



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

AUTOMATIZAÇÃO DE ROTINAS NOS SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO JURÍDICOS

ENDRICK EDUARDO DA SILVA NOGUEIRA

RECIFE
2021



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA
CURSO DE BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

ENDRICK EDUARDO DA SILVA NOGUEIRA

**AUTOMATIZAÇÃO DE ROTINAS NOS SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO JURÍDICOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao Curso de Bacharelado em Sistemas de Informação da Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da Universidade Federal Rural de Pernambuco como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel.

Orientador: Prof. Dr. Felipe de Brito Lima

RECIFE
2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal Rural de Pernambuco
Sistema Integrado de Bibliotecas
Gerada automaticamente, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- N778a Nogueira, Endrick Eduardo da Silva
Automatização de rotinas nos sistemas de informação jurídicos / Endrick Eduardo da Silva Nogueira. - 2021.
50 f. : il.
- Orientador: Felipe de Brito Lima.
Inclui referências e anexo(s).
- Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal Rural de Pernambuco, Bacharelado em
Sistemas da Informação, Recife, 2021.
1. Sistemas de Informação Jurídicos. 2. Automatização de Sistemas Jurídicos. 3. Rotinas Automatizadas. 4. Monografia
Sistemas de Informação. I. Lima, Felipe de Brito, orient. II. Título

CDD 004

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

ENDRICK EDUARDO DA SILVA NOGUEIRA

AUTOMATIZAÇÃO DE ROTINAS NOS SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO JURÍDICOS

Trabalho de Conclusão de Curso julgado adequado para obtenção do título de Bacharel em Sistemas de Informação, defendida e aprovada por unanimidade em 05/04/2021 pela banca examinadora.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Felipe de Brito Lima
Orientador
Universidade Federal Rural de Pernambuco

Prof. Me. Cleyton Carvalho Da Trindade
Universidade Federal Rural de Pernambuco

Prof. Me. Jeneffer Cristine Ferreira
Universidade Federal Rural de Pernambuco

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, quem nunca me deixou em todos os momentos da minha vida, e que me deu forças para concluir esse trabalho. Aos meus familiares e amigos, que em todos os momentos, mesmo que com dificuldades, me incentivaram, motivaram e ajudaram a seguir em frente com o curso até o fim. A todos os professores e tutores, que durante todo o período acadêmico se esforçaram e disponibilizaram para me ajudar nas dificuldades acadêmicas, e, ao meu orientador, que me instruiu com clareza, paciência, interação e sabedoria, para que a realização desse trabalho se concretizasse. A todos, os meus mais sinceros agradecimentos.

Que Deus vos abençoe a cada dia mais, lhes permitam ajudar a outros que, assim como eu, precisam de uma orientação e de uma palavra de incentivo, como também, que lhes permitam alcançar as conquistas e objetivos dos vossos corações. Grato por tudo.

Automatização de rotinas nos sistemas de informação jurídicos [monografia]. Recife: Universidade Federal Rural de Pernambuco, Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia, Curso de Bacharelado em Sistemas de Informação; 2021.

RESUMO

A partir da formação das indústrias até os dias atuais ocorreu uma grande evolução da maneira de trabalhar no dia-a-dia, e na área do Direito essa maneira tem obtido grande influência que parte da tecnologia em forma de ferramenta de auxílio para que os profissionais e empresas do setor possam exercer sua função de maneira mais proveitosa e ágil, sem deixar de lado a qualidade do serviço prestado. Assim, através dos anos a tecnologia vem mostrando sua importância para a área jurídica oferecendo ferramentas que permitem aos profissionais aperfeiçoar o desempenho diário em função a demanda. Diante disso esta pesquisa tem como objetivo identificar os impactos de uso de um sistema de informação jurídico com rotinas automatizadas em um escritório de advocacia, a partir de uma discussão da utilização desse tipo de sistema. O procedimento metodológico adotado consistiu na realização de entrevista com profissionais envolvidos em seu uso, onde foram selecionados profissionais de cargos diferentes com o intuito de obter respostas baseadas em diferentes perspectivas, que por sua vez são construídos com base no perfil dos usuários em questão. Os resultados da entrevista exibiram que para os profissionais o sistema e suas ferramentas eram novidade, e que o aprendizado e a adaptação foram vistos como um desafio, que com a utilização do sistema no dia-a-dia, foi vencido e benefícios consideráveis foram adquiridos. Dessa maneira, concluiu-se que a utilização do sistema impactou de maneira positiva no cotidiano do escritório, pois beneficiou em diversos aspectos os profissionais, permitindo-os aperfeiçoar seu desempenho diário.

Palavras-chave: Sistemas de Informação Jurídicos. Automatização de Sistemas Jurídico. Rotinas Automatizadas. Monografia Sistemas de Informação.

Automation of routines in legal information systems [monograph]. Recife: Federal Rural University of Pernambuco, Academic Unit of Distance Education and Technology, Bachelor's Degree in Information Systems; 2021.

ABSTRACT

From the formation of industries to the present day, there has been a great evolution in the way of working on a daily basis, and in the area of Law, this way has obtained great influence, which starts from technology in the form of an aid tool for professionals and companies in the sector can exercise their function in a more profitable and agile manner, without neglecting the quality of the service provided. Thus, over the years, technology has shown its importance for the legal area, offering tools that allow professionals to improve daily performance according to demand. Therefore, this research aims to identify the impacts of using a legal information system with automated routines in a law firm, based on a discussion of the implementation of this type of system. The methodological procedure adopted consisted of conducting interviews with professionals involved in its use, where professionals from different positions were selected in order to obtain answers based on different perspectives, which in turn are built based on the profile of the users in question. The results of the interview showed that for the professionals, the system and its tools were new, and that learning and adaptation were seen as a challenge, that with the use of the system on a day-to-day basis, it was overcome and considerable benefits were acquired. . Thus, it was concluded that the use of the system had a positive impact on the daily life of the office, as it benefited professionals in several aspects, allowing them to improve their daily performance.

Keywords: Legal Information Systems. Automation of Legal Systems. Automated Routines. Information Systems Monograph.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	OBJETIVOS	10
1.1.1	Objetivo geral	10
1.1.2	Objetivos específicos	10
1.2	PROBLEMATIZAÇÃO	11
1.3	JUSTIFICATIVA	11
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1	APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA	14
2.1.1	Cenário das organizações públicas	15
2.1.2	Cenário das organizações privadas	16
2.1.3	Análise da utilização de sistemas de informação jurídicos	23
3	METODOLOGIA	28
3.1	ENTREVISTA REALIZADA COM PROFISSIONAIS DE UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA	28
4	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	34
4.1	REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA COM OS PARTICIPANTES	34
4.2	DISCUSSÃO DOS DADOS OBTIDOS ATRAVÉS DA ENTREVISTA	42
5	CONCLUSÃO	45
5.1	CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
5.2	CONTRIBUIÇÕES DESTE TRABALHO	45
5.3	SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	46
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47

1 INTRODUÇÃO

1 INTRODUÇÃO

As áreas de atuação profissional possuem métodos e procedimentos para que os profissionais obtenham o melhor desempenho, se tornem mais produtivos e organizados em seu exercício, e conquistem os melhores resultados, trazendo para a organização a que pertencem mais eficiência e eficácia, como também, mais produtividade, confiabilidade, integridade e visibilidade no mercado.

Diante disso, a partir da criação das indústrias até a construção da estrutura das organizações que hoje é conhecida, a forma como as empresas operam e como o trabalhador a enxerga, como também, a forma que as empresas tratam seus colaboradores e influenciam no desenvolvimento da sua carreira, mudou bastante, evoluindo constantemente através das revoluções e evoluções da sociedade e da tecnologia.

Pode-se levar em consideração a forma de divisão e organização do trabalho aplicada por Henry Ford como ponto de grande importância para o avanço da maneira que as organizações desempenhariam suas atividades e seus colaboradores suas funções, como também, da relação entre organização e trabalhador.

Ford criou, então, a esteira rolante, cujas peças desfilavam diante dos trabalhadores colocados, lado a lado, na linha de montagem, unindo tarefas individuais sucessivas, fixando uma cadência regular de trabalho e reduzindo o transporte entre as operações. Com o fordismo, a divisão do trabalho e a parcelização das tarefas foram intensificadas. A busca da diminuição dos tempos ociosos estendeu-se à integração entre os postos de trabalho, à medida que o tempo de transferência das peças passou a ser dado não exclusivamente pelas ordens hierárquicas, mas principalmente por meio de dispositivos mecânicos, encadeando as tarefas continuamente. (LAPIS; MERLO, 2007, p.64).

Diante disso, foi possível obter uma nova perspectiva sobre a organização no trabalho envolvendo o tempo, a designação da tarefa, a técnica utilizada para realizar as tarefas, e outros pontos fundamentais para que o trabalhador conseguisse cumprir o que lhe foi determinado. E os impactos que as novas práticas no ambiente de trabalho podem causar não envolvem só na empresa, mas também os trabalhadores, permitindo assim que um novo modelo de desenvolvimento do trabalho, e de trabalhador fosse moldado. Desta forma, a visão do trabalhador em relação as empresas e a maneira de trabalhar, foi modificada, possibilitando seu aperfeiçoamento no decorrer dos anos.

Contudo, através de muito trabalho manual, muitos profissionais desdobram-se para alcançar a excelência em sua função, atuando com técnicas que, para alguns, são ultrapassadas e improdutivas. Diante desse cenário, a tecnologia avançou, e continua avançando, para auxiliar

os profissionais em suas atividades do dia-a-dia, simplificando cada vez mais o trabalho, e possibilitando que novas técnicas e práticas de trabalho fossem elaboradas, testadas e aprovadas, trazendo conforto, organização e produtividade para os profissionais.

Na área jurídica, há inovação e evolução dos métodos e procedimentos aplicados nas atividades cotidianas, visando sempre alcançar a perfeição na execução das atividades.

Nessa realidade, os sistemas de informação entram em ação, facilitando a compreensão de casos e processos, a acessibilidade as informações pertinentes ao caso atual analisado, praticidade, agilidade e minimização de erros na elaboração de documentos de grande importância independente de quantidade, e trazendo maior produtividade e organização aos profissionais, auxiliando-os em suas atividades.

Segundo Souza e Rezende (2019, p. 183), “os benefícios trazidos pela tecnologia, como a digitalização de documentos, por exemplo, vêm contribuindo sobremaneira para melhoria das condições de trabalho nos escritórios jurídicos”. Em seguida, o autor também enfatiza a rapidez, acessibilidade, e a economia de espaço e de tempo.

Diante disso, apenas a título de exemplo, a exemplo de inovação no setor jurídico, pode-se citar a utilização do sistema PJE – Processo Judicial Eletrônico, que através do seu desenvolvimento e implantação nos tribunais, tornou-se possível o acompanhamento da tramitação de um processo de forma eletrônica, trazendo benefícios para os profissionais que o utilizam, assim, o que era feito utilizando o papel, passou a ser feito de forma eletrônica.

