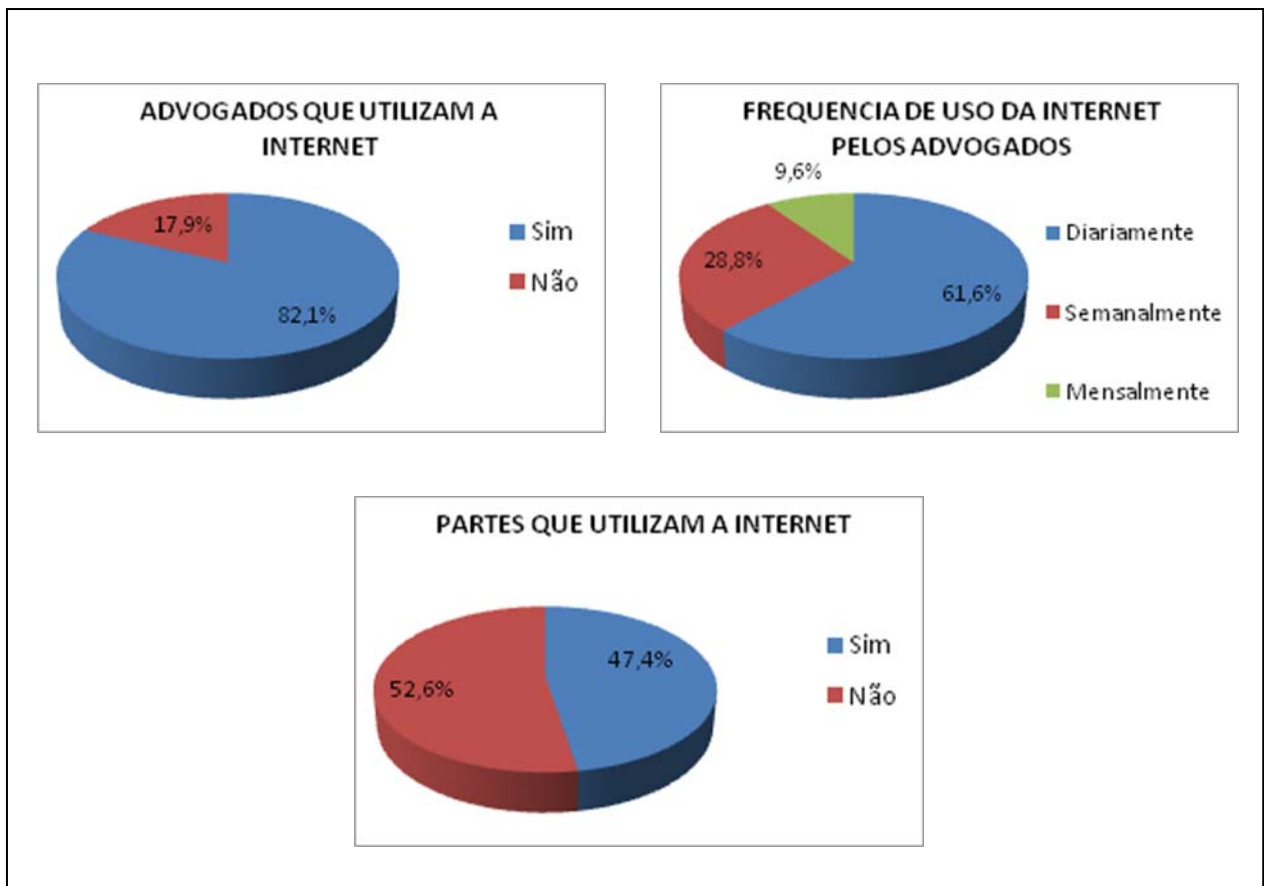


Quadro 01 – Gráfico do aumento gradativo do número de atendimentos.

