

# A VIRTUALIZAÇÃO PROCESSUAL E A REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL DO PODER JUDICIÁRIO DO RIO GRANDE DO SUL

*PROCEDURAL VIRTUALIZATION AND ORGANIZATIONAL RESTRUCTURING OF THE JUDICIARY OF RIO GRANDE DO SUL*

**Sheron Garcia Vivian<sup>1</sup>**

Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS (2018)

**Sílvia Levenfus<sup>2</sup>**

Graduanda pela Fundação Escola Superior do Ministério Público – FMP.

**RESUMO:** É necessária uma revisão das práticas tradicionais, a fim de adaptar as unidades judiciais e as atribuições dos servidores do Poder Judiciário à nova realidade virtual. Nesse sentido, apresenta-se a virtualização processual e a reestruturação organizacional ocorridas no Poder Judiciário do Rio Grande do Sul. Destaca-se como um avanço a criação da Central de Atendimento ao Público e da Central de Cumprimento Cartorário, assim como as inovações tecnológicas no âmbito do Judiciário gaúcho.

**ABSTRACT:** *A review of traditional practices is necessary in order to adapt the judicial units and the attributions of the judiciary servers to the new virtual reality. In this sense, we present the procedural virtualization and organizational restructuring that occurred in the judiciary of Rio Grande do Sul. It stands out as a breakthrough the creation of the Central de Atendimento ao Público and the Central de Cumprimento Cartorário, as well as the technological innovations in the context of the gaúcho judiciary.*

---

<sup>1</sup> Graduada em Ciências Jurídicas e Sociais pela Pontifícia Universidade Católica do RS – PUCRS (2006), Servidora do Tribunal de Justiça (2013). Atualmente, lotada na Assessoria Especial da Corregedoria-Geral da Justiça (2015). *E-mail:* sherongv@tjrs.jus.br.

<sup>2</sup> *E-mail:* silvialevenfus@gmail.com.

**PALAVRAS-CHAVE:** Virtualização processual; processo eletrônico; reestruturação organizacional; inovações tecnológicas.

**KEYWORDS:** *Procedural virtualization; electronic process; organizational restructuring; technological innovations.*

**SUMÁRIO:** Introdução; 1 A implantação do processo eletrônico; 2 A virtualização processual e a necessária reestruturação organizacional do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul: instalação das Centrais de Atendimento ao Público e Centrais de Cumprimento Cartorário; 3 As iniciativas inovadoras do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul; Considerações finais; Referências.

**SUMMARY:** *Introduction; 1 The implementation of the electronic process; 2 Procedural virtualization and the necessary organizational restructuring of the Judiciary of Rio Grande do Sul: installation of Public Service Centers and Registry Compliance Centers; 3 The innovative initiatives of the Court of Justice of Rio Grande do Sul; Final considerations; References.*

## INTRODUÇÃO

**M**udar é inerente ao Direito, posto que este é ciência que evolui de acordo com as necessidades daqueles que o utilizam. É inegável que nunca antes vivemos transformações tão profundas e inovadoras.

Nesse sentido, presencia-se a Revolução Tecnológica 4.0, que assola nossas relações pessoais e de trabalho. E, no âmbito jurídico, tal não seria diferente. Ainda que possa gerar, de início, certo medo em relação ao novo que emerge, indubitável os inúmeros benefícios trazidos.

É evidente a necessária reestruturação de todas as áreas do Direito, para que as concepções sociais e o manejo de ferramentas promocionais da justiça não restem obsoletas e impeçam o exercício da advocacia. É nesse sentido que o presente estudo visa analisar as inovações tecnológicas ocorridas no âmbito judicial, especificamente o processo de virtualização processual e a reestruturação organizacional ocorridos no 1º grau de jurisdição do Poder Judiciário gaúcho.

Nesse ensejo, o escopo do estudo é demonstrar de que forma se deu a evolução da virtualização processual, com a consequente implantação do sistema de processo eletrônico eproc no Estado. Por consequência, traz-se à luz as

delongas desse relevante acontecimento, as quais possibilitaram reestruturação organizacional, celeridade processual, entre outros.

Buscar-se-á, ainda, elucidar algumas inovações tecnológicas do Poder Judiciário gaúcho e de outros Tribunais do País, especificamente em relação à inteligência artificial.

## 1 A IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO ELETRÔNICO

A Lei nº 11.419/2006, que dispôs acerca da informatização do processo judicial, permitiu a utilização do meio eletrônico para a tramitação de processos judiciais, a comunicação de atos e a transmissão de peças processuais. No Capítulo III (Do Processo Eletrônico), em seu art. 8º, há a previsão de que os órgãos do Poder Judiciário poderão desenvolver sistemas eletrônicos de processamento de ações judiciais por meio de autos parcial ou totalmente digitais. Tal normativa revelou-se sobremaneira importante, na medida em que serviu de fundamento para as primeiras iniciativas de processos eletrônicos nacionais.

De forma sucinta, o processo de virtualização processual significa fazer com que os processos tramitem em meio virtual, trazendo um enorme avanço antes jamais visto no Judiciário, acarretando inúmeros benefícios e mudanças estruturais que serão explanadas melhor mais adiante. Nesse sentido, passa-se a uma breve análise da evolução do processo virtual, necessária para o entendimento geral da inovação judiciária.