Segundo Arnoud (s.d.), o processo eletrônico tem como objetivo superar o uso do papel e da repetição manual e mecânica dos procedimentos. O trâmite físico de autos é eliminado e a comunicação facilitada no que tange as interações entre gabinetes de promotores, magistrados e a representação das partes interessadas. Neste sentido, a elaboração de documentos é significativamente agilizada. Ainda com base na fala de Arnoud (s.d.), entende-se que através do uso do sistema PJE, é possível vislumbrar as mudanças ocorridas e as que, através do desenvolvimento e aperfeiçoamento do sistema, irão ocorrer, para auxiliar cada vez mais os profissionais do Direito.

O processo eletrônico foi aprovado por meio da Lei 11.419/2006 e consiste na tramitação de processos judiciais através de meio eletrônico, preferencialmente pela internet, sendo possível a prática de atos processuais, bem como a transmissão de peças processuais produzidas pelos seus autores. Almeida Filho (2010) argumenta que, dentro da nova ordem processual, o processo eletrônico é mais um instrumento à disposição do Judiciário na busca de maior agilidade na comunicação dos atos processuais e de todo o procedimento. (RÊGO; TEIXEIRA, 2017, p.372).

Através do argumento de Rêgo e Teixeira (2017), os benefícios oriundos da utilização do sistema PJE são ratificados, pois utilizando-se do meio eletrônico, há menor burocracia,

esforços físicos, maior agilidade e melhor comunicação, em todas as etapas da tramitação do processo.

Vale ressaltar que o Processo Judicial Eletrônico – PJE não se limita apenas a migrar os processos, documentos e ações físicas para o ambiente digital, seu conceito vai além, onde (JUNIOR, 2013, p.85-86) utiliza-se das palavras de um Consultor de Sistemas para expor a afirmação de que

Antes de tentar definir o que é o Processo Judicial Eletrônico, vale ressaltar que este não é a pura e simples substituição do papel pelos bits. A simples digitalização ou tramitação de peças originalmente digitais, nos mesmos moldes do que ocorre com os processos em papel, não é o objetivo do processo judicial eletrônico. O processo judicial eletrônico deve ser entendido como um conjunto de tecnologias e métodos que permite, além da mera desmaterialização dos autos judiciais, a realização de procedimentos automatizados por fluxos de trabalho, a organização e indexação de documentos eletrônicos, em ambiente que garanta autenticidade, temporalidade e integridade.

Através da utilização do sistema PJE, é possível observar o quão fundamental essa ferramenta se tornou para a realização do trabalho dos profissionais envolvidos no andamento de um processo atualmente, e, como grandes impactos positivos são possíveis através da utilização, inteligente, consciente e eficaz da tecnologia a favor do desenvolvimento do trabalho no setor jurídico.

Dessa maneira, este trabalho tem por tema a automatização de rotinas de um sistema de informação jurídico.

1.1 OBJETIVOS

Em face do exposto e do tema abordado, essa subseção apresentará os objetivos desse trabalho.

1.1.1 Objetivo geral

Analisar os impactos de uso de um sistema de informação jurídico com rotinas automatizadas em um escritório de advocacia.

1.1.2 Objetivos específicos

Discutir a inserção de um sistema de informação jurídico com rotinas automatizadas em escritórios de advocacia.

Identificar os impactos de uso de um sistema de informação jurídico com rotinas automatizadas em um escritório de advocacia.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Pois, através da discussão de como foi feita a inserção de um sistema de informação que possui rotinas automatizadas, em um escritório de advocacia, será possível obter, na prática, os dados necessários para alcançar o objetivo desse trabalho. Assim, a utilização dessa técnica de obtenção de dados para o desenvolvimento dessa pesquisa, torna-se válido, de maneira que terá grande importância no decorrer do trabalho.

Nesta perspectiva, mostra-se fundamental esclarecer para todos os leitores como se dão os impactos da utilização de um sistema de informação jurídico que possui rotinas automatizadas, e a contextualização do uso desse tipo de sistema. O trabalho de Wakulicz (2016) e Claro (2013), relacionados a esta temática, fortalecem este argumento. Empresas desenvolvedoras de sistemas que possuem automatização de rotinas, ou alguma outra forma de automatização, para escritórios de advocacia; escritórios de advocacia interessados em conhecer sobre esse tipo de sistema, ou implementá-lo: para quaisquer interessados no assunto, a identificação dos impactos advindos do uso desse tipo de sistema no cotidiano de um escritório, possibilitará a construção de uma visão crítica referente a aplicação e uso no dia-a-dia desse tipo de sistema em escritório de advocacia.

Diante do exposto, é possível entender como problema sobre o qual esta pesquisa se debruça: como se dão os impactos da utilização da automatização de rotinas nos sistemas de informação jurídicos?

Vislumbrando o entendimento dos efeitos causados no escritório de advocacia pela utilização desse tipo de sistema, em face das mudanças ocorridas através da utilização do sistema no cotidiano do escritório.

1.3 JUSTIFICATIVA

A realidade de alguns escritórios de advocacia, principalmente de pequeno porte, está baseada na utilização de, em grande parte, trabalho manual nas atividades cotidianas, como por

exemplo atividades internas relacionadas ao fluxo de trabalho interno do escritório, mesmo nos sistemas de informação utilizados, que podem ser automatizadas, causando conseqüentemente a perda de tempo, devido ao retrabalho de ajustes em erros pequenos, falhas e perda na qualidade do serviço prestado.

Com este trabalho, espera-se contribuir com o desenvolvimento e crescimento dos escritórios de advocacia de pequeno e médio porte, no sentido de auxiliá-los através da exposição dos impactos advindos da utilização cotidiana de um sistema de informação, que possui rotinas automatizadas, com o intuito de permitir que através dessa exposição, os escritórios que possuem receio de investir nesse tipo de sistema ou, que não tenham conhecimento dos impactos causados por eles, possam adquirir conhecimento suficiente que os permita ter uma visão do uso desse tipo de sistema e seus impactos, e, dessa maneira, cogitar a possibilidade de implementá-lo em seu escritório, visando sempre aumentar de forma eficaz e eficiente sua qualidade no serviço prestado, confiabilidade e produtividade, com a utilização de sistemas jurídicos com rotinas, mesmo que de fluxos internos e gerenciamento de atividades, automatizadas.

Este trabalho está dividido em quatro capítulos, subsequentes a esta seção introdutória. No capítulo dois será abordada a aplicação da tecnologia atualmente. No capítulo três será abordado o procedimento metodológico adotado para o desenvolvimento do trabalho. No capítulo quatro serão discutidos os resultados adquiridos no capítulo três, e no capítulo cinco será exposta a conclusão obtida no trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo será exposto o embasamento para o trabalho, utilizando-se de argumentos e exposição da situação da tecnologia em face da realidade de sua utilização.

A compreensão não só das pessoas, como também das empresas a respeito do quanto fundamental a tecnologia é para o desenvolvimento e crescimento delas, vem crescendo a cada dia mais, tornando o uso da tecnologia como forma de auxílio para as atividades do cotidiano, cada vez mais valorizada e desenvolvida.

Segundo Wakulicz (2016), é fundamental conhecer os sistemas de informação quando se quer alcançar o sucesso nas empresas e organizações, mostrando que o uso da tecnologia se torna de suma importância para que as empresas e organizações como também seus colaboradores possam crescer e alcançar o sucesso.

Complementando, baseando-se no argumento de Wakulicz (2016) pode-se afirmar que,

Na visão de Laudon e Laudon (2009), uma das funções principais de qualquer sistema de informação, baseado em computador, é de que não deve somente executar as tarefas para as quais foi programado, mas também fornecer recursos que permitirão às pessoas executar seus trabalhos de forma eficiente e eficaz. (AMORIM; TOMAEL, 2010, p.2).

Corroborando com a afirmação anterior, complementa-se também, afirmando que segundo Claro (2013), para O'Brien (2004), as três principais funções dos sistemas de informação estão diretamente relacionadas com o apoio às operações, às tomadas de decisões gerenciais e à vantagem estratégica das empresas e organizações, ratificando a importância do uso da tecnologia para o desenvolvimento delas.

Ao observar, as afirmações realizadas anteriormente, nota-se com clareza, que a utilização da tecnologia da informação, e o uso dela em sistemas de informação, é fundamental para qualquer empresa se desenvolver, como também, que os sistemas não devem apenas realizar suas funções as quais foram programados para realizarem, mas também devem oferecer sua utilização de forma satisfatória para os profissionais que o utilizam.

2.1 APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA

Aplicando o que se entende pela utilização da tecnologia nas organizações e suas funções dentro dela, nota-se o quanto importante se faz o uso da tecnologia como ferramenta fundamental

para a manutenção, desenvolvimento e alavancagem no mercado para qualquer organização que almeja ganhar destaque no mercado e sobreviver nele.

A partir desse entendimento, faz-se necessário saber os cenários em que a aplicação da tecnologia atua, onde destacam-se o das organizações públicas e privadas.

2.1.1 Cenário das organizações públicas

Contextualizando o cenário das organizações públicas, tem-se o conhecimento de que as organizações públicas possuem em sua cultura organizacional, um modelo de operação e organização de forma hierárquica muito intensa, o que, conseqüentemente, acarreta a definição de atividades por cargos muito específica e fechada, causando assim, o aumento da burocratização na execução das atividades a serem realizadas, e, a alta formalidade na organização e execução das tarefas.

Diante disso, a maneira como são tratadas as inovações dentro da organização, causa certa resistência por parte dos envolvidos, o que torna, muitas vezes, a forma de execução de atividades dentro da organização, obsoleta e ultrapassada para os dias atuais.

Em face do exposto, é possível exemplificar e compreender melhor a burocratização para a inserção de inovação, referente a tecnologia da informação, exibindo o processo de aquisição de um sistema de informação em uma organização pública, que, observando as etapas do ponto de vista macro do processo de aquisição, consiste nas etapas de: análise da demanda, planejamento das atividades do projeto, autorização do projeto de aquisição, preparação para aquisição, autorização da aquisição do produto, publicação do edital e seleção do fornecedor, monitoração do projeto, aceitação do produto, implantação, transição para suporte, treinamento, finalização do projeto, manutenção, e evolução, onde nesta última há o acompanhamento dos resultados de utilização do sistema dentro da organização.

Diante da visualização macro do processo de aquisição de software em um órgão público, é possível compreender a burocracia que há dentro da organização para que um projeto de aquisição de software seja concretizado.

Dessa maneira, torna-se comum que os fluxos de trabalho dessas organizações sejam engessados, e, em alguns casos, desatualizados, pois com toda burocracia que há, há também grande dificuldade para que os profissionais almejem adquirir e implantar um novo software, ou uma nova tecnologia voltada para sistemas, na organização.

Porém, para que iniciativas de implantação de tecnologia da informação obtenham o sucesso desejado, é necessária a designação de um responsável que atuará no alcance

dos objetivos e na obtenção dos benefícios esperados da implantação de projetos de sistemas de informações. (AMORIM; TOMAEL, 2010, p.12).