A partir do ano de 2006 o uso da internet, como meio de acesso a informações processuais, tornou-se difundido tanto entre as partes como entre os

advogados. Para mensurar essa difusão, assim como outros pontos de relevância na avaliação qualitativa dos serviços prestados pelo Telejudiciário, foi realizada uma pesquisa no período de 30 de julho a 03 de agosto de 2007. Os meios de abordagem foram questionários, e as fontes pesquisadas foram: usuários da justiça (partes e advogados) e servidores dos cartórios. Foram abordados 1.195 usuários - dos quais 387 eram advogados - e 20 servidores dos cartórios de maior movimento processual (seis varas cíveis, três varas da fazenda, quatro varas de família, quatro varas criminais e três juizados especiais cíveis).

De acordo com este estudo, 82% dos advogados realizam pesquisa processual via internet, sendo que 62% destes entrevistados consultam seus processos diariamente. Entre as partes, o número de pessoas que acessam as informações processuais pela internet também é significativo: 47% utilizam-na pelo menos uma vez na semana.



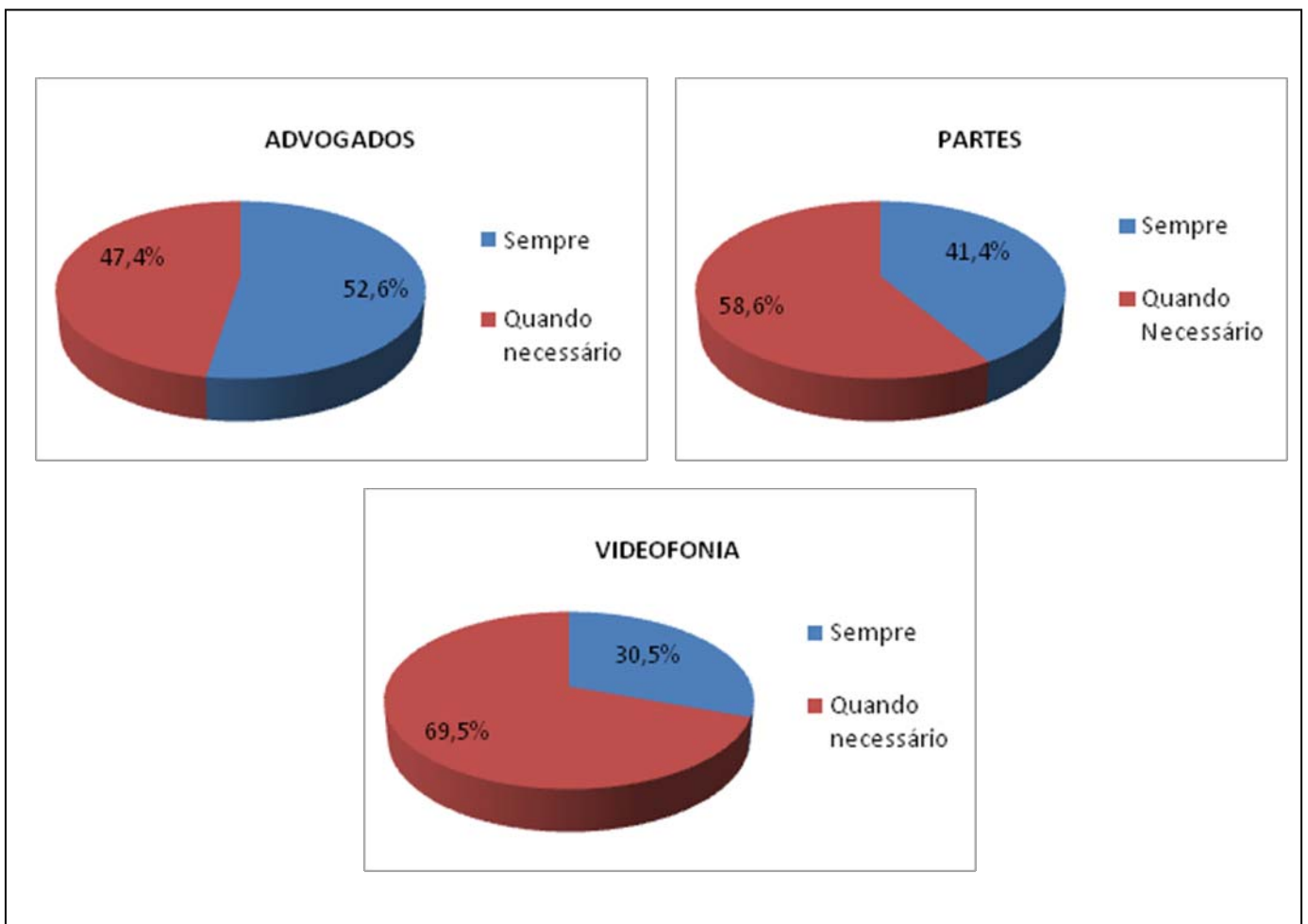
Quadro 02 – Gráficos de acessos à internet e freqüência deste uso