Destaca-se que, em 2011, foi lançado o AR Digital, em convênio com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Nesse mesmo ano, foi inaugurada a primeira versão do Portal do Processo Eletrônico, sob coparticipação da Ordem dos Advogados do Brasil, da Procuradoria-Geral do Estado, do Ministério Público e da Defensoria Pública. Ainda no ano mencionado, foi desenvolvido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), junto de vários Tribunais e da OAB, o Processo Judicial Eletrônico (PJE) (Ditic, [s.d.]). Neste contexto, é regulamentado o Ato nº 22/2011-P, o qual dispôs sobre a regulamentação do peticionamento eletrônico sobre autos em papel no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado.

Posteriormente, o processo eletrônico foi regulamentado no âmbito do Poder Judiciário estadual, pelo Ato da Presidência nº 17/2012 (Ditic, [s.d.]). Já, em 2013, houve a implantação do processo eletrônico eThemis1g nos Juizados Especiais Cíveis do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. A ideia

era a elaboração de um processo eletrônico simples e célere, específico para as atividades desenvolvidas nos Juizados Especiais. De fato, o sistema constitui um novo modo de prestar jurisdição (Schmidt, Vivian, 2014, p. 155-165).

Amplamente implantado em fevereiro de 2013 nos Juizados Especiais Cíveis do Estado, o sistema eThemis1g passou a ser obrigatório nos Juizados Especiais Cíveis em dezembro de 2015.

A partir de junho de 2016, alcançou processos de competência dos Juizados Especiais da Fazenda Pública (JEFP). Em outubro daquele mesmo ano, foi iniciado o projeto-piloto na área da Fazenda Pública, excetuando-se os executivos fiscais, estabelecendo-se obrigatoriedade de ingresso eletrônico nas comarcas de entrância final.

O TJRS havia optado por desenvolver solução própria de processo eletrônico; contudo, o sistema vinha gerando insatisfação, tanto de usuários internos (servidores e magistrados) quanto externos (advogados e membros de entes públicos). O nível de satisfação era baixíssimo (34% de aprovação), havendo constantes reclamações quanto à lentidão do sistema. A Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/RS) e os demais usuários clamavam por providências no tocante à solução de processo eletrônico.

Neste contexto, no ano de 2017 foi parcialmente suspensa a obrigatoriedade do processo eletrônico na matéria fazendária das comarcas nas quais não havia sido adotada e deflagrados estudos acerca da viabilidade de se prosseguir com a construção de um sistema próprio, ou se seria mais vantajoso a adoção de algum sistema pronto, como o eproc (desenvolvido pelo TRF da 4ª Região) ou PJE (do Conselho Nacional de Justiça).

A decisão da administração de nosso Tribunal de adoção do eproc, no ano de 2017, foi tomada após exaustivo e detalhado estudo realizado por uma comissão multidisciplinar instituída especialmente para aquela finalidade. Representantes da Corregedoria-Geral da Justiça, da Diretoria Judiciária e da Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação integravam a comissão (Ditic, [s.d.]). Foram realizadas inúmeras reuniões com o Tribunal Regional da 4ª Região, bem como videoconferência e visita ao Tribunal de Justiça de Tocantins – único Tribunal Estadual que até então utilizava o sistema eproc. Diversos servidores do TJRS realizaram minuciosa análise das funcionalidades do sistema eproc, comparando-as com as do eThemis1g.

No dia 11.08.2017, reuniram-se representantes da Ditic, do CGJ, do Dijud e da Assessoria Especial das Vice-Presidências, sendo discutidos os principais tópicos levantados em seus pareceres. Ao final, à unanimidade, sugeriram a adoção do sistema eproc, desde que providenciadas as adaptações mínimas do sistema à realidade de nosso Judiciário.

A sugestão de adoção do eproc foi submetida ao Conselho de Informática do TJRS (Coninf) no dia 01.09.2017, que, por maioria, manifestou-se favoravelmente.

No dia 19 de setembro de 2017, o então Presidente do Tribunal de Justiça, Desembargador Luiz Felipe Silveira Difini, em reunião ocorrida no Gabinete da Presidência, após oportunizados debate e questionamentos, decidiu pela adoção do sistema eproc, em substituição às soluções próprias existentes (Ditic, [s.d.]).

Em 30 de janeiro de 2018, menos de três meses após a assinatura do Termo de Cooperação, com importante apoio do TRF da 4ª Região, o sistema eproc foi implantado na primeira Comarca do Estado. O projeto-piloto, realizado na Comarca de Encantado, abrangeu as ações previdenciárias da competência delegada, as quais não dependiam do desenvolvimento das customizações gerais (Ditic, [s.d.]).

Em 5 de outubro de 2018, foi a vez da Comarca de Marau receber o sistema eproc, também restrito às ações previdenciárias, pois, até este momento, ainda trabalhávamos nas customizações básicas do sistema (Ditic, [s.d.]).

Em 19 de novembro de 2018, foi iniciado o projeto-piloto nas Varas de Família, Sucessões e Curatelas da Capital. Logo em seguida, no dia 23 daquele mesmo mês, as Comarcas de Marau e Encantado receberam aquelas competências (Ditic, [s.d.]). A obrigatoriedade na competência da família em Porto Alegre se deu em março de 2019 (Ato nº 6/2019-P).

