

8ª MOSTRA NACIONAL DE TRABALHOS DA QUALIDADE DO JUDICIÁRIO - ESTRATÉGIA E GESTÃO
TEMA: Tecnologia da Informação aplicada à Atividade Judiciária

1. INTRODUÇÃO

1.1 - Identificação:

Órgão: Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul

Unidades: Coordenadoria de Documentação e Informação/Secretaria
Judiciária

Corregedoria Regional Eleitoral

Secretaria de Tecnologia e Informação.

E-mail para contato: codin@tre-rs.gov.br

1.2 - Nome do projeto:

iBase - Base de Conhecimentos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Sul

1.3 - Responsáveis:

João Antônio Friedrich - chefe da Seção de Documentação da Coordenadoria
de Documentação e Informação (CODIN);

Vilmar Rodrigues da Silva Dahmer - assistente I da Corregedoria Regional
Eleitoral;

Rodrigo de Aguiar Gomes - servidor da CODIN;

José Zadir Ferreira Neto - servidor da Secretaria de Tecnologia e
Informação.

1.4 - Delimitação da ação:

O trabalho trata de uma nova forma de organização de documentos digitais e serviços informacionais, a partir de um portal de conhecimentos, com uma utilização da Wikipedia. Passa também pela integração dos órgãos que tem a função de organizar e disseminar as informações necessárias ao trabalho de Magistrados e servidores e dos que produzem documentos e informações na Instituição.

1.5 - Objetivos e metas:

- aproveitar a tecnologia hoje disponível na área da informação e a estrutura de rede existente na Justiça Eleitoral para oferecer aos usuários um serviço ágil, confiável e de utilização amigável;

- reunir num mesmo local na intranet todo tipo de documento, no âmbito judicial ou administrativo, tais como atos jurisprudenciais, normas legais, materiais relativos à memória da Justiça Eleitoral, doutrina de interesse do Tribunal, ou por ele produzida, e de acessos a bases de dados documentais;

- disponibilizar aos Magistrados e servidores os mais diversos documentos e informações, produzidos no TRE/RS ou não, mas que sejam ferramenta de trabalho, numa mesma plataforma de armazenagem e busca;

- padronizar as diretrizes e normas da Justiça Eleitoral na difusão de documentos digitais;

- reduzir o volume e a variedade de formas de consulta às unidades do Tribunal, como contatos telefônicos, e-mails, fax, por parte de servidores e Magistrados, para a resolução de questões pesquisadas de baixa complexidade;

- oferecer uma base de dados única e de fácil utilização, dando autonomia e racionalizando o tempo do usuário na busca de documentos e informações;

- contribuir para a diminuição no volume de impressos no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Sul;

- oferecer uma base de dados, a iBase, para a efetivação de outro projeto em andamento no Tribunal, cujo fim é informatizar a sala de sessões da instituição (projeto Pleno On-line).

2. IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Basicamente o projeto da iBase tem como intenção atacar dois problemas. Primeiro, a dificuldade que os serviços de informação têm em manter informados e atualizados seus usuários com o grande número de normas e atos publicados diariamente, muitos deles modificando outros vigentes. No que diz respeito à Justiça Eleitoral, esse fato é crônico, considerando que são editadas instruções

específicas que regem cada eleição. Além disso os prazos processuais são exíguos e, portanto, o atendimento às demandas de informação dos julgadores tem que ser rápido. E o Tribunal não tinha ferramentas que atendessem aos critérios de celeridade e atualidade.

O segundo problema se referia a edição de publicações e formação de acervos de obras de legislação, jurisprudência e doutrina, que era uma solicitação crescente principalmente das Zonas Eleitorais. O Tribunal não tinha condições, financeiras e técnicas, de formar acervos que atendessem os servidores em sua vasta estrutura no Estado, formada por vários prédios na Capital e em todo o interior do Estado. Acrescente-se a isso a rápida obsolescência das publicações impressas, o grande número de edições de normas, o crescimento vertiginoso da jurisprudência. Era então necessário dar acesso aos documentos de outra forma, num formato de trânsito rápido, fácil e econômico.