Diante do exposto, compreende-se que para que em uma organização pública seja possível inovar e tornar aceitável a inovação proposta conseguindo utiliza-la de forma eficiente e eficaz, se faz necessário que todos os envolvidos contribuam com a utilização da nova tecnologia utilizando-a em sua máxima, para que assim ela se torne a ferramenta de uso fundamental para a realização cotidiana das atividades da organização, pois “ há resistência por parte dos funcionários na utilização de ferramentas informacionais automatizadas, o que resulta em necessidade de materialização da informação e retrabalho. ” (AMORIM; TOMAEL, 2010, p.19), o que pode impossibilitar o avanço tecnológico das ferramentas utilizadas no dia-a-dia das organizações públicas.

2.1.2 Cenário das organizações privadas

Em contrapartida, o cenário privado mostra-se mais amigável quando se trata de implementar novas tecnologias, pois para o setor privado, a tecnologia é vista como uma ferramenta que poderá permitir alcançar novos horizontes no mercado de trabalho, facilitando o trabalho e reduzindo tempo de execução, custos e retrabalho.

A saber da aceitabilidade à tecnologia pelo setor privado, pode-se observar a forma com que as empresas privadas hoje em dia, atuam em relação a sociedade em volta e no meio em que a empresa está inserida, sendo cada vez mais presentes nas redes sociais, interagindo mais com seu público alvo, tornando o acesso à informação sobre a empresa e seus produtos ou serviços, por parte dos clientes, de forma mais rápida, fácil e segura, e criando um ambiente confortável para o público alvo se aproximar cada vez mais da empresa e identificar-se com ela, sendo todas essas práticas possíveis, através da utilização de diferentes, mais recentes e populares, tecnologias presentes no dia-a-dia da sociedade.

Maia (2019, p.10) afirma que

É bastante significativo que o benefício do uso das tecnologias reflète-se em um diferencial competitivo aos negócios jurídicos. Analisando os pontos positivos, deve-se destacar, além de organização, o lucro como resultado final do investimento em sistemas automatizados.

A partir disso, infere-se que através da inserção da tecnologia em um sistema de informação que irá desempenhar a função de auxílio nas atividades cotidianas do escritório, o escritório ganhará vantagem competitiva no mercado, como também irá se beneficiar de lucros e organização, que a longo prazo permite que o mesmo diversifique seus clientes, mantenha-se

sempre atualizado no meio da tecnologia jurídica e se torne referência com credibilidade em relação aos seus concorrentes.

Dessa maneira, as etapas feitas no processo de aquisição de um software em empresas privadas, são mais simplificadas em comparação às empresas públicas, devido a burocracia presente nelas.

Baseando-se num modelo simplificado descrito por Filgueiras e Lima (2015) do processo de aquisição de software para micro e pequenas empresas, pois através deste modelo simplificado é possível explorar cada etapa e torna-lo mais complexo, alinhando-o a necessidade da empresa que o utilizará, e o tornando eficiente para o que lhe for proposto, observam-se as seguintes etapas: planejamento da aquisição, preparação da solicitação, solicitação, seleção do fornecedor, gerenciamento de requisitos, gerenciamento de projeto, administração do contrato, aceitação, transição para o suporte, e, o acompanhamento, podendo chegar a ciência que há na diferença entre os processos de aquisição de um software nos setores público e privado.

Dessa forma, atendo-se ao ambiente privado, o presente trabalho propõe a discussão e identificação de como se dão os impactos da utilização de sistemas de informação que possuem rotinas automatizadas nos escritórios de advocacia. Utilizando-se, também, de entrevistas com profissionais da área que utilizam sistemas de informação jurídicos, que possuem as características base do tema abordado como metodologia de desenvolvimento e conclusão para o trabalho. Fundamentando-se numa compreensão concreta do cenário da relação da tecnologia atuando no auxílio das atividades dos escritórios de advocacia, frente a demanda atual do setor do direito, utilizando-se de um escritório de advocacia que migrou de um sistema de informação jurídico que não possui rotinas automatizadas para um sistema que possui.

No sentido da utilização da tecnologia de forma complexa, e não só da utilização para atividades simplistas e de lazer do cotidiano da sociedade, conforme a tecnologia avança, ela tem servido de base para o desenvolvimento de pesquisas, empresas, experimentos, produtos e linhas de pensamento a respeito de diferentes áreas do conhecimento, como também, fornece auxílio para os profissionais responsáveis por tais atividades.

Referente ao direito, a tecnologia está presente do suporte ao profissional do direito nas suas atividades cotidianas em seu ambiente de trabalho, ao auxílio na tomada de decisões a respeito de processos jurídicos complexos.

Em sua evolução, o direito passou por diversas mudanças até chegar no que hoje é possível obter, tendo como ponto peculiar, as mudanças na forma de realizar as atividades do

setor no dia a dia, que nesse quesito, a tecnologia tem suma importância, trazendo para o setor diversas vantagens para os profissionais.

A utilização da tecnologia nos escritórios de advocacia iniciou-se no final da década de 80 de forma limitada, apenas pelo uso dos editores de texto em substituição às máquinas de datilografia. Gradualmente, a tecnologia passou a ser utilizada para reunir e agilizar a pesquisa de jurisprudência. Os primeiros bancos de dados de jurisprudência começaram a surgir no início dos anos 90 ainda com precariedade de ferramentas de pesquisa, o que dificultava a localização das informações desejadas (Bonijuris, 2013). Com o tempo, as informações passaram a ser disponibilizadas pelos tribunais por meio da internet com ganho de qualidade e gratuitamente. A tecnologia também passou a ser utilizada para armazenar informações sobre as ações judiciais, dando início à automação dos escritórios jurídicos. Programas de computador gerenciavam o andamento dos processos de forma a ser possível obter informações importantes rapidamente. (CUNHA; HINO, 2013).

Infere-se do artigo exposto pela Equipe PROMAD (promad.adv.br), que em sua evolução, o direito passou pelas fases denominadas “Direito 1.0”, onde as atividades dos profissionais e escritórios de advocacia eram feitas de maneira manual utilizando-se de máquinas de escrever e atividades manuais; “Direito 2.0”, onde marca a utilização dos editores de texto e planilhas virtuais; “Direito 3.0”, onde iniciam-se a utilização de aplicativos, certificados digitais, softwares jurídicos e sistemas de informação com construção específica para escritórios de advocacia, com objetivo de aperfeiçoar o fluxo de trabalho e a forma como as atividades são executadas, visando melhorar a produtividade dos profissionais e reduzir custos; e “Direito 4.0”, onde há a inteligência artificial, e valorização dos recursos que ajudam os profissionais não apenas no dia a dia, como também de forma estratégica no processo de tomadas de decisões. Tais nomenclaturas também são conhecidas como “Advocacia 1.0”, “Advocacia 2.0”, “Advocacia 3.0” e “Advocacia 4.0”, respectivamente.

Para compreender melhor essas fases da evolução da advocacia, Drummond (2018) em seu artigo, descreve a “Advocacia 1.0”, também conhecida como Advocacia Artesanal, como a fase que foi marcada pela forma de trabalho bastante detalhada, que dependia totalmente do advogado do atendimento ao operacional, e demandava muito esforço manual, o que por muitas vezes tornava o serviço prestado lento. Nesta forma de trabalho, a qualidade do serviço prestado era alta, pois para o advogado cada caso é um caso específico e com suas particularidades, o que descarta em sua grande maioria a utilização de modelos prontos para atuar nos casos, entretanto, trabalhar desta maneira resultava num serviço caro e com muitas limitações, pois dessa forma havia falta de recursos, e o advogado não conseguia atender pessoas que estavam muito distantes dele geograficamente, como também sentia grande dificuldade para atender muitos clientes ao mesmo tempo.

Continuando em suas palavras, a “Advocacia 2.0” é descrita como a fase em que houve um grande aumento dos escritórios de advocacia, pois houve a estruturação de equipes focadas em atuar em conjunto nos processos adquiridos pelo escritório, como também, os recursos tecnológicos disponíveis como editores de textos e planilhas virtuais, permitiram que o perfil dos clientes fosse diversificado, o tempo e o custo fossem reduzidos, e as atividades dos advogados fossem aperfeiçoadas quando integradas a essas tecnologias.

Seguindo com suas palavras, na “Advocacia 3.0” destacam-se o uso dos softwares jurídicos, assinaturas e certificados digitais, processos eletrônicos e aplicativos. Essa forma de atuação no mercado é a realidade da grande maioria dos escritórios de advocacia, e permite que eles consigam atender grande demanda de clientes independente de localização geográfica desde que possuam conexão com a internet, reduzir custos e tempo para assessorar um cliente, como também, aprimorar a forma como o advogado atua em função da utilização dessas tecnologias, pois com a inserção da tecnologia no cotidiano dos escritórios, ela tornou-se fundamental para elaboração de peças, geração de relatórios, gestão de tarefas e processos, marketing jurídico, e permitiu a automatização de rotinas dentro dos sistemas jurídicos, que interfere nas atividades que são executadas pelos advogados e permite que eles possam gerir melhor seu tempo e dedica-lo em atividades que demandam mais atenção e esforço, de maneira que o profissional não se sinta sufocado pela quantidade de tarefas que tem para serem concluídas.

Em sequência, a “Advocacia 4.0” é descrita como a fase que ainda está ganhando presença no cenário do Direito, onde nessa fase destacam-se a utilização dos conceitos de robôs autônomos, cibersegurança, internet das coisas, big data analytics, inteligência artificial, simulações de cenários, computação em nuvem, realidade virtual e aumentada, e sistemas integrados. A utilização da tecnologia também se torna forte no processo de tomada de decisões e no processo de elaboração da abordagem estratégica que o escritório irá utilizar para alcançar seus objetivos, trazendo assim a ciência de que a advocacia 4.0 possui recursos para modificar completamente a forma que os profissionais do Direito atuarão em certas atividades, como também, a maneira que os escritórios irão se comportar no mercado devido à alta competitividade existente nele.

Através das palavras de Drummond, é possível observar que durante todos os anos presentes e implícitos na evolução do Direito, a tecnologia quanto técnica utilizada e recursos para os profissionais, sempre foi um fator fundamental para o bom desempenho de um profissional do Direito no mercado, que devido a sua escassez pode limitar a atuação de um advogado no mercado, como também, se disponível e utilizada de modo que venha a beneficiar

o profissional, lhe proporciona exercer sua função da melhor forma existente para o mercado em que ele está inserido.

Em face do exposto, nota-se que as mudanças tecnológicas integradas ao setor do direito, foram se tornando cada vez mais necessárias em vista da atualização da sociedade ao redor, e da necessidade de cada vez mais aperfeiçoar a gestão de tarefas dos profissionais, afim de melhorar o desempenho de profissionais e escritórios de advocacia.

Diante disso, o desenvolvimento de sistemas de informação voltados para os escritórios de advocacia ganhou bastante oportunidade no mercado, pois através da integração desse recurso no dia-a-dia de um escritório, houve ganho considerável de tempo e organização, o que promoveu melhorias em diferentes sentidos no cotidiano do escritório.

A seguir, estão relacionados alguns dos sistemas e ferramentas que são utilizados por advogados e escritórios para o exercício de suas atividades e a descrição deles.

Quadro 1 – Relação de empresa/software/ferramenta disponível para advogados e escritórios de advocacia.