Em março de 2019, foi iniciada a implantação do eproc nas Varas Cíveis<sup>3</sup> – exceto Fazenda Pública, Juizados Especiais Cíveis e Fazendários e Juizado da Infância e Juventude (Ato nº 7/2019-P), iniciando-se pela Comarca de Porto Alegre, e, após, no interior do Estado, cuja previsão de término é novembro de 2019.

---

<sup>3</sup> O cronograma completo de implantação e obrigatoriedade aprovado pelo Comitê Deliberativo do eproc está disponível no sítio eletrônico: <<https://www.tjrs.jus.br/novo/eproc/cronograma/>>.

O planejamento inicial era de se encerrar a implantação do eproc, na área cível, em todo o Estado, no ano de 2019. Contudo, foi possível ir mais além, abrangendo-se a área da Fazenda Pública. A implantação dessa nova área ocorreu no dia 2 de setembro de 2019, na Comarca de Santa Maria e na 14ª Vara da Fazenda Pública de Porto Alegre, cuja competência é exclusiva para processar os executivos fiscais do Estado (Ditic, [s.d.].a).

Até o final do ano, a competência cível, incluindo Fazenda Pública, estará implantada em todas as Comarcas do Rio Grande do Sul (Ditic, [s.d.].a).

O momento em que se assinou o Termo de Cooperação Técnica com o TRF da 4ª Região e por meio do qual restou cedido o código-fonte do eproc quedou-se de relevância, na medida em que significou um marco no Judiciário gaúcho estadual.

Até o encerramento do presente artigo, o sistema eproc já está implantado no 1º grau de jurisdição em mais de 80% das Comarcas do Estado, sendo a sua implantação e obrigatoriedade em mais de 100 comarcas do interior<sup>4</sup> e, nas comarcas com maior volume de processos, 85% já foi implantado o eproc.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul definiu como meta, em seu Mapa Estratégico 2016-2020, em relação aos processos internos, o aumento da celeridade processual, o que inclui a otimização das estruturas jurisdicionais (TJRS, [s.d.].b). Indubitável que o processo eletrônico está sendo essencial para a concretização deste objetivo.

## **2 A VIRTUALIZAÇÃO PROCESSUAL E A NECESSÁRIA REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL DO PODER JUDICIÁRIO DO RIO GRANDE DO SUL: INSTALAÇÃO DAS CENTRAIS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E CENTRAIS DE CUMPRIMENTO CARTORÁRIO**

A obrigatoriedade do eproc significa que todos os recursos e medidas advindos desses processos necessariamente deverão ser por meio eletrônico, assim como o ingresso de cumprimento de sentença dos processos físicos. É cristalina a rápida transformação processual que o Poder Judiciário gaúcho está sofrendo.

---

<sup>4</sup> Para visualizar a evolução da implantação, ver em: <<https://www.tjrs.jus.br/novo/eproc/implantacao-do-eproc/>>.

O eproc quebra paradigmas, muda rotinas e a forma de trabalhar e pensar o processo. O desenvolvimento colaborativo do eproc proporciona infinitas vantagens, além de aumentar a força de trabalho da equipe de desenvolvimento.

Isso permite que o sistema evolua de forma mais rápida, de modo a acompanhar as necessidades de seus usuários, oferecendo um ambiente cada vez mais acessível, responsivo, atrativo e fácil de usar.

A partir de um estudo comparativo acerca das estruturas organizacionais dos Tribunais brasileiros e das transformações realizadas em decorrência da implantação do processo eletrônico, foram contatados gestores e usuários do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF 4ª R.), Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT 4ª R.), Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC), Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul (TJMS), Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), Tribunal de Justiça de Tocantins (TJTO), Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ) e Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) (Vivian, 2019, p. 50).

A seleção dos referidos Tribunais para o estudo levou em conta o porte das organizações, o estágio avançado no que tange ao programa de virtualização, bem como as instituições com Centrais de Cumprimento ou Unidades de Processamento de processos eletrônicos (Vivian, 2019, p. 50).

A partir dos resultados foi possível extrair conclusões pela premência e necessidade de o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul contar com estruturas mais modernas que centralizassem e padronizassem as atividades idênticas.

A estrutura atual das unidades judiciais de 1º grau de jurisdição do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul é composta por uma equipe de gabinete (como uma espécie de apoio na elaboração de minutas de decisões para os magistrados) e por um cartório (composto, em regra, por 3 a 8 servidores, de acordo com a carga de trabalho, liderados por um escrivão), em qual são cumpridos os processos, segundo determinação judicial (Vivian, 2014, p. 56).

A assessoria, na grande maioria das unidades, é composta por um assessor (cargo comissionado - CC), um auxiliar de juiz (oficial escrevente com função gratificada - FG para auxiliar o juiz) e um estagiário. A estrutura do cartório é chefiada por um escrivão, titular ou designado, responsável por uma equipe integrada, em regra, por oficial ajudante, titular ou designado com função gratificada, oficiais escreventes, auxiliares de serviços gerais e estagiários (Vivian, 2019, p. 56-57).

O resultado dos estudos concluiu sobre a necessidade de uma unidade única para atendimento às partes e de fácil acesso e outra para cumprimento cartorário sem atendimento às partes. Dessa forma, a centralização do serviço de atendimento às partes e de cumprimento cartorário propicia a racionalização do serviço, acelerando o trabalho e a qualidade jurisdicional.