Na medida em que o jurisdicionado já tem a informação processual de que necessita junto ao Telejudiciário, racionaliza-se o fluxo de pessoas aos cartórios

judiciais. Deste modo, os serventuários da justiça passam a desempenhar suas atribuições de forma mais eficiente, proporcionando maior celeridade aos trâmites processuais.

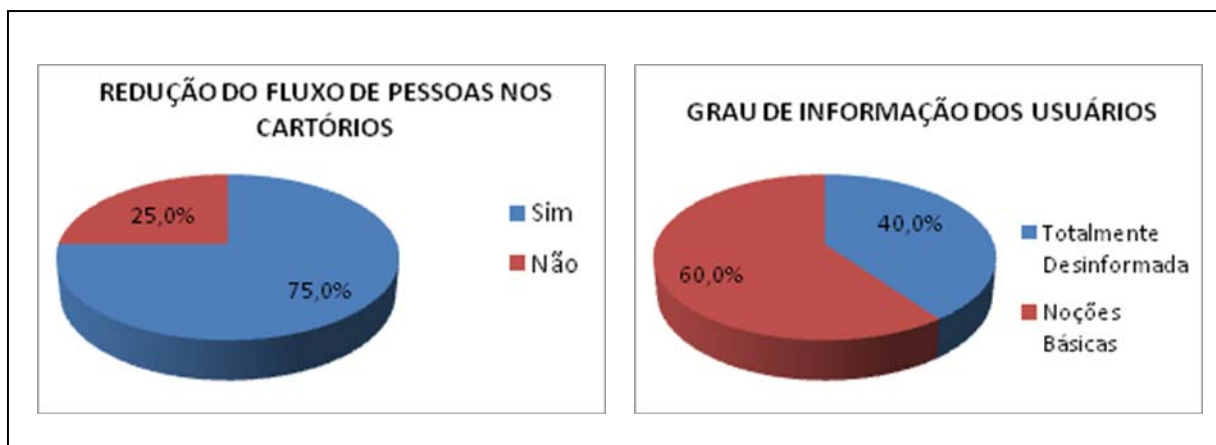
A redução desta demanda pôde ser verificada na pesquisa tanto do ponto de vista dos interessados, como pelos próprios cartórios. Questionou-se às partes e advogados que se direcionam ao Telejudiciário, se, diante da informação recebida, eles continuavam indo aos cartórios, ou só iam quando fosse realmente necessário. Constatou-se que 47% dos advogados só vão aos cartórios quando existe a necessidade da efetiva consulta aos autos. Quanto às partes, o resultado é ainda mais satisfatório. Atualmente, 58% das partes não buscam os cartórios desnecessariamente. Dentre os usuários que consultam as informações através da videofonia, onde na pesquisa não foi feita distinção entre parte e advogado, obtivemos o profícuo índice de 69%.