Empresa/Software/Ferramenta	Descrição
Advys	Pela plataforma é possível tirar dúvidas de diversas naturezas: jurídicas, contábeis, empresariais, forenses, financeiras e societárias.
AdvWin	Solução desenvolvida para a informatização de departamentos jurídicos de empresas por meio da gestão do contencioso, consultivo e/ou projetos, permitindo a análise de origem por unidade -obras, filiais, objetos, valores, entre outros.
Astrea	Software Jurídico com Inteligência Artificial para Escritórios e Advogados.
Autojur	Software brasileiro de Gestão Jurídica que usa de forma integrada a Inteligência Artificial Aplicada para a automatização de processos.

JusBrasil	Oferece pesquisa gratuita de processos jurídicos públicos e intermediação para a contratação de advogados.
Justto	Oferece pela internet serviços de arbitragem e conciliação extrajudicial.
Legal One	Plataforma de gestão jurídica que reúne processos, conteúdo legal, financeiro, contratos, clientes e contatos.
Mais Jurídico	Oferece controle de processos, site para advogados, atualização monetária, cálculos trabalhistas e cartão de ponto.
SAJ ADV	Software jurídico que usa Inteligência Artificial para gestão integrada desenvolvido para escritórios de advocacia.

Quadro 1 – Fonte: <https://digilandia.io/transformacao-digital/advocacia-40/>

A exemplo da mudança de práticas advindo do uso da tecnologia, pode-se observar a maneira como o acompanhamento da tramitação de processos era feito, antes do desenvolvimento e implantação do sistema do PJE – Processo Judicial Eletrônico, através da utilização de papéis, e muita burocracia, e, após a utilização desse sistema, passou a ser feita de maneira mais simples, exigindo que o profissional acesse o sistema para realizar suas atividades e acompanhar o andamento do processo em questão.

Desta forma, é possível perceber a existência de uma vantagem que a utilização da tecnologia trouxe para os profissionais realizarem essa e outras atividades de forma simplificada e mais segura, de maneira a reduzir tempo, possíveis custos, e melhorar o desempenho do profissional.

Assim, a tecnologia se insere cada vez mais na área do direito, oferecendo recursos que auxiliam de maneira significativa os profissionais e escritórios de advocacia.

Segundo Nader (2005)

Enquanto alguns juristas mantêm-se em posição de absoluto ceticismo, outros reivindicam já a existência da juscibernética e cogitam, inclusive, da possibilidade de se confiarem aos computadores, futuramente, as decisões judiciais. Fundamentam-se, entre outras razões, nas alegações de que haveria, principalmente nos sistemas que se baseiam nos precedentes judiciais, menor índice de erros judiciários e uma distribuição democrática da justiça, sem discriminação de classes sociais. Inegavelmente os dois radicalismos, tanto o cético quanto o eufórico, distanciam-se da realidade.

Diante do exposto, a utilização da tecnologia no âmbito judicial causa controvérsias nos limites de utilização da mesma em níveis mais altos de decisões, pois o direito possui rica realidade humana em sua conduta e a utilização de algoritmos proporciona a padronização de decisões, o que impossibilita que um algoritmo pré-estabelecido possa levar em consideração todos os fatos e conteúdos apresentados, em determinados processos, e, dessa maneira, tomar a melhor decisão para o caso em questão. (NADER, 2005).

Contudo, atuando em níveis mais baixos, e tratando, em específico, da utilização da tecnologia como auxílio para a realização das atividades cotidianas dos profissionais do direito, ela mostra-se como a melhor forma de gestão de tarefas e compromissos, para obtenção de maior desempenho, produtividade, satisfação e minimização de erros humanos.

Segundo Filho (1994)

Os sistemas de informação (S.I.) podem afetar das mais variadas formas o desempenho das modernas organizações, abrindo-lhes, inclusive, novos espaços e oportunidades de atuação competitiva, motivo pelo qual os gerentes e administradores não podem se furtar a compreender sua natureza e a utilizar seus recursos com eficácia. O leque de novas oportunidades que os S.I. trazem começa com a melhoria e otimização das operações internas da organização, indo até suas operações externas, auxiliando na competitividade vantajosa através de benefícios diretos aos clientes ou usuários.

Em escritórios de advocacia, a exigência de maior agilidade e produtividade na realização das atividades, tornou-se realidade, e com base nesse cenário, a tecnologia avança para prestar o suporte necessário aos escritórios, permitindo a eles conseguir atender as demandas de maneira satisfatória não só para o escritório, como também para o contratante.

Segundo Cunha e Hino (2013), a estrutura de uso da tecnologia é construída recursivamente, através da interação humana regular com certas propriedades da tecnologia, e configura então o conjunto de regras e recursos que moldam esta interação.

Através dos sistemas de informação, a tecnologia tem proporcionado cada vez mais aos escritórios a realização das atividades em tempo hábil com o mínimo de erros possíveis, pois de maneira cognitiva eficiente, os profissionais conseguem visualizar e ter acesso às informações de forma clara, objetiva e rápida, possibilitando assim, que seu trabalho seja concluído com eficácia.

Com a utilização dos sistemas de informação, o que antes perdiam-se horas de trabalho em busca de determinadas informações e documentos, com a utilização da tecnologia, essa atividade é realizada com maior precisão em questão de poucos minutos, permitindo que, como um todo, as atividades em completo de um escritório de advocacia sejam concluídas com mais precisão, confiabilidade e rapidez.

A utilização de sistemas de informação traz à tona as vantagens de seu uso, onde pode-se citar ganho de tempo, aumento na produtividade, redução de custos, redução de erros, integração de informações, melhor gestão dos prazos e análise de desempenho, e tratando da automatização das rotinas dentro de um sistema de informação jurídico, observam-se vantagens como cadastro automático de informações, distribuição automática de tarefas, geração automática de relatórios, integração com outros aplicativos, facilidade no acesso às informações, monitoramento de todas as fases de um processo e melhor gestão de contratos.

Em face do exposto, a utilização da tecnologia no âmbito do direito, mesmo que ainda causando debates em níveis de tomada de decisão, na utilização em níveis operacionais, é bastante requisitada e valorizada, pois, caracteriza-se como um auxílio eficiente para os profissionais realizarem suas atividades do cotidiano.

2.1.3 Análise da utilização de sistemas de informação jurídicos

Para prosseguir ao entendimento da utilização do sistema no escritório escolhido, para participação na obtenção de dados que serão utilizados para alcançar a ciência dos impactos de uso de um sistema de informação em um escritório de advocacia, e os impactos causados por ele, é necessário que saibamos quais os impactos esperados advindos da utilização do sistema, e compreendamos o que são as rotinas para um escritório de advocacia, como também, qual o entendimento a respeito do que são as rotinas automatizadas dentro de um sistema.

A respeito das rotinas, temos em seu significado literal a descrição “caminho utilizado normalmente; itinerário habitual; rotineira”, ou seja, entende-se que uma rotina se dá quando há uma padronização, ou em outras palavras, uma mesma maneira de executar uma sequência de ações. Em um escritório de advocacia, quando aplicamos a palavra rotina referindo-se às ações cotidianas do escritório, fala-se da sequência de atividades que são executadas sempre na mesma ordem afim de alcançar um objetivo predefinido pelo escritório.

Segundo Lima (2017), pode-se entender em sua explanação sobre a padronização de processos, entendendo processo como um conjunto de atividades a serem realizadas em uma sequência, que para um escritório de advocacia, a importância dessa padronização se dá para assegurar a qualidade do serviço oferecido pelo escritório aos seus clientes, e para ter maior controle sobre suas atividades no dia-a-dia.

Ao relacionar o significado de rotina com a automatização de rotinas dentro de um sistema de informação jurídico, é possível entender que as rotinas dentro do sistema descrevem

as ações que são realizadas nele de forma padronizada e sempre na mesma ordem, sejam elas sem variações ou com variações predeterminadas dentro do sistema, o que possibilita a compreensão de que as rotinas automatizadas, por serem partes obrigatórias de um fluxo de trabalho, são de grande valor como auxílio aos colaboradores no dia-a-dia do escritório.

Entendido o significado de rotinas para o escritório de advocacia, pode-se esperar dentre os benefícios adquiridos através de sua utilização o aumento de produtividade do escritório, e que segundo Alvares *et al.* (2012) definem produtividade a partir de sete constatações como

Um indicador multidimensional apresentado como a relação entre o resultado e os recursos utilizados de um processo, afetado diretamente pela qualidade, SMS e requisitos legais de uma organização, e que, quando monitorado e analisado adequadamente, garante à organização crescimentos reais a médio e longo prazo.

Corroborando com a definição de produtividade, Mauro (2010) destaca que é possível

Apontar que a produtividade representa a relação entre entradas e saídas no processo produtivo, conforme a afirmação de Camus (2007, p.1), que é compartilhada por Daft (2005, p.536) que define a produtividade como a representação das saídas de produtos e serviços da organização, dividida pelas entradas.

Como também Matos (2018) faz a relação do uso da tecnologia com o ser produtivo, tratando em específico o contencioso de massa, a afirmação de que “a automação é o elemento basilar do processo produtivo nos escritórios de contencioso de massa. Através da automação é que se torna possível atender a produção em massa, mas com custo reduzido”.

Diante das definições apresentadas, entende-se que a produtividade possui ligação direta com o desempenho e crescimento da empresa, justificando assim sua importância e motivo pelo qual é um dos benefícios esperados com a utilização de sistemas nos escritórios.

Diante disso, os escritórios de advocacia buscam utilizar a melhor forma de organização do fluxo de trabalho visando alcançar produtividade, redução de erros, melhor aproveitamento do tempo, e proporcionar melhorias no desempenho de seus colaboradores. Dessa maneira, utilizam-se de técnicas e ferramentas consideradas eficientes e satisfatórias para o funcionamento eficaz do escritório, que permitam-no crescer e se tornar cada vez mais visível no mercado.

Infelizmente, muitos escritórios utilizam o trabalho manual para atividades que são simples, porém que demandam tempo e atenção, para que não seja necessário realizar correções futuras, que dificultam o fluxo de trabalho dentro do escritório, e, acabam impossibilitando ao escritório arcar com alta demanda de grandes clientes, o que resulta na estagnação do desenvolvimento do escritório.

Com isso, a relação da tecnologia e a área do Direito começou a ficar mais íntima e intensa, com vários estudos relacionados ao tema sendo desenvolvidos, e com a modernização dos escritórios para as novas tecnologias se tornando cada vez mais evidente.

Sobre isso, Alves (2020) afirma que “os estudos envolvendo Direito e Tecnologia não são um fenômeno recente e nem se iniciam com as chamadas legaltechs e lawtechs. Esses estudos tinham como objetivo automatizar parte da atividade jurídica por meio do desenvolvimento de softwares”.

Através dos estudos desenvolvidos com o intuito de promover o aprofundamento da conexão entre Direito e tecnologia, a automatização de algumas tarefas que compõem o fluxo de etapas das atividades jurídicas, tornou-se cada vez mais visto e idealizado, para serem aperfeiçoados e posteriormente implementados na realidade dos escritórios de advocacia.