## 2.1 CENTRAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (CAP)

A criação da Central de Atendimento ao Público (CAP) foi aprovada pela Administração pela Resolução nº 1.228/2018-Comag, estando em funcionamento no Foro Central II de Porto Alegre desde novembro de 2018 (Expediente SEI nº 8.2018.0010/001463-7) e possui computadores e *scanners* para utilização do público externo, facilitando o acesso ao eproc para consulta aos autos, peticionamento e digitalização de documentos físicos para inclusão no eproc pelas partes, pelos advogados e pelos interessados (Manual da CAP, 2019, p. 3).

Quanto ao espaço em que se encontra, esse deve ser em um local único, de fácil acesso (de preferência no térreo do Foro), com atendimento exclusivamente presencial e com servidores e estagiários treinados e capacitados, com o intuito de prestar um serviço de excelência (Manual da CAP, 2019, p. 8-9). Contudo, em relação ao atendimento prestado, conforme o art. 10 da Resolução nº 1.228/2019-Comag e o art. 6º da Resolução nº 1.264/2019-Comag, este independe do local em que tramita o processo e não exige a obrigação de atendimento por parte das unidades.

Consoante o art. 5º da Resolução nº 1.264/2019-Comag, a Central de Atendimento ao Público (CAP) tem como atribuições gerais propiciar às partes, aos advogados e aos interessados a consulta aos autos eletrônicos, observadas as regras de sigilo de justiça, bem como possibilitar a prática de atos processuais, estes restritos àqueles profissionais devidamente habilitados, à exceção dos processos do JEC e JEFF, em que possibilitada também a apresentação de pedidos pelas próprias partes (Resolução nº 1.264/2019-Comag, p. 2).

No que tange às atribuições específicas, incumbe à Central de Atendimento ao Público (CAP) realizar a juntada de arquivos de áudios e vídeos no eproc, promover a comunicação dos usuários com os demais setores do Poder Judiciário, atender às partes e aos advogados em tarefas específicas (Manual da CAP, 2019, p. 6).



A instalação da Central de Atendimento ao Público restou aprovada, também, nos demais Foros Regionais, quais sejam: Foro Regional do 4º Distrito, Foro Regional do Sarandi, Foro Regional da Partenon, Foro Regional do Alto Petrópolis e Foro Regional da Restinga (Expediente SEI nº 8.2018.0010/001463-7, p. 162). Há a previsão de instalação da CAP em todos os Foros Regionais até o final do ano, adotando-se um *layout* próprio para a CAP, de forma a estabelecer um padrão de organização espacial.

Salienta-se que, antes da implantação do processo eletrônico (2018), a média de atendimento no balcão nas Varas de Família do Foro Central era de 49,6 atendimentos por dia e as Varas Cíveis detinham uma média de 90 atendimentos ao dia. Em 2019, em função da obrigatoriedade do eproc (em março nas Varas de Família e em maio nas Varas Cíveis) e também de uma ampla divulgação dos serviços prestados pela Central de Atendimento ao Público (CAP), houve uma considerável redução no atendimento por dia no balcão (TJRS, 2019a).

Ademais, verificou-se que, nas Varas de Família do Foro Central de Porto Alegre, a média de atendimentos por dia baixou para 15,64, representando uma redução de 68,47% de procura. Quanto às Varas Cíveis do Foro Central de Porto Alegre, identificou-se uma diminuição de 29,4%, o que corresponde a 63,60 atendimentos ao dia. Destaca-se que a 8ª Vara de Família (a 1ª Vara 100% digital do Tribunal de Justiça gaúcho) foi a que registrou a menor média de atendimentos por dia no mês de agosto de 2019, sendo tal de 8,6 atendimentos ao dia (TJRS, 2019a).

Vale ressaltar o alto índice de satisfação dos serviços prestados pela Central de Atendimento ao Público do Foro Central II de Porto Alegre. No Relatório das Atividades do mês de julho de 2019, elaborado pela CAP (do período de 12 de abril de 2019 a 5 de agosto de 2019), em relação ao tempo de espera, registrou-se uma satisfação de 96%. No que tange à cortesia dos atendentes, o percentual de satisfação atingiu 96,5% e, quanto à qualidade do serviço prestado, o índice de satisfação foi de 96,4% pelos pesquisados (Relatório das Atividades – CAP, 2019, p. 3).

Igualmente, após estudos e, principalmente, diante do sucesso da CAP de Porto Alegre, restou aprovada pela Resolução nº 1.264/2019-Comag a expansão da CAP para o interior do Estado, especificamente para as nove Comarcas com maior média anual de ingresso processual: Caxias do Sul, Novo Hamburgo, São Leopoldo, Canoas, Viamão, Gravataí, Santa Maria, Pelotas e Passo Fundo. Do

mesmo modo, há a previsão de instalação das CAPs em todas essas comarcas até o final do ano. Para o ano de 2010, estão sendo feitos estudos para a instalação da CAP em outras Comarcas.

Os resultados estão sendo positivos. Segundo o Relatório das Atividades do primeiro mês de funcionamento da CAP de Santa Maria (período de 10 de setembro de 2019 a 30 de setembro de 2019), o índice de satisfação dos serviços prestados pela Central de Atendimento ao Público foi de 100%. Os critérios avaliados foram: o tempo de espera, a cortesia dos atendentes e a qualidade do serviço prestado (Relatório das Atividades – CAP Santa Maria, 2019, p. 3).