3. ANÁLISE DAS PRINCIPAIS CAUSAS

Ao mesmo tempo que o Tribunal já tinha bases de dados atualizadas de jurisprudência e um quadro técnico qualificado, que atendiam os pedidos de pesquisa enviados por e-mail ou solicitados pessoalmente ou por telefone, e grande número de documentos publicados na intranet, não tinha um local específico onde os usuários sabiam que encontrariam o que precisavam. Na primeira fase da implantação da intranet no Tribunal, toda publicação passava pela Unidade encarregada pelo seu desenvolvimento e manutenção. A partir da criação de um Comitê Gestor da Web, houve uma mudança na política institucional e as Unidades passaram a ser publicadoras na intranet. Isso agilizou a divulgação de documentos, mas criou outro problema: a sua dispersão na rede em função da falta ou diversidade de critérios, agravado pela inexistência de uma ferramenta de busca. Cada Unidade editando e publicando seus documentos, sem nenhuma padronização.

A necessidade de edição de publicações impressas também advinham do fato de não se ter muitas matérias disponíveis na intranet. E a produção de manuais do Tribunal para cada eleição sempre era complicada pela constante edição de atualizações ou publicação de novas normas. Era comum acontecer de uma publicação, quando distribuída, já sair com colagens com atualizações.

Por outro lado, a demanda por informações aumentou significativamente com a criação do quadro de servidores de 1ª instância na Justiça Eleitoral. Tendo servidores treinados - antes os funcionários dos Cartórios Eleitorais eram pessoas cedidas por outros órgãos -, era natural que a demanda pelos serviços oferecidos no Tribunal fosse se ampliar.

4. PLANO DE AÇÃO

O plano de ação passou pelas seguintes etapas:

- a) Mapeamento das demandas e formatação da iBase, com o estabelecimento de políticas e critérios de publicação;
- b) Escolha do software a ser utilizado como plataforma para o portal;
- c) Formação de parceria com as unidades com grande interesse na veiculação de documentos na iBase e com a unidade com conhecimento técnico para selecionar e customizar a ferramenta utilizada;
- d) Viabilização institucional, a partir da aprovação de projeto pela Administração e com o parecer favorável do Comitê Gestor da WEB do Tribunal;
- e) Adequação da estrutura da Coordenadoria de Documentação e Informação, gestora da iBase, para atender as novas demandas do projeto;
- f) Treinamento de servidores para publicação e formatação de documentos na base de dados;
- g) Divulgação do projeto, com apresentações nas Unidades do Tribunal, incentivando servidores a utilizarem a base de dados informatizada.

5. MÉTODOS E TÉCNICAS PARA O DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES

5.1 - Formatação da iBase

O tipo de serviço de informação a ser oferecida foi definido com base no levantamento de demandas normalmente recebidas pela CODIN, mais especificamente nas Seções de Legislação, de Seção de Jurisprudência e de Documentação, e por

meio de entrevistas com dirigentes e servidores da Direção-Geral, da Secretaria Judiciária e da Corregedoria Regional Eleitoral. Foram ouvidos também analistas e técnicos da Coordenadoria de Documentação e Informação.

5.2 - Formação das parcerias

Na primeira etapa do trabalho coube à Codin a sensibilização dos demais setores a serem integrados no processo, com a realização de reuniões esclarecendo seus representantes dos ganhos oferecidos pela construção de uma base de conhecimento. A Corregedoria Regional Eleitoral e a Secretaria de Tecnologia e Informação foram os parceiros na tarefa: tanto uma Unidade quanto outra já vinham percebendo a demanda por tal ferramenta e já planejavam soluções. A iBase apenas unificou os esforços.

5.3 - Oficialização do projeto

Tendo sido identificado o problema e vislumbradas as alternativas às questões levantadas, era necessária formalização e a aquiescência da alta administração da instituição, uma vez que o projeto trataria de temas e rotinas afeitos a significativas parcelas do Tribunal Regional Eleitoral. Desta forma, com o encaminhamento de uma proposta formal, a Diretoria-Geral da instituição foi informada e deu o aval ao desenvolvimento do projeto, o que facilitou o trânsito de saberes e mão-de-obra entre as unidades envolvidas na construção da iBase.

5.4 - Definição do software

Foi feita uma primeira tentativa de utilização de HTML, por ser um formato adequado para utilização na intranet, mas mostrou-se ineficiente em função de algumas limitações, como sua complexidade para edição de textos para quem não é da área de informática.