Seguem abaixo gráficos demonstrativos dos dados mencionados:



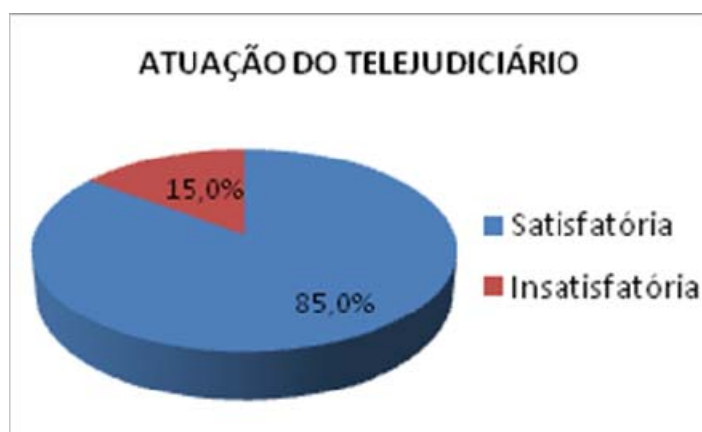
Quadro 03 – Gráficos da freqüência de idas ao Cartório após informação recebida no Telejudiciário.

Com relação aos cartórios judiciais analisados, 75% dos analistas e técnicos judiciários confirmaram que houve uma redução na quantidade de pessoas atendidas. Aferiu-se também que os usuários atendidos em cartórios já têm noções básicas sobre o andamento de seus processos. É o que afirmam 60% dos serventuários pesquisados.



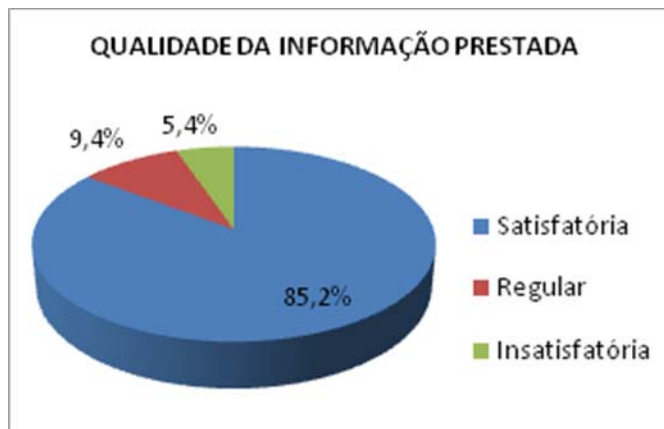
Quadro 04 – Gráficos do fluxo de pessoas nos cartórios e grau de informação dos usuários

A atuação do Telejudiciário foi analisada de forma positiva por 85% dos cartórios judiciais pesquisados. Este elevadíssimo grau de satisfação é reflexo, não só das melhorias alcançadas referidas no parágrafo anterior, como também da sistemática adotada, uma vez que os interessados devem portar o extrato de movimentação processual, facilitando, assim, a localização dos autos.



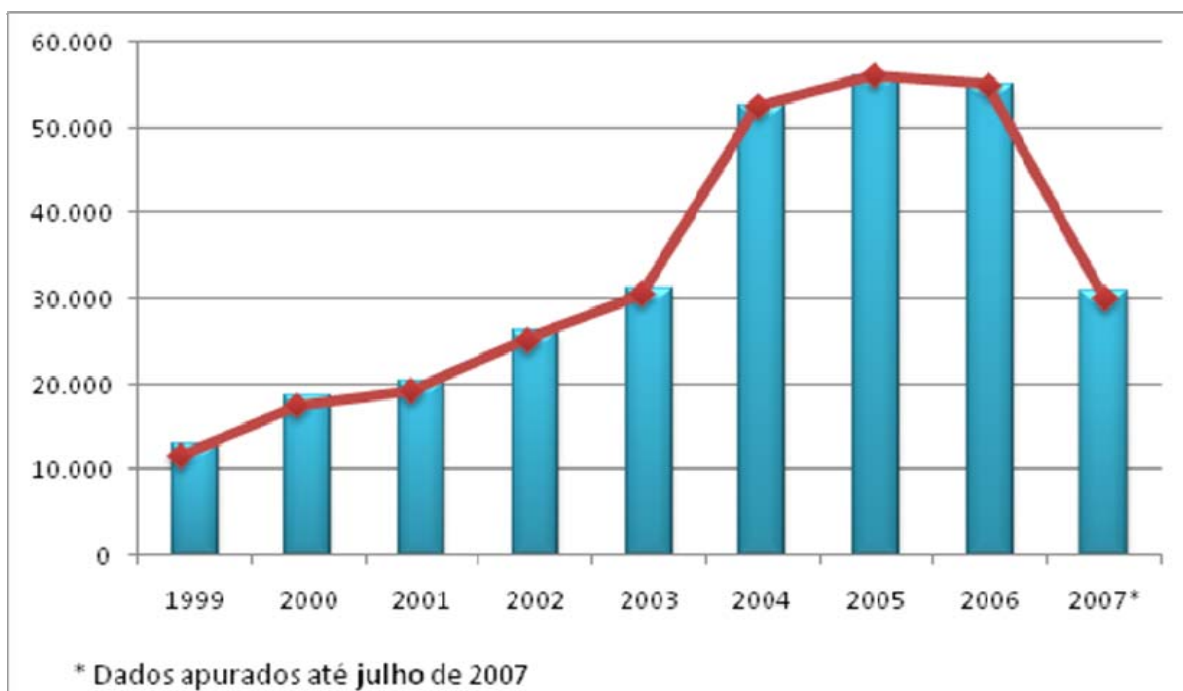
Quadro 05 – Gráfico de satisfação dos cartórios quanto à atuação do Telejudiciário