## **2.2 CENTRAL DE CUMPRIMENTO CARTORÁRIO (CCC)**

Quanto à Central de Cumprimento Cartorário (CCC), foi criado o Expediente SEI nº 8.2018.0010/001588-9, o qual determina que esta é a responsável pelo cumprimento dos processos eletrônicos. Destaca-se a criação de duas Centrais de Cumprimento Cartorário: a de Família (CCC – Família) e a Cível (CCC – Cível), ambas atuam no Foro Central de Porto Alegre e com o mesmo intuito: expedição de documentos nos processos eproc (ofícios, mandados, cartas precatórias, entre outros).

A pretensão é que, enquanto perdurarem processos físicos e eletrônicos, os cartórios possam focar-se no cumprimento dos processos físicos e as Centrais de Cumprimento Cartorário dediquem-se, exclusivamente, ao cumprimento dos processos eproc, sem qualquer interrupção do serviço para atendimento das partes, já que esse tipo de serviço é realizado pela CAP.

A CCC – Família abrange a 1ª, 4ª, 5ª, 6ª e 8ª Varas de Família e também realiza o atendimento remoto de algumas Varas de Família dos Foros Regionais: Foro Regional da Tristeza, da Restinga, do 4º Distrito e do Sarandi. Já a CCC – Cível abrange a 2ª, 6ª, 14ª e 16ª Varas Cíveis, bem como atende remotamente a Vara Cível do Foro Regional da Tristeza. Segue em estudo a expansão da abrangência da CCC – Cível para outras Varas de Porto Alegre.

Em relação à expansão da Central de Cumprimento Cartorário, foi aprovada pela Resolução nº 1.264/2019-Comag a expansão para o interior do Estado para as nove Comarcas com maior média anual de ingresso processual, cuja data de início da implantação coincide com a data da instalação da Central de Atendimento ao Público. Entre as nove Comarcas anteriormente mencionadas,

apenas restante a de Passo Fundo para a instalação tanto da CAP quanto da CCC.

Salienta-se que a virtualização processual não demandou alterações somente na criação de Centrais de Atendimento ao Público ou Central de Cumprimento Cartorário. Isso porque a criação dessas unidades requereu servidores e estagiários que foram deslocados dos gabinetes e dos cartórios para compor essas nova equipe. Assim, foi necessária uma completa reestruturação organizacional nas Unidades Judiciais de 1º grau, de forma a criar a unidade judicial. Nesta, o magistrado detém liberdade para gerir a sua equipe, conquanto que respeite as normatizações internas da Administração do Poder Judiciário (Vivian, 2019, p. 62). E, conforme o Ofício-Circular nº 25/2018-CGJ, nas unidades com processos eletrônicos, incumbe ao juiz o gerenciamento dos seus servidores, assim como a definição de suas atribuições, em conformidade com as suas capacidades e necessidade de serviço.

Quanto aos benefícios da virtualização processual, por certo que acarreta na economia de tempo, preservação do meio ambiente e melhoria dos serviços judiciários. Passados os desafios iniciais de adaptação, é evidente que representará a melhoria da qualidade de vida e no trabalho, transformando a gestão judiciária (Schmidt, Vivian, 2014, p. 165-166).

### 2.3 UNIDADE 100% DIGITAL

Diante da obrigatoriedade do eproc para as competências de Família, Sucessões e Curatelas em Porto Alegre, desde o dia 18.03.2019, percebeu-se a necessidade de contar com uma *unidade com processos exclusivamente eletrônicos*. Tal projeto foi essencial para o mapeamento da nova formatação da unidade “digital” nos quesitos organização das tarefas, gerenciamento de pessoal, realocação de pessoas, além de um estudo mais detalhado sobre o espaço. O projeto-piloto de digitalização dos processos das Varas de Família do Foro Central foi concentrado pela Corregedoria-Geral de Justiça (CGJ), concentrou no Expediente SEI nº 8.2018.0010/004374-2.

Salienta-se que a virtualização processual deve ser totalmente planejada, de forma a evitar falhas (Vivian, 2019, p. 29). Para tal, o expediente mencionado previu exatamente como seria o procedimento: o programa-piloto de digitalização ocorreu no âmbito das cinco Varas de Família do Foro Central de Porto Alegre (1ª, 4ª, 5ª, 6ª e 8ª), em abril de 2019. A digitalização foi efetivada pelo

Serviço de Formação do Processo Digital do Foro do 4º Distrito e pelo Serviço de Distribuição do Departamento Processual do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (Expediente SEI nº 8.2018.0010/004374-2).

De acordo com o documento, apenas seriam digitalizados para tramitação em meio eletrônico no eproc os processos dessas varas propostos após a data de 15.06.2015. Isso porque o atual módulo de custas do eproc somente atende aos processos distribuídos pelo regimento da Lei da Taxa Única de Custas, e, aqueles propostos antes da referida data, possuem outro regime de custas. Nesse sentido, os anteriores à data mencionada permaneceriam tramitando fisicamente.

Quanto à ordem de digitalização, definiu-se que seria de acordo com o critério de maior carga de trabalho por servidor de cartório, iniciando-se pela 8ª Vara de Família, após 1ª, 5ª, 4ª e, por fim, 6ª. Em resumo, após a digitalização de cada unidade, os seus processos físicos seriam redistribuídos para a 1ª Vara de Família, a qual receberia todo o acervo físico das demais Varas de Família, sendo que os processos eletrônicos até então recebidos por esta restaram redistribuídos por sorteio para as demais. Ou seja, ao final, restaram quatro Varas eletrônicas (100% digitais) e uma física (Expediente SEI nº 8.2018.0010/004374-2, p. 54).

