MINSTÉRIO PÚBLICO

PROCURADORIA-GERAL DISTRITAL DE LISBOA

RELATÓRIO DO INQUÉRITO SOBRE A UTILIZAÇÃO DA INFORMÁTICA PELOS MAGISTRADOS DO MP TENDO EM VISTA A DESMATERIALIZAÇÃO DOS PROCESSOS

- Julho de 2006 -

1. Introdução
2. Caracterização do inquérito
3. Análise dos dados
   - *3.1. Universo dos destinatários e caracterização da amostra*
   - *3.2. Disponibilidade de equipamento informático pessoal e de acesso à internet*
   - *3.3. Conhecimentos informáticos e interesse pela utilização da informática*
   - *3.4. Formação informática recebida*
   - *3.5. Preparação informática dos funcionários do MP*
   - *3.6. Uso do processamento de texto*
   - *3.7. Navegação na Internet e uso de email*
   - *3.8. Maior dificuldade pessoal na utilização da informática na actividade profissional*
   - *3.9. Modo como é encarada a adaptação pessoal à desmaterialização do processo*
   - *3.10. Perspectiva sobre a adaptação dos outros utilizadores à desmaterialização*
   - *3.11. Utilidade da desmaterialização*
   - *3.12. Principal inconveniente da desmaterialização*
   - *3.13. Principal vantagem da desmaterialização*
   - *3.14. Jurisdição onde a desmaterialização se antevê mais fácil*
   - *3.15. Previsão de recurso ao teletrabalho*
4. Conclusões
5. Factores críticos de sucesso do projecto de desmaterialização

MINSTÉRIO PÚBLICO

PROCURADORIA-GERAL DISTRITAL DE LISBOA

1. Introdução

Uma das principais medidas anunciadas pelo Ministério da Justiça em 2005 para a modernização dos Tribunais foi a da mudança da tramitação do processo em suporte de papel para a tramitação em suporte totalmente digital, projecto que tem vindo a ser denominado de ***desmaterialização do processo***.

Ciente de que o êxito de um empreendimento tão radicalmente inovador depende não só da existência de equipamentos e infra-estruturas adequadas e funcionais, como também, e sobretudo, do grau de preparação técnica, do nível de adesão e da capacidade de adaptação dos utilizadores ao novo método de trabalho, a Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa entendeu útil realizar um inquérito aos magistrados do MP do distrito judicial de Lisboa tendo em vista conhecer as principais ***condições materiais e pessoais*** (objectivas e subjectivas) influentes no sucesso do projecto.

A realização do inquérito, ditada embora pelo objectivo central de indagar sobre as condições de viabilidade da desmaterialização dos processos, mostrou-se útil também para diagnosticar o nível de conhecimentos e de utilização das ferramentas informáticas mais comuns por parte dos magistrados do MP, matéria sobre a qual nunca fora feito, até agora, qualquer estudo ou análise.

2. Caracterização do inquérito [voltar ao início]

O inquérito, cujo questionário se junta em Anexo a este relatório, decorreu na segunda quinzena de Junho de 2006.

As respostas foram recolhidas via internet, através de um formulário disponível online no site da PGD de Lisboa, de acesso reservado e com controle impeditivo de duplicações de respostas.
Para conferir maior espontaneidade e veracidade aos dados a recolher, optou-se por garantir o anonimato das respostas, sendo recolhidos apenas dados sobre a categoria profissional, a antiguidade, o círculo judicial e a jurisdição de cada magistrado.
De entre as 25 perguntas formuladas, só em 3 delas os inquiridos poderiam redigir livremente as respostas. Nas restantes, cabia apenas a cada inquirido seleccionar a resposta que entendesse adequada, a partir de um conjunto de respostas-tipo previamente elaboradas.

3. Análise dos dados

3.1. Universo dos destinatários e caracterização da amostra

[voltar ao início]

O universo dos destinatários do inquérito era constituído por 424 magistrados do MP (todos os que pertencem ao Distrito Judicial de Lisboa), tendo sido obtidas 348 respostas (82% do total) o que constitui amostra muitíssimo significativa.