Assim, buscou-se outra ferramenta a partir da qual se construiria a base. A escolha recaiu na plataforma utilizada no projeto, conhecido como Wikipedia. Trata-se, em primeiro lugar, de um software livre, o que evitou um considerável dispêndio de recursos, já que vários servidores seriam administradores do sistema, que deveria, portanto, rodar em máquinas diversas.

Em relação à parte especificamente técnica do projeto, a Wiki, por ser um software com código aberto, ofereceu uma série de vantagens. A "acoplagem" da iBase a partir da base Wiki contou com um servidor rodando Linux (já existiam vários na instituição), e foi feita da forma mais suave possível, sem criar um peso excessivo para o restante da rede do Tribunal e não necessitando envolver o Tribunal Superior Eleitoral, o que, no mínimo, aumentaria o número de contatos e procedimentos necessários para o projeto ser concretizado.

Tendo sido disponibilizado o servidor com Linux, a base Wiki pode ser obtida pela Internet. Além disso, compõem a infra-estrutura da iBase um sistema de bancos de dados (MySQL), uma linguagem de processamento interpretada (PHP) e o servidor web (Apache), todos de código aberto e livre. A facilidade para obtenção e combinação da estrutura técnica para o desenvolvimento da base de conhecimento foi, portanto, elemento decisivo na escolha da plataforma wiki.

A operacionalização da base wiki é muito simples, uma vez que esta é voltada à inteligibilidade na edição de suas páginas. Além disso, é preciso salientar a facilidade para a criação de novos conteúdos, a ligação entre páginas ou documentos internos ao site e a inserção de dados noutros formatos (imagens, principalmente), tudo através de regras de formatação (sintaxe), muito mais simples e práticas do que o HTML, gerando um documento digital muito mais estruturado do que no uso típico de um processador de texto. O programa é capaz, ainda, de gerir automaticamente as diversas revisões a uma página ou documento, apresentando diferenças entre revisões e detectando conflitos de edição entre vários administradores a trabalhar sobre a mesma página ou documento.

A plataforma wiki apresenta ainda a vantagem de poder funcionar de maneira um pouco diversa daquela comumente conhecida (tendo como base e principal exemplo a Wikipedia). O conteúdo pode ser bloqueado para alterações, permitindo que apenas os administradores possam alterar dados diretamente nas páginas de conteúdo. A inserção de novos administradores, no entanto, é bastante simples, e há a opção "Discussão" em cada página, para que o usuário possa apresentar suas dúvidas ou sugestões quanto aos tópicos.

Através de mecanismos de controle (utilizando-se tecnologias standard, como e-mail e RSS) a wiki fornece a possibilidade de que os usuários e, principalmente, os administradores, conheçam em tempo real o desenvolvimento da base de conhecimento. Isto facilita a comunicação entre membros de uma equipe, que precisam se manter atualizados face à sobrecarga de informação usual nos dias de hoje.

O projeto foi apresentado em 11/9/2006 e, no final do mesmo mês já estava em funcionamento.

5.5 - Divulgação da iBase

A divulgação da ferramenta foi realizada de duas formas: pelo correio eletrônico e mural da intranet e com apresentações.

No correio eletrônico e no mural da intranet, veículos já comumente utilizados para a comunicação com os servidores do Tribunal e das Zonas Eleitorais, foram publicadas notas sobre o lançamento, acompanhadas de Guia do usuário da iBase em formato PDF.

As apresentações aconteceram no edifício-sede do Tribunal e no prédio onde estão a Secretaria de Gestão de Pessoas e os Cartórios da Capital. Também houve apresentação nos Programas de Integração e Ambientação, promovidos pelo Tribunal com os novos servidores. Trataram-se de palestras com instrutores da CODIN, com a utilização de data-show para mostrar o funcionamento da iBase e distribuição dos Guias do Usuário.

6. RESULTADOS E COMPARATIVOS

Alguns indicadores sobre os resultados alcançados até o momento:

- em onze meses de utilização (1º/10/2006 A 17/08/2007), a página inicial da Ibase foi acessada 11.062 vezes;

- a iBase, nesse período, vem unificando a consulta às bases de conhecimento necessárias à instituição, perceptível pelas manifestações e pela crescente solicitação, por parte dos usuários, para que sejam publicadas matérias de seu interesse;