As decorrências da digitalização e da virtualização processual foram visíveis e requereram mudanças estruturais.

Já era previsto que a realidade do processo eletrônico abrangeria, em muito, a atividade dos servidores e magistrados. Contudo, com a automatização das tarefas cartorárias, a atividade humana seria dispensada. Entretanto, com o aumento dos processos virtuais, se exigiria maior qualificação e preparo dos servidores para as atividades intelectuais e de assessoramento dos magistrados, permitindo com que o julgamento dos processos virtuais se fizesse proporcionalmente tão célere quanto esses. Assim, indubitável a necessidade de uma reforma na estrutura organizacional, não necessariamente física, mas que unificasse os esforços em uma única equipe, integrando uma unidade judicial e eliminando a divisão conceitual e conservadora de cartório e gabinete (Vivian, 2019, p. 65).

Restaram *evidentes as vantagens* do projeto de digitalização que, conforme informação dos servidores da unidade, está sendo bem aceito pelos advogados.

É uma verdadeira reestruturação organizacional da unidade judicial, na medida em que o atendimento de balcão nessas unidades passou a ser realizado pela CAP e o cumprimento cartorário pela CCC – Família.

### **3 AS INICIATIVAS INOVADORAS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL**

Conforme já explanado, a tecnologia permitiu que houvesse um grande avanço no Poder Judiciário gaúcho. Além dos eventos mencionados, cabe ressaltar outras iniciativas inovadoras do Tribunal de Justiça gaúcho para melhorar o trabalho realizado.

Dessa forma, destaca-se a criação da Comissão de Inovação (Inovajus) pelo Ato nº 27/2014-P (posteriormente alterado pelo Ato nº 10/2015-P), pelo Desembargador Presidente José Aquino Flores de Camargo. Esta teve como objetivo o aumento da celeridade processual, o incremento da resolução de demandas, a modernização da gestão, a busca por novas formas de implementar sistemas de tecnologias e, principalmente, a promoção da cultura da inovação (Ato nº 27/2014-P).

Uma das iniciativas da Comissão de Inovação foi a parceria realizada em conjunto entre o Poder Judiciário gaúcho e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, para o Projeto “Solução Direta-Consumidor”<sup>5</sup>, cujo objetivo é a solução de forma alternativa dos conflitos de consumo, evitando o ajuizamento processual (TJRS, [s.d.]c).

Quanto ao desenvolvimento de programas para auxílio do Judiciário, indubitável as infinitas possibilidades. Entretanto, pouco se pensa sobre o assunto e, por consequência, se desenvolve a informática jurídica. Tal se dá possivelmente pela dificuldade de compreensão do que os Magistrados e servidores precisam e, por parte deles, o que é possível desenvolver em termos programáticos para auxiliar o seu trabalho. Essa dificuldade é plenamente entendível e normal (Tesheiner, 2014, p. 16).

Apesar desses embaraços, é essencial uma comunicação interdisciplinar entre os agentes da informática e os juristas, de forma a possibilitar um trabalho mais célere e efetivo. É nesse sentido que se passou a dar um maior destaque à

---

<sup>5</sup> Para mais informações sobre o Projeto “Solução Direta-Consumidor”, ver no sítio eletrônico: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>>.

inteligência artificial e ao seu uso no Judiciário gaúcho. Inteligência artificial<sup>6</sup> nada mais é do que um sistema que, analisando o ambiente, toma decisões para atingir certos objetivos. Ainda, pode ser programado para aprender o seu comportamento tendo como base uma análise de decisões anteriores tomadas (European Commission, 2018, p. 7).

É cristalina a impossibilidade de desenvolver uma inteligência artificial para o Judiciário, assim como a da ficção científica. Interpretar leis, provas e, inclusive, a reação de testemunhas em audiências são tarefas complexas até mesmo para o humano. Entretanto, há a possibilidade de se utilizar sistemas especialistas para auxílio no impulsionamento e até mesmo no julgamento do processo (Tesheiner, 2014, p. 16). Portanto, é viável a utilização de sistemas de informática para facilitar o trabalho jurisdicional (Tesheiner, 2014, p. 17).

Nesse sentido, foi proposta pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (Ditic) e aprovada pelo Conselho de Informática Judiciária (Coninf), em março de 2019, uma metodologia para os Projetos de Inovação. Já, em abril do mesmo ano, foram aprovados os seguintes Projetos de Inovação, ambos utilizando inteligência artificial: um *chatbot* para atendimento da Direção de Gestão de Pessoas do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (Digep) e um *chatbot* para atendimento e suporte técnico da Central de Atendimento da Ditic (abrangendo públicos interno e externo).

Destaca-se que ambos têm o objetivo de proporcionar o autoatendimento dos usuários via *chat*, por meio de um assistente virtual cognitivo, utilizando a inteligência artificial com *machine learning* e *analytics*, tanto para a investigação, a resolução e os encaminhamento de incidentes e problemas quanto para atendimento ao usuário via *chat*, nos casos de procedimentos repetíveis.