O número de respostas recolhidas representa, por outro lado, cerca de 26% do total de magistrados do MP do país, o que, se considerarmos que os inquiridos se distribuem por todas as categorias profissionais, por todas as antiguidades e por quase todas as jurisdições, é muito representativo do universo nacional dos magistados do MP.

Os magistrados que responderam agrupam-se da seguinte forma, segundo a respectiva categoria:

1. Descrição do universo e amostra

Magistrados do MºPº no distrito judicial de Lisboa

		Universo	Amostra	Análise percentual
categoria	Procurador-Geral Adjunto	22	17	77%
	Procurador da República	116	94	81%
	Procurador-Adjunto	286	237	83%
TOTAL		424	348	82%

3.2. Disponibilidade de equipamento informático pessoal e de acesso à internet

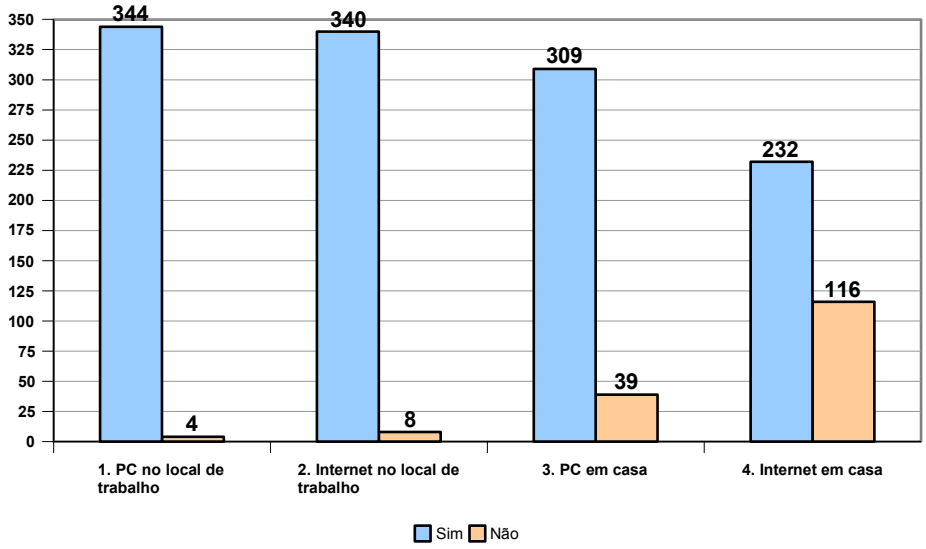
[voltar ao início]

No local de trabalho, praticamente todos os magistrados dispõem de equipamento informático pessoal com acesso à internet. Embora não tenha sido formulada pergunta específica sobre a respectiva operacionalidade, as respostas à pergunta n.º 9 (cfr. infra, ponto 3.7 - maior dificuldade no uso da informática) permitem concluir que a maioria do equipamento ou é obsoleto ou está em deficientes condições de funcionamento.

A percentagem de magistrados do MP que não tem PC em casa tem algum significado: 11% do total. Mas mais significativo e até, de algum modo, surpreendente é o conjunto de magistrados do MP que ainda não tem acesso à internet a partir de sua casa: 30% do total. A manter-se esta situação, a possibilidade de recurso ao teletrabalho, que costuma ser apontada como uma das vantagens da