Ao utilizar um sistema de informação pronto desenvolvido para escritórios de advocacia e que permitem personalização para que ele opere de acordo com as necessidades do escritório, ou, que seja desenvolvido especificamente para o escritório, as tarefas cotidianas tornam-se mais fáceis de serem gerenciadas, executadas e acompanhadas pelos advogados, assistentes jurídicos e outros profissionais envolvidos no fluxo de trabalho do escritório, possibilitando que haja o aumento de produtividade, redução de erros básicos nas tarefas e melhor aproveitamento do profissional em seu ambiente de trabalho, pois dessa maneira, para o profissional, a visualização, o entendimento, o gerenciamento e a execução das tarefas pendentes, são feitas de forma clara, objetiva, simples e intuitiva.

Há sistemas que possuem recursos de organização e ferramentas de gerenciamento, que suprem algumas necessidades do escritório e o auxilia na execução das atividades cotidianas, porém não possuem rotinas automáticas, exigindo assim, que o profissional ainda tenha que realizar tarefas manuais dentro do sistema, o que a longo prazo, pode resultar em um pouco aumento de produtividade e desempenho dos profissionais, se, o sistema for complexo para operar, e se os profissionais tendo dificuldade de utiliza-lo, cometerem erros que posteriormente demandarão tempo para retifica-los. Nessa perspectiva, a automatização de rotinas dentro do sistema, compondo o fluxo de trabalho determinado pelo escritório, trará benefícios visíveis a médio e longo prazo, pois dessa maneira os erros diminuirão significativamente, e a conclusão das atividades cotidianas será alcançada em um curto período de tempo, como também, os profissionais que utilizam o sistema são beneficiados com melhor administração de suas tarefas, satisfação na execução de suas pendências, melhor entendimento de como utilizar as ferramentas do sistema, e melhor desempenho no exercício de sua função sem a preocupação e o estresse que um profissional que realiza a maioria de suas tarefas de forma manual possui.

Através da utilização de um sistema de informação jurídico que possui rotinas automatizadas, o trabalho torna-se mais simples e fácil de ser realizado, pois os profissionais conseguem gerir seu tempo de trabalho em função das tarefas pendentes, obtendo melhor aproveitamento de tempo e esforço, como também, o fluxo de atividades estabelecido para que o escritório opere com eficiência, possa ser executado como planejado.

Diante do exposto, nota-se que os escritórios de advocacia estão cada vez mais se modernizando para sobreviver na era digital, utilizando-se de tecnologias para potencializar o serviço prestado e garantir a qualidade do mesmo para os clientes.

3 METODOLOGIA

3 METODOLOGIA

Este capítulo exibirá a forma utilizada para alcançar os objetivos definidos para esse trabalho, onde foram utilizados como metodologia para o desenvolvimento dele, a análise da utilização de sistemas de informação nos escritórios de advocacia, e a discussão do processo de inserção de um sistema de informação que possui rotinas automatizadas em um escritório de advocacia, realizada através de entrevista com profissionais do escritório.

A análise da utilização do sistema de informação no escritório de advocacia foi realizada através do depoimento a respeito do uso do sistema em face as atividades realizadas pelos colaboradores do escritório através dele.

A entrevista foi realizada através de um questionário elaborado com o foco na obtenção de dados considerados como fundamentais para alcançar os objetivos desse trabalho.

3.1 ENTREVISTA REALIZADA COM PROFISSIONAIS DE UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA

Para seguir com o desenvolvimento do trabalho, foi utilizada a entrevista como forma de obtenção de dados, suficientes para construir a linha de raciocínio, que permitirá o entendimento da realidade de um escritório que implementou em seu dia-a-dia um sistema jurídico que possui rotinas automatizadas.

A entrevista pode desempenhar um papel vital para um trabalho científico se combinada com outros métodos de coleta de dados, intuições e percepções provindas dela, podem melhorar a qualidade de um levantamento e de sua interpretação. Segundo Bauer e Gaskell (2000), a compreensão em maior profundidade oferecida pela entrevista qualitativa pode fornecer informação contextual valiosa para explicar alguns achados específicos. (JÚNIOR; JÚNIOR, 2011, p.237).

Diante disso, como componente da metodologia escolhida para o desenvolvimento desse trabalho, foi adotado a utilização da entrevista, utilizando a técnica de entrevista *por pauta*, que segundo Silva et al. (2006, p. 251) essa

Apresenta certo grau de estruturação, já que se guia por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso. As pautas devem ser ordenadas e guardar certa relação entre si. O entrevistador faz poucas perguntas diretas e deixa o entrevistado falar livremente, à medida que reporta às pautas assinaladas.

Entende-se, que ao utilizar essa técnica o entrevistador conduz a entrevista permitindo que o entrevistado fale livremente a sua resposta, mas sempre estando dentro da questão

proposta, o que permite que entrevista siga a pauta estabelecida e atenda os pontos levantados e considerados relevantes pelo entrevistador.

Diante disso, afim de obter dados qualitativos a respeito do tema, os questionamentos elaborados para o andamento da entrevista, seguem uma linha de raciocínio que se atem a ordem de perguntas pertinentes aos tópicos a seguir:

- Inserção do sistema;
- Treinamento;
- Adaptação;
- Pós-adaptação; e,
- Impactos causados advindos da utilização do sistema no dia-a-dia.

Sendo realizada com as seguintes perguntas a respeito da(o):

- Inserção do sistema jurídico que possui rotinas automatizadas:
 - Como foi o primeiro contato?

Onde através desse questionamento, foi possível observar a reação dos profissionais ao entrarem em contato com uma nova forma de realizar suas tarefas cotidianas, em que se tem uma perspectiva positiva, mas não anulando primeiras impressões negativas, do que será utilizado, mesmo que de certa forma seja um pouco diferente do habitual.

- Treinamento dos usuários sobre como utilizar o sistema:
 - Como foi realizado o treinamento?
 - O sistema é fácil de aprender a utilizar, e intuitivo?

Em que foi possível compreender como foi feito o processo de imersão a utilização do sistema, que viria a ser utilizado no dia-a-dia do escritório.

- Adaptação ao sistema:
 - Como foi a adaptação ao novo sistema?
 - A interface do sistema é de clara, objetiva e de fácil navegação?

A importância da compreensão deste tópico é importante para que seja possível ter a ciência de como foi a adaptação para os profissionais, observando-a de diferentes pontos de vista e funções dentro do escritório.

- Pós-adaptação ao sistema:
 - Como é a rotina após adaptação?
 - Como é o gerenciamento das tarefas do dia a dia (individual, ou da equipe para coordenador)?
 - Como é a manutenibilidade e interoperabilidade do sistema?

Através dessas questões, foi possível obter a visão atualizada da realidade do escritório, pois, no pós-adaptação é possível saber como está sendo a rotina dos profissionais utilizando o sistema.

- Impactos causados advindos da utilização do sistema no dia-a-dia:
 - Houve aumento significativo de produtividade e redução de erros com o auxílio das partes automatizadas do sistema?
 - Qual a porcentagem estimada de aumento ou diminuição de produtividade?
 - Quanto tempo é gasto em média no sistema para realizar uma tarefa simples e uma complexa?
 - Quais as partes que são automáticas que fazem parte do fluxo e que antes era feito de forma manual?
 - Como os resultados dos relatórios são entregues?
 - A automatização influenciou de que maneira no dia a dia do trabalho e do escritório?

Nesta etapa da entrevista, foi possível, através das perguntas realizadas, saber os impactos causados no exercício das atividades cotidianas dos profissionais no escritório, com base na utilização do sistema no dia-a-dia.

Para a realização da entrevista, foram consultados três profissionais de um escritório de advocacia localizado no bairro da Ilha do Leite, em Recife/PE, que possui 10 anos de exercício de atividades jurídicas, contemplando as áreas cível, consumidor, direito securitário, empresarial, imobiliário, logística jurídica, prevenção de litígios, trabalhista, e tributária, possuindo 66 colaboradores, sendo eles, os profissionais entrevistados:

Tabela 3.1 – Tabela com informações dos entrevistados para obtenção de dados qualitativos
(continua)

Codinome	Cargo	Idade	Formação Acadêmica	Tempo de Atuação
Entrevistado 1	Coordenador do núcleo de T.I.	27 anos	Bacharel em Redes de Computadores pela UNIBRATEC em (2016)	7 anos
Entrevistado 2	Advogado Coordenador Jurídico (coordenando o	40 anos	Bacharel em Direito pela Faculdade Internacional da Paraíba – Laureate International Universities em (2010).	Início em 2013

Tabela 3.1 – Tabela com informações dos entrevistados para obtenção de dados qualitativos
(continuação)

	núcleo do Contencioso)		<p>Pós-Graduado em Direito Processual Civil e do Trabalho pela escola de Magistratura do Trabalho da 6ª Região – ESMATRA (2017/2018).</p> <p>Pós-Graduado em Direito Médico e da Saúde pela faculdade Legale (2020).</p> <p>Especialista em Direito Médico pelo IPDMS – Instituto de Direito Médico e da Saúde (2021).</p> <p>Pós-Graduando em Direito do consumidor pela faculdade Legale,</p>	
Entrevistado 3	Advogado (membro da equipe do Contencioso)	31 anos	Bacharel em Direito pela UNINASSAU em (2014)	7 anos

Tabela com informações dos entrevistados nessa pesquisa.

A entrevista foi realizada através de envio de um documento, em formato de extensão *.docx* (caracterizando um documento do software Word), contendo as perguntas que foram elaboradas e descritas anteriormente, seguindo o roteiro estabelecido, para possibilitar a construção da linha de raciocínio definida para o entendimento da análise do trabalho, através dele, pela plataforma da rede social, o aplicativo mensageiro Whatsapp, devido a forma que o escritório está operando em consequência das orientações estabelecidas pelo governo do estado de Pernambuco, em função da pandemia do COVID-19.

O sistema analisado e implementado no escritório em questão, pertence a uma empresa que fornece o software para escritórios de advocacia, localizada na zona oeste do Rio de Janeiro, atuando há 30 anos no mercado de tecnologia jurídica, atendendo, na sua relação de clientes, diversos clientes de áreas diferentes como escritórios, faculdades, bancos, grandes varejistas e outras empresas de áreas diferentes.

A principal diferença entre o novo sistema e o anterior é a inexistência de processos manuais, sendo todas as rotinas automatizadas. Estas características serão melhor discutidas no próximo capítulo.

4 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo será abordado a descrição da entrevista que foi realizada com três profissionais de um escritório de advocacia, que migrou de um sistema de informação jurídico que não possui rotinas automatizadas para um sistema jurídico que possui, tornando-os aptos a participarem da entrevista, informando seus pontos de vista a respeito dos pontos abordados sobre o sistema.

Para melhor entendimento da atuação do sistema desde sua chegada à sua utilização no cotidiano do escritório, os profissionais foram escolhidos, propositalmente, por seus cargos serem diferentes, acarretando-lhes diferentes funções e permissões dentro do sistema, pois elas são definidas através dos perfis de usuários, que por sua vez se dão através dos cargos dos usuários, permitindo assim, que seja possível obter opiniões, sejam elas semelhantes ou distintas, partindo de perspectivas diferentes.