Ainda nessa pesquisa, mediu-se o grau de satisfação dos usuários (partes e advogados) referente à atuação do Telejudiciário. Dentre os entrevistados, a imensa maioria (85,2%) qualificou como satisfatória a atividade desempenhada por este setor.



Quadro 06 – Gráfico do grau de satisfação dos usuários

Seguindo a evolução alcançada na quantidade de atendimentos, conforme quadro 01, igualmente constatou-se um aumento gradual no número de certidões emitidas. Vale ressaltar que a partir de 2003, quando o prazo para entrega da certidão passou de 48 horas para ser imediata, o número de certidões emitidas, num período de 12 meses praticamente dobrou (vide quadro 02 no anexo).



Quadro 07 – Gráfico de aumento gradual do número de certidões emitidas

## **CONCLUSÃO**

O Telejudiciário é um projeto vitorioso. Todas as expectativas iniciais foram superadas após uma década de atuação. Não apenas seus objetivos imediatos foram alcançados, mas também uma série de objetivos mediatos.

A excelência na qualidade da atuação do Telejudiciário pode ser notada em diversos âmbitos do cenário jurisdicional. Constatou-se uma significativa melhora no trabalho desenvolvido nos cartórios judiciais, na medida em que menos pessoas passaram a ter necessidade de consulta direta aos autos. Verificou-se também um incremento gradual no número de atendimentos a partes e advogados, o que comprova que mais pessoas recorrem ao judiciário para solução dos seus litígios (ampliação do acesso à justiça). Por último, a partir da centralização, no Telejudiciário, da expedição de certidões e antecedentes criminais, as requisições dos cidadãos e das autoridades, respectivamente, puderam ser atendidas com maior celeridade e confiabilidade.

Diante das estatísticas apresentadas, comprova-se a eficiência dos serviços prestados. O Telejudiciário tornou-se efetivamente a porta de entrada do Judiciário paraibano ao cidadão, contribuindo, desta forma, para ampliar o acesso à justiça, e para uma prestação jurisdicional mais célere e universal.

A ênfase na tecnologia da informação dada pelo Des. Antonio de Pádua Lima Montenegro, atual presidente do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, tem como meta a inserção do Poder Judiciário no século XXI. Através destes recursos abre-se a possibilidade de uma atuação mais dinâmica e com maior capacidade operacional.

Anuncia-se, portanto, um novo tempo em que o Telejudiciário desenvolverá suas atribuições com maior eficiência, atendendo ao jurisdicionado de maneira mais próxima ao ideal.