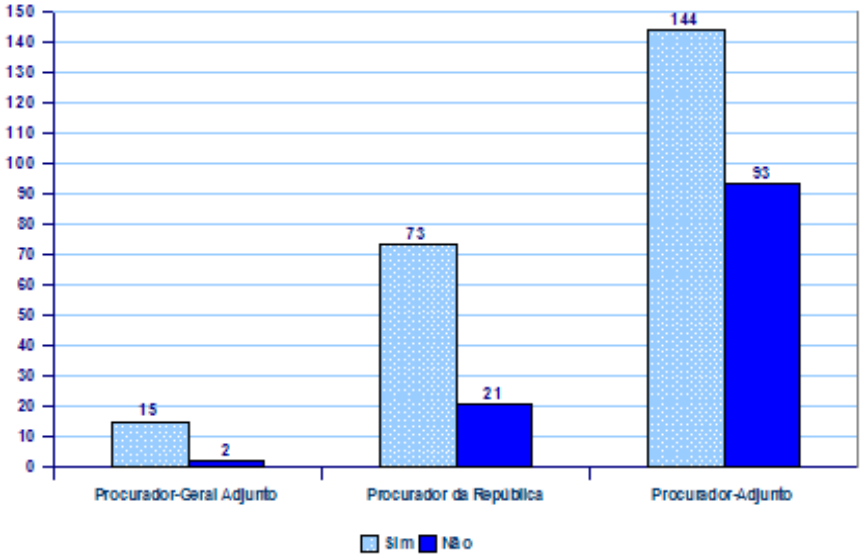
desmaterialização do processo, ficará inviabilizada para uma parte considerável dos magistrados (embora seja previsível que muitos se decidam pela instalação de acesso doméstico à internet caso a desmaterialização do processo avance, precisamente com o intuito de benificiarem daquela possibilidade).

2. Disponibilidade de equipamento informático pessoal e de acesso à internet



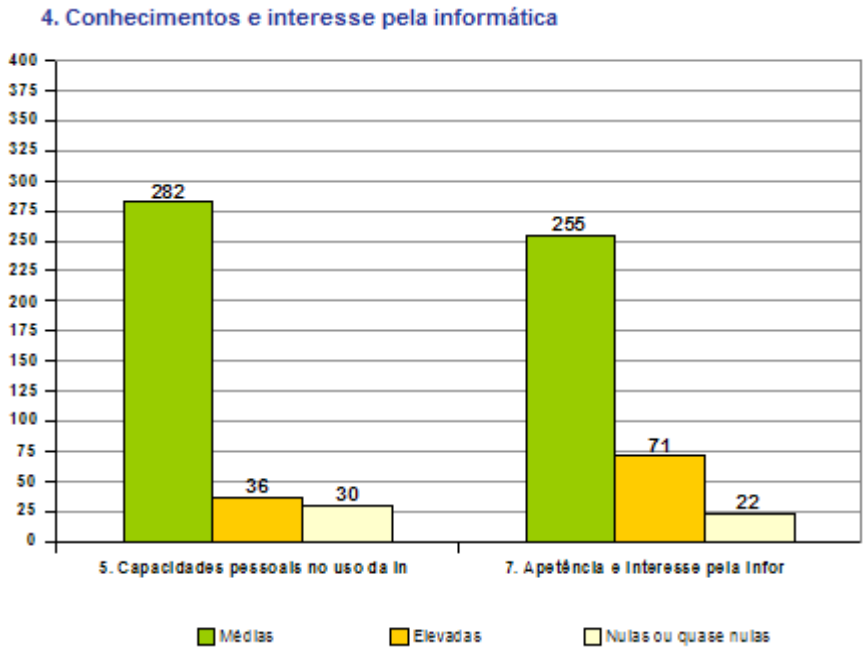
Analisando os dados relativos à disponibilidade de acesso doméstico à internet, constatamos que, contrariamente ao que seria de esperar, é na categoria mais jovem, dos Procuradores-Adjuntos, que a percentagem dos que não dispõem de tal acesso é superior (40%), contra 22% dos Procuradores da República e 11% dos Procuradores-Gerais Adjuntos.