4.1 REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA COM OS PARTICIPANTES

Em entrevista feita com o “entrevistado 1”, coordenador do núcleo de T.I. do escritório, “entrevistado 2”, coordenador jurídico do núcleo do contencioso, e “entrevistado 3”, advogado membro da equipe do contencioso, foram possíveis obter as respostas a seguir, partindo da perspectiva técnica do setor de T.I., da perspectiva de um advogado coordenador, que também possui a visão de gestão e aproveitamento da equipe de modo geral, e de um advogado membro de uma equipe, em função dos questionamentos levantados.

A respeito da inserção do sistema com a seguinte pergunta:

- Como foi o primeiro contato?

O “entrevistado 1” descreveu em poucas palavras como “assustador e confuso. ”, pois para o mesmo, a realidade do novo sistema era muito diferente da que ele estava acostumado, devido a utilização do sistema anterior, o qual o escritório estava partindo, que não possui a mesma quantidade de ferramentas e recursos presentes no novo sistema.

O “entrevistado 2” utilizou a seguinte afirmação “o primeiro contato é sempre mais desafiador e assustador, por não termos o domínio, e os riscos que corremos de erros na migração de dados, contudo, tivemos êxito com o sistema que escolhemos. ”, demonstrando que para a realidade do escritório, era necessário encarar a novidade com perseverança, pois

apesar do impacto de primeira impressão que o novo sistema causou, devido a toda sua estrutura, no final, obtiveram êxito.

O “entrevistado 3”, definiu o seu primeiro contato como “cauteloso”, exibindo assim, que após a primeira impressão sobre o novo sistema, para avançar no processo de inserção dele, era necessário ter cautela e seguir com cuidado, para que fosse possível alcançar a compreensão da proposta do novo sistema e do que ele tinha a oferecer para os colaboradores, e para o escritório de modo geral.

Através das respostas dos entrevistados a respeito o primeiro contato com o novo sistema, foi possível observar que para eles, este primeiro contato foi cauteloso, detalhado e demandou bastante atenção sobre as ferramentas que ele oferece, e a forma de operar dentro do sistema, pois, pelo fato de que os colaboradores ainda não possuíam domínio sobre o sistema e estavam conhecendo ele, essa fase do processo de inserção, foi vista como um novo desafio para os profissionais, mas que, passado essa fase, todos obtiveram êxito em sua compreensão e utilização.

Em sequência, referente ao treinamento dos usuários sobre como utilizar o sistema:

- Como foi realizado o treinamento?
- O sistema é fácil de aprender a utilizar, e intuitivo?

Referente ao treinamento dos usuários, todos afirmaram que o treinamento foi realizado pelos profissionais da empresa fornecedora do sistema, utilizando-se do mesmo para instruir os usuários sobre como operar nele, e o tempo de duração foi de uma a duas semanas, com o acompanhamento dos profissionais instrutores no dia-a-dia do escritório, durante uma semana após o término do treinamento inicial, para resolução de eventuais dúvidas e erros, partidos dos usuários, e, tratando-se da facilidade do aprendizado da utilização do sistema, o “entrevistado 1” afirmou “é sim, tem muito detalhes, entretanto exige de o usuário querer entender a logística do sistema.”, e em suas respostas, os entrevistados 2 e 3, ratificaram a afirmação do “entrevistado 1”, permitindo assim, que se se conclua, pelas respostas dos entrevistados, que o treinamento foi realizado pelos profissionais da empresa que fornece o sistema, e que o sistema é fácil de compreender e utilizar, independentemente do usuário ser novo no sistema ou não.

Prosseguindo com a entrevista, levantadas as seguintes questões a respeito da adaptação ao novo sistema:

- Como foi a adaptação ao novo sistema?
- A interface do sistema é de clara, objetiva e de fácil navegação?

Foi possível adquirir as seguintes respostas:

O “entrevistado 1” afirmou que “Foi difícil devido ao sistema anterior possui poucas funções, recursos e fluxos. ”, fazendo referência ao sistema anterior, demonstrando que o novo possui recursos e demais ferramentas que o anterior não possui.

O “entrevistado 2”, afirmou que “ Como tudo que é novo, gera um certo tempo para uma adaptação geral de uma equipe. São introduzidos novos fluxos e processos de trabalho que geram desconforto no início. ”, trazendo a ciência que, embora o sistema fosse fácil de aprender a utiliza-lo, a adaptação iria além do saber onde estão as ferramentas e o que elas fazem, pois há o envolvimento com a rotina de trabalho nova devido a utilização do sistema.

O “entrevistado 3” afirmou que sua adaptação foi “ rápida. ”, pois em relação ao seu fluxo, e baseado em sua compreensão adquirida no treinamento e no uso contínuo do sistema, ele conseguiu se adaptar a nova realidade com rapidez, o que expõe à observação, a subjetividade da dificuldade no processo de adaptação ao novo sistema, por parte dos usuários, pois, é possível notar que a velocidade de adaptação, dependerá da compreensão de utilização do novo sistema por parte de cada usuário.

Em resposta a questão que faz referência a interface do sistema em função da clareza dos itens em relação ao entendimento das suas funções, da objetividade e da sua navegação, os entrevistados 1, 2 e 3, afirmaram em unanimidade, que a interface é de fácil utilização, e foi possível entender, que a compreensão dela não é difícil, permitindo que qualquer usuário consiga utilizar o sistema sem muita dificuldade.

Com base nas respostas obtidas referentes a adaptação dos colaboradores ao novo sistema, nota-se que para os entrevistados 1 e 2, foi necessário mais tempo de utilização em relação ao entrevistado 3, podendo concluir que a visão de coordenador de T.I e a visão de coordenador jurídico, exigem mais atenção e dedicação de tempo em utilizar o sistema, que a visão de advogado componente de uma equipe, para que seja possível adaptar-se ao novo sistema, levando em consideração as ferramentas disponíveis para cada perfil de usuário e inclusão dessas ferramentas no cotidiano dos profissionais, ou seja, devido ao fato de que a visão de coordenador possui mais recursos que a visão de advogado componente de uma equipe, para se adaptar ao novo sistema, observou-se maior necessidade de dedicação por parte dos usuários coordenadores. Contudo, referente ao entendimento da interface do sistema, todos concordaram que o sistema é claro, objetivo e de fácil utilização, o que permite a compreensão de que qualquer usuário consiga compreender a forma como o sistema opera, e assim, possa utiliza-lo no dia-a-dia sem muita dificuldade.

Passado o entendimento sobre a adaptação ao novo sistema, na sequência das questões, foi abordado o pós-adaptação, com as seguintes questões:

- Como é a rotina após adaptação?
- Como é o gerenciamento das tarefas do dia a dia (individual, ou da equipe para coordenador)?
- Como é a manutenibilidade e interoperabilidade do sistema, diante da necessidade do escritório?

Em resposta a primeira questão desse tópico, o “entrevistado 1” afirmou que “ as reclamações diminuíram e houve evolução em muitos processos que funcionavam de forma manuais, entretanto sempre existe algo para ser modificado e reduzir atividades repetitivas. ”. O “entrevistado 2” afirmou que “ Como o sistema foi desenvolvido para melhorar e trazer fluxos de trabalho automatizados, hoje estamos bem adaptados e conseguimos diminuir muitos erros básicos. ”. O “entrevistado 3” afirmou “ Sempre querer cada vez mais organizar os prazos. ”, mostrando que após se adaptar a utilização do novo sistema, sua visão era para frente, querendo sempre melhorar seu desempenho no sistema.

Diante das afirmações feitas pelos entrevistados 1 e 2 referentes ao pós-adaptação ao novo sistema, foi possível observar que houve melhoria na realização das atividades do dia-a-dia, como diminuição de erros em tarefas que antes eram feitas de forma manual, e baseado na fala do entrevistado 3, tem-se a compreensão de que ele se adaptou bem ao novo sistema e visa sempre buscar melhorar a organização das suas tarefas

Seguindo para a segunda questão desse tópico, os entrevistados 1, 2 e 3, em concordância, afirmaram que o gerenciamento das tarefas é feito de forma simples, utilizando atalhos na interface para visualizar as informações necessárias para o profissional, pois os atalhos são exibidos de acordo com o perfil, tendo, na visão do coordenador, atalhos que permitem observar como está o andamento da equipe.

Em resposta a terceira questão, o “entrevistado 1” afirmou que “ é realizada sob abertura de chamados no próprio sistema, geralmente tem um tempo de resposta para solução do problema em 02 a 03 dias úteis, se o problema for em caráter de urgência, 01 dia. O sistema possui comunicação com sistema de tribunais e publicações, seu tempo de resposta de integração gira em torno de 02 a 03 horas, dependendo do volume para ser realizado o processamento”. O “entrevistado 2” afirmou que “o sistema tem manutenções realizadas em regra em horários não comerciais e temos pouca interoperabilidade do sistema no dia a dia”. O “entrevistado 3” afirmou que “é realizada através de feedbacks passada ao sistema, na qual, diante dos procedimentos que precisamos o sistema é adequado ao nosso trabalho”.

Observa-se que as respostas são diferentes, devido ao fato de que todos os entrevistados possuem visualização diferente do sistema, entretanto, mesmo as respostas sendo diferentes

entre os entrevistados, é possível notar que elas constroem uma ordem, que ao colocarmos em função do cargo dos entrevistados, torna-se operacional para o cotidiano do escritório, pois de cada maneira, as informações passadas para realização da manutenibilidade do sistema, são efetivas, permitindo que a empresa que realiza a manutenção e modificação do sistema, em função da necessidade do escritório, consiga atender os chamados do escritório, pois através das informações passadas para a empresa é possível adaptar o sistema as necessidades do escritório.

Em relação a interoperabilidade do sistema com outras plataformas, é possível notar que o sistema não possui uma ampla interação com muitos outros sistemas, porém, pelo fato de que o sistema foi adaptado ao dia-a-dia do escritório, o mesmo possui integração com os sistemas de tribunais e publicações que o escritório utiliza, tornando-se operacional e eficiente para o uso no cotidiano do escritório.

Seguindo a entrevista, foram levantadas questões relacionadas aos impactos causados advindos do uso do sistema no cotidiano do escritório, com as seguintes questões:

- Houve aumento significativo de produtividade e redução de erros com o auxílio das partes automatizadas do sistema?
- Qual a porcentagem estimada de aumento ou diminuição de produtividade?
- Quanto tempo é gasto em média no sistema para realizar uma tarefa simples e uma complexa?
- Quais as partes que são automáticas que fazem parte do fluxo e que antes era feito de forma manual?
- Como os resultados dos relatórios são entregues?
- A automatização influenciou de que maneira no dia a dia do trabalho e do escritório?

Em resposta a primeira questão desse tópico, todos os entrevistados afirmaram que houve sim um aumento significativo de produtividade e redução de erros, em função das rotinas do sistema que são automatizadas.