## ANEXO

Quadro 01 – Quantidade de atendimentos de 1999 a julho de 2007

| INFORMAÇÕES PROCESSUAIS EM TODO ESTADO DA PARAÍBA |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |           |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
|   | Jan     | Fev     | Mar     | Abr     | Mai     | Jun     | Jul     | Ago     | Set     | Out     | Nov     | Dez     | TOTAL     |
| 2007  | 154.278 | 132.261 | 196.407 | 181.939 | 243.385 | 161.094 | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1.069.364 |
| 2006  | 167.322 | 149.643 | 271.273 | 222.444 | 269.230 | 265.554 | 235.593 | 245.136 | 223.108 | 204.299 | 196.392 | 172.311 | 2.622.305 |
| 2005  | 165.924 | 160.073 | 220.831 | 230.011 | 214.944 | 270.261 | 252.888 | 282.281 | 256.643 | 234.512 | 222.008 | 83.428  | 2.593.804 |
| 2004  | 171.608 | 162.928 | 269.648 | 258.692 | 256.873 | 220.984 | 170.150 | 270.739 | 285.780 | 204.738 | 177.750 | 209.148 | 2.659.038 |
| 2003  | 116.840 | 155.664 | 150.920 | 165.335 | 176.977 | 166.573 | 173.488 | 158.987 | 188.717 | 193.056 | 230.680 | 165.569 | 2.042.806 |
| 2002  | 100.073 | 110.728 | 110.544 | 157.007 | 168.481 | 151.331 | 168.669 | 185.468 | 201.436 | 206.212 | 196.033 | 164.699 | 1.920.681 |
| 2001  | 54.843  | 76.086  | 100.929 | 97.458  | 115.931 | 98.077  | 83.633  | 101.902 | 106.442 | 129.547 | 122.519 | 101.248 | 1.188.615 |
| 2000  | 39.924  | 75.236  | 70.371  | 68.417  | 85.466  | 75.920  | 51.842  | 72.800  | 63.908  | 64.155  | 61.965  | 46.091  | 776.095   |
| 1999  | 10.704  | 12.559  | 14.390  | 14.542  | 17.587  | 16.893  | 14.561  | 13.824  | 13.864  | 12.359  | 13.185  | 14.314  | 168.782   |

Quadro 02 – Quantidade de certidões emitidas de 1999 a julho de 2007

| CERTIDÕES EMITIDAS EM TODO O ESTADO DA PARAÍBA |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|  | Jan   | Fev   | Mar   | Abr   | Mai   | Jun   | Jul   | Ago   | Set   | Out   | Nov   | Dez   | TOTAL  |
| 2007   | 5.156 | 4.831 | 5.981 | 4.598 | 5.528 | 4.786 | 5.572 |       |       |       |       |       | 36.452 |
| 2006   | 5.783 | 4.147 | 5.394 | 4.290 | 5.597 | 4.573 | 5.700 | 5.554 | 4.364 | 4.818 | 4.763 | 3.384 | 58.367 |
| 2005   | 4.095 | 4.129 | 4.283 | 5.196 | 4.444 | 4.541 | 5.507 | 5.218 | 5.629 | 4.864 | 4.980 | 3.121 | 58.367 |
| 2004   | 2.943 | 2.966 | 4.791 | 4.194 | 3.501 | 5.443 | 7.321 | 4.376 | 4.909 | 3.718 | 4.027 | 4.318 | 52.507 |
| 2003   | 1.973 | 2.079 | 2.700 | 1.876 | 1.931 | 1.802 | 1.987 | 6.669 | 2.386 | 3.285 | 2.366 | 2.157 | 31.211 |
| 2002   | 1.855 | 1.381 | 1.730 | 2.448 | 2.329 | 2.180 | 2.674 | 2.051 | 2.245 | 2.031 | 2.904 | 2.334 | 26.162 |
| 2001   | 1.425 | 1.459 | 1.898 | 1.662 | 1.693 | 1.810 | 1.570 | 2.023 | 1.687 | 2.000 | 1.595 | 1.499 | 20.321 |
| 2000   | 1.340 | 1.357 | 1.223 | 1.312 | 2.204 | 2.075 | 1.713 | 1.886 | 1.387 | 1.522 | 1.444 | 1.173 | 18.636 |
| 1999   | 1.009 | 799   | 1.666 | 1.029 | 1.009 | 705   | 869   | 1.358 | 1.379 | 783   | 1.033 | 1.229 | 12.868 |