3. Acesso à internet em casa (por categoria)



3.3. Conhecimentos informáticos e interesse pela utilização da informática [voltar ao início]

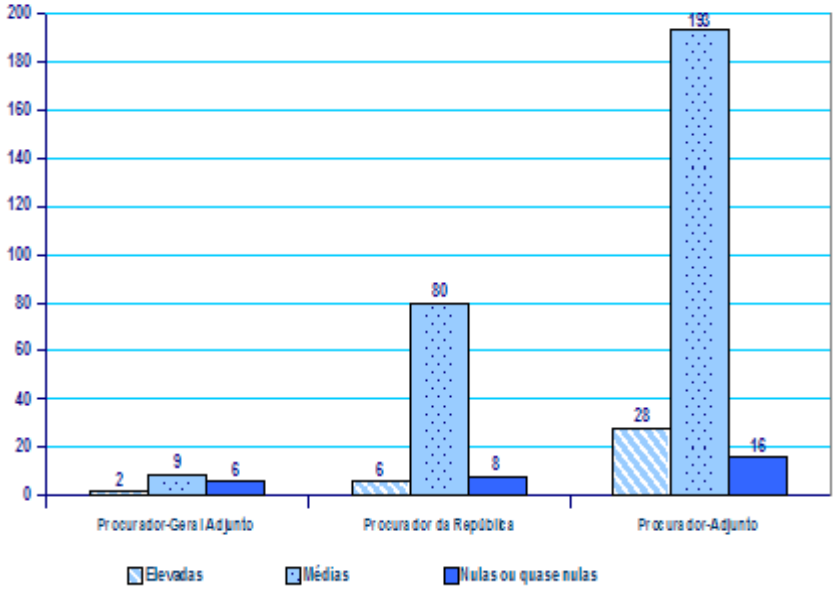
O nível pessoal de preparação e adestramento no uso de ferramentas informáticas foi considerado médio por parte de 282 dos magistrados do MP (81% do total).
O número dos que consideraram ter preparação informática elevada (sempre, obviamente, na óptica do utilizador) é, curiosamente, quase igual (36 – 10%) ao dos que responderam ter conhecimentos nulos ou quase nulos (30 – 9%).
Quanto ao interesse e apetência pela utilização da informática, os resultados são muito semelhantes, embora se registe um número mais significativo dos que afirmam ter elevado interesse e apetência pela informática.



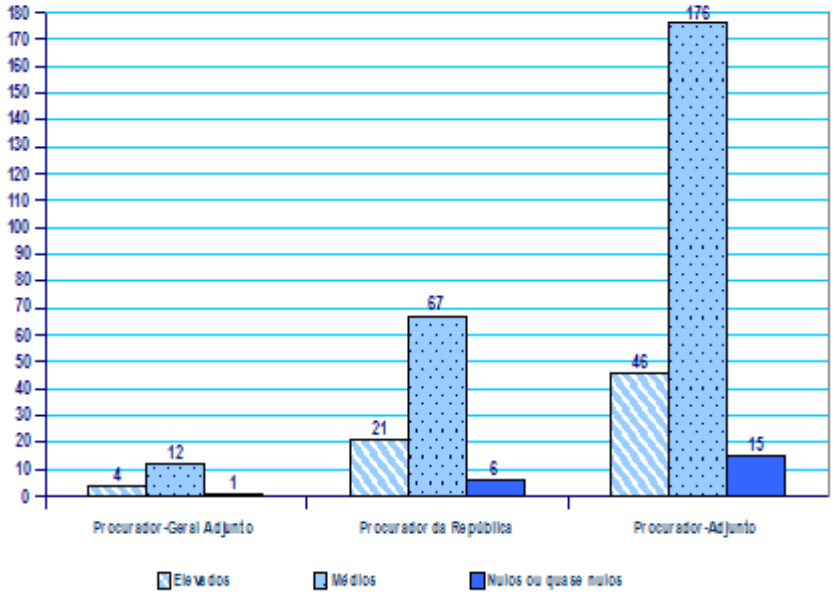
Não deixa de ser preocupante, tendo em vista a desmaterialização de todos os processos, que perto de 9% dos magistrados do MP afirme capacidades pessoais nulas ou quase nulas em matéria informática.

Se analisarmos os mesmos dados em função da categoria, concluiremos que a maior taxa de iliteracia informática ocorre, como seria de esperar, entre os Procuradores-Gerais Adjuntos (35%), sendo entre os Procuradores-Adjuntos que se regista a taxa mais alta dos que possuem conhecimentos elevados (12%) e dos que denotam maior interesse pela informática (mais de 19%).