Outrossim, o Tribunal gaúcho estuda alternativas com inteligência artificial, por exemplo, para utilizar nos executivos fiscais. Outros Estados já estão utilizando inteligência artificial para tais atividades, como o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN), o Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) e o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ). Inclusive, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) optou pelo aproveitamento dos sistemas

---

<sup>6</sup> A inteligência artificial seria, no âmbito da informática, a elaboração e o desdobramento de programas de computador capazes de simular o pensamento humano e, por consequência, reproduzir um comportamento inteligente (Michaelis, 2019).

dos Tribunais do Rio Grande do Norte e de Pernambuco para a execução fiscal (CNJ, 2019).

Em agosto de 2019, o Governo chinês lançou um Tribunal 100% virtual que deve julgar casos da Internet, oriundos de disputas entre consumidores e lojas do *e-commerce*, utilizando inteligência artificial e *blockchain*. As audiências serão feitas por meio de um *chat on-line*, por telefone ou por videoconferência, objetivando evitar o deslocamento das partes até a cidade-sede (Muller, 2017).

Enquanto a Estônia pretende, até o final do ano, iniciar um projeto-piloto focado em disputas contratuais julgadas por um robô, em vez de um juiz. As partes enviam os documentos pertinentes ao caso e a inteligência artificial decide (podendo haver revisão por um juiz). O País já utiliza *machine learning* nos serviços públicos, o que implicou na substituição de funcionários públicos por algoritmos na realização de 13 funções (Época Negócios, 2019).

Os exemplos supramencionados de avanços com inteligência artificial talvez estejam muito distantes da realidade do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Contudo, no Supremo Tribunal Federal, um trabalho judicial de 40 minutos já pode ser feito em 5 segundos utilizando-se o Victor, sistema de inteligência artificial. Esse programa identifica casos de recursos extraordinários ou de agravo em recursos extraordinários com 85% de acurácia (STF, 2018). Essa não é a única iniciativa no País. Outros Tribunais de Justiça, inclusive a OAB (chama-se OABJuris) e a Advocacia-Geral da União (Sapiens), já adotam mecanismos com inteligência artificial para auxílio das atividades jurisdicionais.

Posto isso, é evidente que o Poder Judiciário gaúcho não ficará distante dessas inovações e sistemas de inteligência artificial, na medida em que já tem tomado iniciativas nesse sentido, tal como a aprovação dos *chatbots* e pesquisas para implementar IA na execução fiscal.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A introdução do processo eletrônico no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, a par de um desafio, constitui excelente oportunidade para fazer diferente, pensar o novo, criar, enfim, um ambiente voltado para inovação.

A virtualização dos atos processuais permite uma verdadeira transformação das estruturas organizacionais e das atividades dos Magistrados e servidores. A Central de Atendimento ao Público (CAP) e a Central de Cumprimento Cartorário (CCC) são exemplo disso. Permitem, a um só tempo, a incorporação de avanços tecnológicos ao Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, com reestruturação dos procedimentos cartorários e otimização da utilização de mão de obra, concentrando a CCC a realização de tarefas de todos os cartórios judiciais apoiados, agilizando e aperfeiçoando as atividades jurisdicionais, com aumento do número de processos cumpridos por usuário em comparação com o modelo cartorário tradicional, e a CAP elevando à excelência o atendimento prestado. Tal se deu pela qualificação dos servidores, redução do tempo de andamento dos processos e padronização dos procedimentos processuais.

Entre as inúmeras vantagens, destacam-se: a celeridade processual, a eficiência no cumprimento, a redução dos servidores em cartório e, por consequência, a maior produtividade no auxílio de tarefas ligadas à análise processual, além da redução de custos e padronização das atividades e dos procedimentos.

As Centrais Atendimento ao Público (CAP) e a Central de Cumprimento Cartorário (CCC) precisam ser ampliadas e reforçadas, permitindo que, por meio do trabalho a distância, seja possível flexibilizar a distribuição da força de trabalho nas diversas unidades jurisdicionais. As inovações tecnológicas, as ferramentas de automação e os projetos de inteligência artificial já utilizados por outros órgãos e Tribunais do País precisam ser aproveitados pelo Poder Judiciário do Rio Grande do Sul.

Em momento de crise financeira do Estado, iniciativas como essas permitirão que o TJRS assuma, no âmbito administrativo-gerencial, o protagonismo que já desfruta no cenário nacional em termos de resultados na prestação jurisdicional, modernizando sua estrutura organizacional, potencializando o trabalho dos seus servidores e magistrados, por meio de ações concretas que permitam reduzir custos e aumentar sua eficiência.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil;



e dá outras providências. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm)>.

CAP. Relatório das Atividades do mês de julho de 2019. Central de Atendimento ao Público (CAP) do Foro Central II. Porto Alegre, 2019.

\_\_\_\_\_. Relatório das Atividades do mês de setembro de 2019. Central de Atendimento ao Público (CAP) de Santa Maria. Santa Maria, 2019.

CGJ – Corregedoria-Geral de Justiça. *Manual da CAP*. Porto Alegre: Corregedoria-Geral de Justiça, 2019.

CNJ – Conselho Nacional da Justiça. CNJ usará automação e inteligência artificial para destravar execução fiscal. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/88740-cnj-usara-automacao-e-inteligencia-artificial-para-destravar-execucao-fiscal>>. Acesso em: 31 jul. 2019.

DITIC – Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação. Cronograma. Rio Grande do Sul, [s.d.]a. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/novo/eproc/linha-do-tempo/>>. Acesso em: 17 out. 2019.

\_\_\_\_\_. Linha do Tempo: Histórico do Processo Eletrônico no Judiciário Estadual. Rio Grande do Sul, [s.d.]b. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/novo/eproc/linha-do-tempo/>>. Acesso em: 17 out. 2019.