Em seguida, respondendo ao questionamento em números da porcentagem estimada do aumento ou diminuição de produtividade advindo do uso do sistema, obteve-se como respostas, do “entrevistado 1”, “um aumento de 80%.”, do “entrevistado 2”, “Só tivemos aumento de produtividade. Cada equipe teve um aumento de acordo com suas demandas, porque retiramos muitas tarefas manuais e realizamos automação em agendamentos, gerando ganho de tempo para todos. Acreditamos que uns 20%.”, e, do “entrevistado 3”, “70% de aumento de produtividade.”, onde através das afirmações expostas nos dois primeiros questionamentos desse ponto, é possível observar que a realidade da utilização do sistema ratifica a ideia de

Matos (2018), quando trata a automação como sendo um elemento fundamental do processo produtivo nos escritórios, afirmando que é através da automação que se torna possível atender a produção em massa, o fazendo com custo reduzido. Permitindo que a importância da tecnologia e um de seus benefícios esperados por sua utilização diária seja concretizada na prática, mostrando que o sistema conseguiu atender com eficiência os diferentes perfis de usuários, possibilitando que os colaboradores possam realizar suas atividades em menor tempo, aumentando assim a produção do escritório.

Com o intuito de seguir para obtenção de informações relacionadas a parte operacional da utilização do sistema, foi questionado a respeito do tempo gasto para realizar atividades simples e complexas, e obtiveram-se como respostas, do “entrevistado 1”, “uma média de 15 minutos. ”, do “entrevistado 2”, “ Tudo isso varia, tendo as condições ideais (internet), pode ser em segundos. As mais complexas em minutos. ”, e do “entrevistado 3”, “ de um a dois minutos no máximo a pessoa realiza uma tarefa simples. A tarefa complexa no máximo 5 minutos. ”. Através das respostas obtidas a respeito desse questionamento, é possível observar que após a adaptação, e, estando sob as devidas condições de uso do sistema, as tarefas realizadas dentro do sistema são concluídas em poucos minutos, o que corrobora com as afirmações de porcentagens estimadas, anteriormente, em relação ao ganho de produtividade dos colaboradores, como também é possível observar que o tempo estimado pelos diferentes perfis de usuários para realização de suas atividades, são semelhantes, permitindo concluir que o sistema possui facilidade de uso.

Dentro do fluxo definido para o andamento das atividades do escritório, onde há a movimentação interna dos processos pelos núcleos envolvidos, se tornava necessário a realização de geração de documentos e outras ações de forma manual. Podemos tomar como exemplo o cadastro processual na Figura 1.

Contudo, com a utilização do novo sistema, as ações manuais que foram consideradas como fundamentais para o andamento interno do processo, foram automatizadas. Diante disso, os entrevistados foram questionados a respeito das partes do fluxo do escritório que no sistema anterior eram realizadas de forma manual, e no novo sistema são realizadas de forma automática, obtendo após a junção das respostas dos entrevistados, a seguinte relação de itens:

- Leitura e tratamento de publicações;
- Mudança de status do processo com inclusão de documento;
- Mudança de fase do processo com inclusão de documento;
- Geração de prazo, após preenchimento de formulário (PA) recebido através de publicações;

- Geração de formulário (PA), após recebimento de palavra chave do andamento do tribunal vinculado ao processo;
- Criação de compromisso, após recebimento de palavra chave do andamento do tribunal vinculado ao processo;
- Geração de obrigação de pagamento de um processo, após preenchimento de formulário (PA);
- Fluxo para protocolo após conclusão do prazo;
- Contagem de prazos de segurança, pois sendo feitas de forma automática, o sistema estabelece um tempo de segurança, para não haver perda de prazos.

Onde após descrever essa relação de itens, é possível observar que, devido a quantidade descrita e importância no fluxo de trabalho do escritório, a automatização das rotinas dentro do novo sistema, possibilitou e justificou as melhorias descritas anteriormente pelos entrevistados.

Figura 1 – Tela de cadastro processual preenchida automaticamente pelo sistema

Dados Judiciais

CNJ *

Sim Não

Número do Processo *

Estado *

Comarca *

Número do Órgão

Célula *

Imagem editada para preservar a identidade da empresa como também do sistema e do processo utilizado para o exemplo.

Seguindo para a próxima questão que se relaciona com a forma que são montados e entregues os relatórios gerados pelo sistema, o “entrevistado 1” informou que “hoje existem alguns modelos de relatórios dentro do sistema e, ao longo do tempo que vai sendo necessitado outros tipos de relatório, realizamos a solicitação/montagem de novos relatórios e abrimos chamado.”, e complementando a resposta do “entrevistado 1”, os entrevistados 2 e 3, afirmaram que os relatórios são exportados em formato de extensão *.pdf* e *.xlsx*, que correspondem aos softwares Adobe Acrobat Reader e Microsoft Excel, respectivamente.

Com base nas afirmações feitas a respeito da geração de relatórios, conclui-se que o sistema possui modelos predefinidos de relatórios para o escritório, entretanto, permite a personalização e a elaboração de novos modelos de relatórios baseados na necessidade de informações que for solicitado, tendo como ação necessária para alcançar tal objetivo, a abertura de chamado para a empresa fornecedora do sistema.

Para finalizar os questionamentos que compõem a entrevista em questão, foi levantada a questão referente a influência que a automatização de rotinas dentro do sistema de informação utilizado, teve no dia-a-dia do trabalho dos entrevistados e do escritório, e obteve-se como resposta, do “entrevistado 1”, a seguinte afirmação “ favoreceu na medida que tínhamos tarefas manuais que demandavam dias se transformaram em horas e em redução de erros aumentando a eficiência nas tarefas do dia-a-dia realocando o colaborador em funções mais satisfatórias e menos rotineiras. ”, do “entrevistado 2”, a seguinte afirmação “ automação trouxe celeridade e segurança para as rotinas do escritório. ”, e do “entrevistado 3”, “ ajudou não perdemos mais prazos e ter mais segurança e organização do nosso trabalho. ”, mostrando que através da automatização de rotinas inseridos no sistema de informação jurídico utilizado pelo escritório, trouxe para ele e para os colaboradores, diversas vantagens que fazem relação com a produtividade, desempenho, satisfação no exercício das atividades, gestão de tempo e tarefas, minimização de erros e outros aspectos que receberam benefícios através do uso do sistema.

As falas dos entrevistados enfatizam as características de celeridade e administração das atividades, pois com base nas respostas deles, foi possível concluir que as atividades realizadas anteriormente de forma manual, levavam dias para serem concluídas, e ainda haviam alguns erros nelas, e que após o uso do novo sistema, essas atividades passaram a ser realizadas em minutos com redução de erros, como também foi possível observar que o novo sistema trouxe segurança e melhor gestão de tempo e tarefas para os colaboradores realizarem suas atividades, tornando evidente as melhorias que o escritório obtém com o uso da tecnologia, quando se observa a afirmação de Maia (2019) que diz que é muito significativo que o benefício adquirido através do uso das tecnologias se mostra como um diferencial competitivo para os negócios jurídicos, e também a fala de Wakulicz (2016), onde é afirmado que é importante conhecer a tecnologia para que a empresa ou organização alcance o sucesso.

Através da entrevista realizada com três profissionais do escritório de advocacia em questão, é possível concluir com base nas afirmações feitas pelos entrevistados, que referente a implantação, implementação e utilização cotidiana do novo sistema, todo o trabalho inicial foi feito de forma cuidadosa para que a princípio houvesse um aprendizado efetivo do que o sistema tem a oferecer, e foi visto como uma nova jornada, que implica todos os desafios presentes na

implantação de uma nova forma de trabalhar utilizando uma nova tecnologia como auxílio nas atividades cotidianas do escritório, mas que conhecido o sistema e passado a fase de primeiro contato, observou-se que os profissionais obtiveram êxito na utilização dele, como também a respeito dos impactos causados, nos profissionais e no escritório de modo geral, devido a utilização do novo sistema, foi possível concluir que o sistema evidenciou apenas benefícios para os usuários, pois através dos relatos descritos na entrevista, notou-se grande ênfase nas características positivas advindas a utilização do novo sistema, e que os pontos que podem ser considerados como possíveis dificuldades, foram tratados baseando-se na subjetividade do aprendizado do usuário, sendo afirmado que o sistema poderia ser utilizado por qualquer usuário sem muitas dificuldades, e que de modo geral, a utilização do novo sistema, permitiu que eles conseguissem administrar melhor o tempo investido nas tarefas do dia-a-dia, como também conseguissem diminuir os erros que ocorriam nas partes manuais do fluxo do escritório, realizar maior quantidade de atividades designadas para eles, sentir-se mais satisfeitos em realizar o seu trabalho, e melhorar seu desempenho profissional em face da facilidade de utilização e conclusão de atividades no novo sistema.

4.2 DISCUSSÃO DOS DADOS OBTIDOS ATRAVÉS DA ENTREVISTA

Com base nos dados obtidos a partir da entrevista realizada com profissionais selecionados, que são colaboradores de um escritório que migrou de um sistema de informação jurídico que não possui muitos recursos, ferramentas e, o principal, rotinas automatizadas, para um novo sistema que possui todos esses itens, foi possível observar que quando a tecnologia é bem aplicada no auxílio das atividades cotidianas os profissionais ganham em muitos aspectos. Dentre os benefícios adquiridos pode-se enfatizar o ganho de tempo, produtividade, segurança em suas ações, redução de erros, praticidade na administração das tarefas do cotidiano, facilidade no acesso e utilização de informações e documentos pertinentes as atividades realizadas por ele, e aperfeiçoamento da sua atividade. Onde através disso os colaboradores adquirem melhor aproveitamento diário, melhor desempenho e satisfação no trabalho, e todo o escritório ganha em termos de produtividade e desenvolvimento, que a longo prazo lhe proporciona visibilidade no mercado e o permite atender uma alta demanda de causas judiciais.

Pois referindo-se a utilização da tecnologia no dia-a-dia de um escritório de advocacia em face do desenvolvimento dele, pode-se citar o que Wakulicz (2016) afirmou quando fala-se que conhecer a tecnologia da informação é algo vital para o sucesso de qualquer empresa.

Entretanto, tratando, em específico, da automatização de rotinas dentro do sistema, notou-se de maneira clara e direta, que esse recurso trouxe para o escritório em questão, mesmo que tendo dificuldade no início da mudança, melhorias significativas para o dia-a-dia do escritório, pois foi relatado aumento de até 80% de produtividade após a adaptação dos usuários ao novo sistema, como também redução de erros, redução do tempo investido na execução das atividades, e melhor aproveitamento do profissional em seu exercício.

Como foi descrito e observado por Filho (1994) quando afirmou que novas oportunidades surgem devido a utilização dos sistemas de informação, com a melhoria e otimização das operações internas, estendendo-se às operações externas, auxiliando a empresa na competitividade no mercado de trabalho.

Cunha e Hino (2013) também trazem em sua afirmação, que através da utilização de programas de computador, as informações importantes podem ser acessadas rapidamente, devido a maneira em que o computador gerencia o andamento dos processos, o que ratifica o aumento de produtividade relatado pelos profissionais entrevistados.