- diminuição na produção de impressos de julgados e normas, antes enviados por fax ou fornecidos na biblioteca da CODIN. O Tribunal também deixou de publicar em papel o Manual de Eleições (800 exemplares de 262 páginas, com edições complementares de aproximadamente 50 páginas) e Jurisprudências por assunto (três títulos na última eleição, com 250 exemplares e aproximadamente 160 páginas cada), publicações estas agora disponíveis na iBase. Está também reduzindo a aquisição de códigos e constituições impressas;

- pelo expressivo número de acessos, é plausível supor que tenha havido uma diminuição nas solicitações de suporte telefônico, embora, no momento, não se possa quantificar este processo;

- reflexos na Sala de Sessões do Tribunal, uma vez que os juízes que compõem o Pleno do TRE-RS passam, com a implantação do Pleno on Line a partir de 16 de agosto, a utilizar a iBase para consultar leis e jurisprudências, eliminando-se livros e boletins impressos na bancada. Isso permitirá uma economia nas aquisições do Tribunal, podendo ser reduzida a compra de aproximadamente vinte exemplares da constituição federal e dos códigos penal, processo penal e processo civil, além de um número menor de exemplares do código civil e da constituição estadual. Sem contar que os cartórios eleitorais passarão a contar com essas obras, considerando que estes não tem acesso à internet e, portanto, não tinham acessos a outros sítios que oferecessem as publicações;

- o projeto foi um integrador de interesses e pessoas, em variadas Unidades da instituição, na medida em que contou, em seu desenvolvimento, com servidores de diversas áreas;

- foi criado um espaço para divulgação de temas próximos mas não necessariamente ligados à área fim do TRE-RS, como a Memória da Justiça Eleitoral e textos e artigos dos mais diversos temas dentro das Ciências Humanas, tornado-se um espaço de divulgação e disponibilização de outros serviços do Tribunal.

7. CONCLUSÃO

A implantação e utilização da iBase passa, antes de mais nada, por uma mudança de cultura. Em virtude das muitas ofertas de tecnologias da informação,

tanto os profissionais da informação como os seus usuários têm que mudar sua forma de se relacionar na era da informação. Mudaram os suportes dos registros, mudou a forma de armazená-los e recuperá-los e mudou, principalmente, a forma como se comunicam produtores ou fontes de conhecimento, profissionais da informação e usuários. Parece que nisso está-se conseguindo, paulatinamente, alguns resultados. A iBase hoje já está integrada ao vocabulário dos servidores do Tribunal, tendendo, como proposto nos objetivos, a tornar-se a ferramenta que reúne, ou dá acesso, à maioria das fontes de informações necessárias ao seu trabalho.

A escolha da Wiki como plataforma teve retorno acima do esperado, pela facilidade de edição de artigos, pelo conjunto reduzido de regras que dá unidade na apresentação das matérias e, principalmente, pela facilidade de navegação entre suas páginas. Isso torna a tarefa de treinamento de servidores muito fácil e praticamente dispensa o treinamento de usuários. Qualquer pessoa que esteja familiarizada com o uso da internet usa a iBase sem nenhuma dificuldade.

A iBase trouxe ainda um avanço expressivo na difusão de informações no momento em que passou a publicar matérias na intranet e assim permitiu que os cartórios tivessem acesso a uma massa documental antes indisponíveis a seus servidores. Cumpre, assim, também o papel de integrar estas unidades ao Tribunal.

A utilização da iBase como fonte de informação para suas necessidades informacionais e a possibilidade de ver os documentos de seu interesse publicados na base, favoreceu uma aproximação entre unidades produtoras e usuárias com a CODIN, responsável pela gestão da iBase, pois passaram a participar efetivamente na formação do conteúdo. Essa integração foi muito produtiva, mas por outro lado criou um problema: manter uma coerência na publicação de matérias em contraposição às demandas desses usuários. Desde o início do projeto, um dos critérios era manter um rígido controle na publicação, para que se mantivessem qualidades como relevância das matérias para o Tribunal, adequação dos conteúdos, perenidade e atualização. Agora, como consequência desse novo momento da iBase, a prioridade está na elaboração de uma política de publicação para cada tópico, a ser discutida com todos os interessados.

De qualquer forma, parece incontestável a grande vantagem que representa a utilização da wikipedia, uma ferramenta com grande potencial para a armazenagem e disseminação de informações, e a apropriação, de parte dos usuários, deste serviço oferecido pelo Tribunal, fazendo com que a informação seja realmente encarada como estratégica na Organização.

PORTO ALEGRE, 20 DE AGOSTO DE 2007