ÉPOCA NEGÓCIOS, *ON-LINE*. Estônia quer substituir os juízes por robôs. *Época Negócios*, [s.l.], 2019. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Tecnologia/noticia/2019/04/estonia-quer-substituir-os-juizes-por-robos.html>>. Acesso em: 18 out. 2019.

EUROPEAN COMMISSION. Draft ethics guidelines for trustworthy AI. Brussels: European Commission, 2018. Disponível em: <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/draft-ethics-guidelines-trustworthy-ai>>. Acesso em: 15 jun. 2019.

MICHAELIS. Dicionário on-line. [s.l.]: Melhoramentos. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/INTELIG%C3%80NCIA/>>. Acesso em: 15 out. 2019.

MULLER, Léo. China lança “tribunal virtual” que só lida com disputas oriundas da Web. *Tecmundo*, [s.l.], 2017. Disponível em: <<https://m.tecmundo.com.br/amp/internet/121010-china-lanca-tribunal-virtual-so-lida-disputas-oriundas-web.htm>>. Acesso em: 18 out. 2019.

STF – Supremo Tribunal Federal. Inteligência artificial: trabalho judicial de 40 minutos pode ser feito em 5 segundos. Brasília, 2018. Disponível em: <<http://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=393522>>. Acesso em: 31 jul. 2019.

SCHMIDT, Ricardo Pippi; VIVIAN, Sheron Garcia. A experiência da implantação do processo eletrônico – eThemis1g – nos Juizados Especiais Cíveis do Rio Grande do Sul. In: Núcleo de Inovação e Administração Judiciária (Org.). *Práticas inovadoras na jurisdição: a experiência dos magistrados do Rio Grande do Sul*. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2014. p. 155-167.

TESHEINER, André Luis de Aguiar. Sistemas de informática para auxílio à atividade jurisdicional. In: Núcleo de Inovação e Administração Judiciária (Org.). *Práticas inovadoras na jurisdição: a experiência dos magistrados do Rio Grande do Sul*. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2014. p. 15-25.

TJRS. Ato nº 017/2012-P que regulamenta o processo eletrônico no âmbito do Poder Judiciário Estadual. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/publicacoes/administrativa/>>.

\_\_\_\_\_. Expediente SEI nº 8.2018.0010/004374-2. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Corregedoria-Geral de Justiça. Porto Alegre, 2019.

\_\_\_\_\_. Expediente SEI nº 8.2018.0010/001588-9. Central de Cumprimento Cartorário. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Corregedoria-Geral de Justiça. Porto Alegre, 2019.

\_\_\_\_\_. Ofício-Circular nº 8/16 do Conselho de Informática Judiciária (Coninf). Disponível em: <[https://www.tjrs.jus.br/static/2017/03/Of\\_Circ\\_03-15\\_CONINF.doc](https://www.tjrs.jus.br/static/2017/03/Of_Circ_03-15_CONINF.doc)>. Acesso em: 18 out. 2019.

\_\_\_\_\_. Ofício-Circular nº 77/2019 da Corregedoria-Geral, sobre a implantação do sistema eproc e divulgou as definições e orientações. Revogação do Ofício Circular nº 33/2019-CGJ. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/publicacoes/administrativa/>>. Acesso em: 18 out. 2019.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 1.228/2018-Comag, dispõe sobre a criação da Central de Atendimento ao Público e das Centrais de Cumprimento Cartorário na Comarca de Porto Alegre. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/publicacoes/administrativa/>>.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 1.264/2019-Comag, dispõe sobre a criação das Centrais de Atendimento ao Público (CAP) em várias Comarcas no interior do Estado (Caxias do Sul, Canoas, Passo Fundo, Pelotas, Novo Hamburgo, Santa Maria, Gravataí, São Leopoldo e Viamão). Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/publicacoes/administrativa/>>.

---

\_\_\_\_\_. Informações sobre a Central de Atendimento ao Público – CAP. Porto Alegre, 2019a.

\_\_\_\_\_. Mapa Estratégico TJRS 2016/2020. Rio Grande do Sul, [s.d.]b. Disponível em: <[https://www.tjrs.jus.br/export/poder\\_judiciario/planejamento\\_estrategico/doc/Mapa\\_Estrategico\\_2015\\_20.pdf](https://www.tjrs.jus.br/export/poder_judiciario/planejamento_estrategico/doc/Mapa_Estrategico_2015_20.pdf)>. Acesso em: 16 out. 2019.

\_\_\_\_\_. Projeto Solução Direta-Consumidor. Rio Grande do Sul, [s.d.]c. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/consumidor.html>>. Acesso em: 18 out. 2019.

VIVIAN, Sheron Garcia. Virtualização processual e a reestruturação organizacional do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul. *Coleção Administrativa Judiciária*, v. 15. Porto Alegre, 2019. Disponível em: <[https://www.tjrs.jus.br/export/poder\\_judiciario/tribunal\\_de\\_justica/corregedoria\\_geral\\_da\\_justica/colecao\\_administracao\\_judiciaria/doc/CAJ15.pdf](https://www.tjrs.jus.br/export/poder_judiciario/tribunal_de_justica/corregedoria_geral_da_justica/colecao_administracao_judiciaria/doc/CAJ15.pdf)>. Acesso em: 31 jul. 2019.