Observou-se também a importância da construção do sistema ser feita de forma simples, objetiva e clara, para alcançar grande quantidade de usuários que possuem níveis diferentes de formação, conhecimento referente a utilização de ferramentas do computador, e entendimento do fluxo dentro do sistema, pois, como em todos os lugares, há pessoas que conseguem compreender de forma mais rápida e simples como é feita a utilização de um novo sistema, em comparação a outras pessoas, onde foi possível notar, de forma prática, a importância da construção de uma boa interface, desde os ícones que são utilizados até a disposição deles na tela, e das ferramentas que são utilizadas no dia a dia, que todavia, é o que traz ao profissional que utiliza o sistema, satisfação e melhor aproveitamento em utiliza-lo ou rejeição do mesmo em utilizar o sistema.

Através das palavras dos entrevistados, é possível notar que mesmo que o sistema seja o melhor e mais adequado para o escritório em questão, sempre haverá um período de tempo para que ocorra a adaptação dos profissionais ao sistema, mas que, após a adaptação ser concluída, o sistema trouxe, de maneira significativa, aumento de produtividade para o escritório estimado em números, e melhor aproveitamento das atividades realizadas por todos os profissionais do escritório, permitindo que os mesmos trabalhem no dia a dia de forma satisfatória e obtenham melhor desempenho.

5 CONCLUSÃO

5 CONCLUSÃO

Este capítulo irá expor a conclusão obtida a partir da discussão sobre a inserção e utilização cotidiana de um sistema de informação jurídico que possui rotinas automatizadas, realizada a respeito da utilização desse tipo de sistema em um escritório de advocacia, diante dos resultados qualitativos adquiridos por meio de discussão feita com profissionais da área de tecnologia e do direito mediante a utilização do sistema, desde sua implantação, até o momento de pós adaptação e uso do sistema no cotidiano, onde tais informações foram obtidas através de entrevista.

5.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da pesquisa desse trabalho, foi possível concluir que a automatização de rotinas nos sistemas de informação jurídicos, concretiza na prática os benefícios esperados pelo auxílio da tecnologia sendo aplicada no cotidiano de um escritório de advocacia, e exhibe que os impactos causados pela utilização desse recurso que se dão através da sua utilização, foram satisfatórios e se encaixou dentro do que era esperado pelos colaboradores do escritório.

Quando são observados e comparados o antes e o depois da inserção do novo sistema a partir das vivências qualitativamente analisadas dos entrevistados em seu dia-a-dia, observou-se ganhos relacionados a produtividade, aperfeiçoamento na gestão de tempo e tarefas, aumento de desempenho dos colaboradores, redução na quantidade de chamados que o setor de T.I recebia e redução de erros básicos. Através desses ganhos, de modo geral, o escritório conseguiu atender melhor os clientes que tinha e prospectar novos clientes oferecendo-lhes melhor estrutura, como também reduziram a quantidade de prazos perdidos, retrabalho em correções e obtiveram grande auxílio para tomadas de decisão através dos relatórios gerados pelo sistema.

5.2 CONTRIBUIÇÕES DESTE TRABALHO

Esse trabalho realizou pesquisa qualitativa com profissionais de um escritório de advocacia que migrou de um sistema jurídico que não possui rotinas automatizadas, para um sistema que possui, como também tem contribuição para os escritórios de advocacia que planejam implementar um sistema de informação jurídico que possui rotinas automatizadas,

mas que tem receio de investir nesse tipo de sistema, por não saber na prática quais os impactos causados pela utilização do sistema, assim como para as empresas que desenvolvem esse tipo de sistema, podendo utilizar essa pesquisa qualitativa como exemplo de aplicação prática do sistema em um escritório de advocacia, com exposição dos impactos causados por ele em relação ao cotidiano dos profissionais envolvidos na utilização do sistema.

5.3 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Com base no tema abordado por esse trabalho e no desenvolvimento dele, sugerimos que posteriores trabalhos que utilizem esse tema e/ou trabalho como referência, aprofundem-se a respeito dos impactos profissionais e pessoais causados nos profissionais da área do Direito advindos da usabilidade de um sistema de informação jurídico abordando questões psíquicas e qualitativas comparando a situação do profissional pré e pós a utilização diária de um sistema de informação jurídico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Advocacia e Tecnologia: um relacionamento cada vez mais próximo e com boas oportunidades. **terra.com.br**, 2019. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/dino/advocacia-e-tecnologia-um-relacionamento-cada-vez-mais-proximo-e-com-boas-oportunidades,2614cf1158eadb6b5cb819c23d4809123ebgtjvc.html>. Acesso em: 18 Fev. 2021.

Afinal, o que é o Direito 4.0?. **promad.adv.br**, 2021. Disponível em: <https://www.promad.adv.br/blog/afinal-o-que-e-o-direito-4-0/#:~:text=A%20evolu%C3%A7%C3%A3o%20do%20Direito&text=O%20Direito%201.0%2C%20por%20exemplo,executadas%20praticamente%20de%20forma%20artesanal.&text=Na%20sequ%C3%Aancia%2C%20os%20softwares%20jur%C3%ADdicos,a%20fase%20do%20Direito%203.0>. Acesso em: 06 Fev. 2021.

ALVES, F. K. T. **Advocacia 4.0: O Uso De Softwares Que Produzam Conteúdo Jurídico Nos Escritórios De Advocacia**. Distrito Federal, 2020.

AMORIM, F. R. B.; TOMAEL, M. I. **Influência Da Cultura Organizacional Na Utilização De Sistemas De Informações Em Organização Públicas**. Rio de Janeiro. 2010.

ANDRADE, G. **Advocacia 4.0: O Uso Da Transformação Digital Por Advogados**. digilandia.io. Disponível em: <https://digilandia.io/transformacao-digital/advocacia-40/>. Acesso em: 26 Mar. 2021.

ARNOUD, A. N. D. **Do Contexto Histórico do Processo Judicial Eletrônico**. lex.com.br. Disponível em: http://lex.com.br/doutrina_27012760_DO_CONTEXTO_HISTORICO_DO_PROCESSO_JUDICIAL_ELETRONICO.aspx. Acesso em: 26 Mar. 2021.

CLARO, J. A. C. S. **Sistemas de Informações Gerenciais**. Edição 1. São Paulo. Know How Tecnologia Educacional. 2013.

CUNHA, M. A.; HINO, M. R. M. C. **A Tecnologia Na Prática Dos Escritórios De Advocacia No Brasil**. academia.edu, 2013. Disponível em: https://www.academia.edu/4572733/A_Tecnologia_na_Pr%C3%A1tica_dos_Escrit%C3%B3rios_de_Advocacia_no_Brasil. Acesso em: 26 Mar. 2021.

DRUMMOND, M. **Advogado 3.0 - A Jovem Advocacia Nunca Esteve Tão Forte**. jusbrasil.com.br. Disponível em: <https://jusbrasil.com.br/artigos/607711275/advogado-30>. Acesso em: 26 Mar. 2021.

FILGUEIRAS, L. V. L.; LIMA, P. S. B. **Proposta de um Modelo Simplificado de Aquisição de Software para Pequenas Empresas**. www.researchgate.net, 2015. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/267248644>. Acesso em: 26 Mar. 2021.

FILHO, M. P. C. F. **Os sistemas de informação e as Modernas Tendências da Tecnologia e dos Negócios**. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 34, n. 6, p. 33-45, Nov/Dez. 1994. p.34.

JÚNIOR, A. F. B.; JÚNIOR, N. F. **A Utilização Da Técnica Da Entrevista Em Trabalhos Científicos**. Evidência, Araxá, v. 7, n. 7, p. 237-250, 2011. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/46048028/Como_fazer_uma_entrevista.pdf?1464549593=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DA_utilizacao_da_tecnica_da_entrevista_em.pdf&Expires=1616805268&Signature=PG~51I2niWezqKqE-ftm-twaOoc3CiRBSfKxRCLNhcIs1f6HD-DKclatolDFHiPAhNC5UfeHUp4-DqvJbdJ5n0NkMHzn07b8n-TcUoxTPczmWTnqvwhNHirCKhUui-PZD-Rs5W2jmfGk~282pA~4PtmlmDN63hcqK~m01vINyO4w0x1hPF6k8-NdZvvXEry44BzknpxsEzO3hQ5n1kxdbnbX79aqEoGmzBOu9KNRoApNQp8A9QOCXM700Yunxp9FCrP65d~4ZcUfXfMBQozquChTBVUD6-LVSDIpwCObSiZbGkwAJ-05X9MrtoD1106MUVzn3cq6YKE1afB07ChLw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em: 26 Mar. 2021.

JUNIOR, E. V. **Processo judicial eletrônico: Novos tempos para o trabalho da advocacia?**. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba/PR. 2013.

LAPIS, N. L.; MERLO, A. R. C. **A Saúde E Os Processos De Trabalho No Capitalismo: Reflexões Na Interface Da Psicodinâmica Do Trabalho E Da Sociologia Do Trabalho**. Edição 1. Rio Grande do Sul. Associação Brasileira de Psicologia Social. 04/2007.

LIMA, R. S. **Gestão De Processos: Um Caso Sobre A Padronização De Processos E Rotinas Em Um Departamento De Um Escritório De Advocacia**. Universidade Federal da Paraíba – UFPB. João Pessoa/PB. 2017.

MAIA, A. J. S. **A Tecnologia Da Informação Nos Escritórios De Advocacia**. Instituto De Ensino Superior De Fortaleza – IESF. Fortaleza/CE. 2019.

MATOS, G. C. **A Advocacia Em Tempos Digitais: Uma Análise Da Prática Advocatícia Face As Consequências Do Acesso Tecnológico**. Universidade Católica de Salvador – UCSAL. Salvador/BA. 2018.

MAURO, M. L. I. **Os Ciclos De Receitas E Gastos Com Pessoal E Os Reflexos Na Produtividade Um Estudo De Caso Comparativo Entre Escritórios De Advocacia**. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP. São Paulo/SP. 2010.

NADER, P. N. **Introdução ao Estudo de Direito**. Rio de Janeiro. Companhia Forense. 01 de Janeiro de 2005. p.271.

NETO, R. P. C. et al. **Gestão Da Produtividade Total: Definição De Produtividade A Partir De Sete Constatações**. REUCP. Petrópolis/RJ. v.7. n 2. p. 83-94, 2012.

RÊGO, M. C. B.; TEIXEIRA, J. A. **Inovação No Sistema Judiciário Com A Adoção Do Processo Judicial Eletrônico Em Um Tribunal De Justiça Brasileiro**. Revista Ciências Administrativas. Fortaleza. v. 23, n. 3, p. 369-384, Set./Dez. 2017.

SILVA, G. R. F. et al. **Entrevista Como Técnica De Pesquisa Qualitativa**. Online Brazilian Journal of Nursing. 2006, 5(2), 246-257 ISSN. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361453972028>. Acesso em: 20 de Abril de 2021

SOUZA, T. F. C; REZENDE, A. P. **O Impacto Das Novas Tecnologias Nos Arquivos De Processos Jurídicos Nos Escritórios De Advocacia.** Cadernos de Informação Jurídica. Brasília. v. 6, n. 1, p. 182-198, Jan./Jun. 2019.

WAKULICZ, G. J. **Sistemas de Informações Gerenciais.** Rio Grande do Sul. Biblioteca Central da UFSM. 2016.