5. Capacidades informáticas pessoais (por categoria)



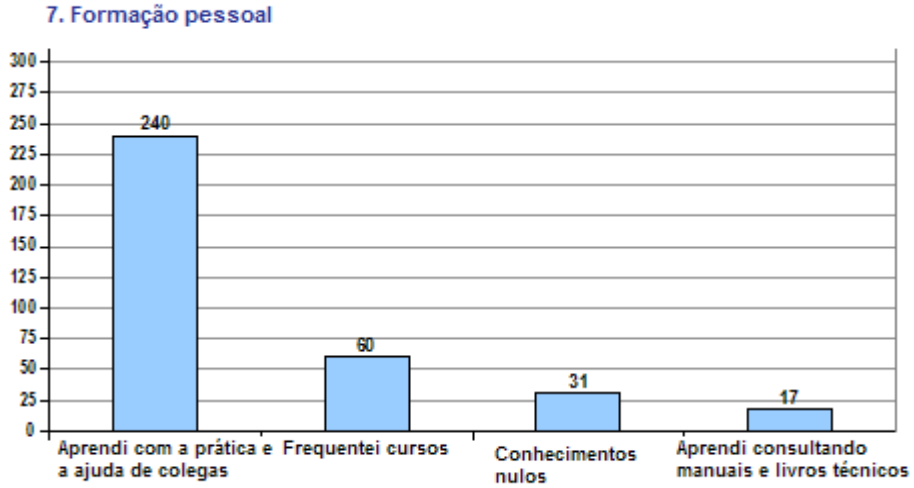
6. Interesse pela utilização da informática (por categoria)



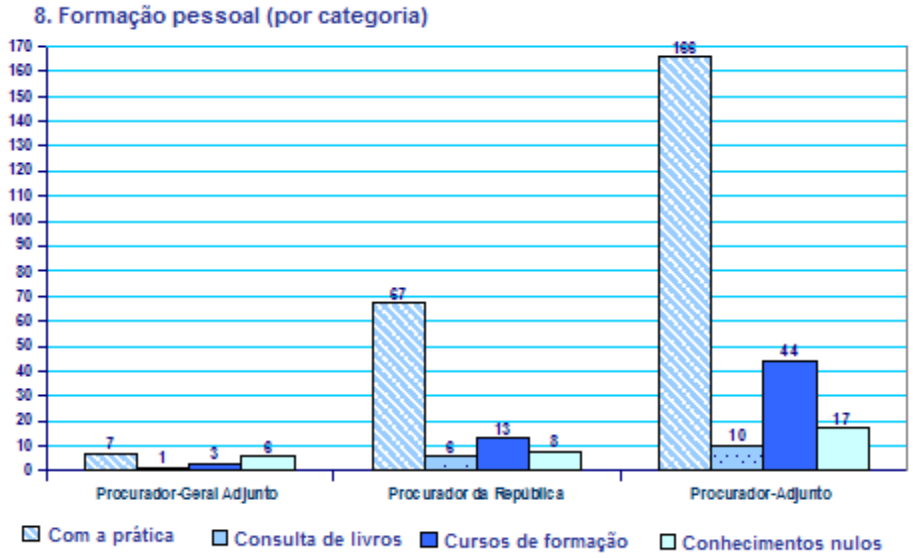
3.4. Formação informática recebida

[voltar ao início]

As respostas sobre o modo como os magistrados do MP adquiriram os conhecimentos informáticos que possuem são muito preocupantes, se considerarmos que apenas 60 - cerca de 17% - frequentaram alguma vez um curso de formação. Todos os restantes aprenderam à sua custa, "*com a prática*", em regime de autodidactismo, ou com a ajuda de colegas, sendo poucos (17 – 5%) os que estudaram por livros ou manuais.



É na categoria dos Procuradores-Adjuntos que se regista a taxa mais elevada de frequência de cursos de formação (cerca de 19%).

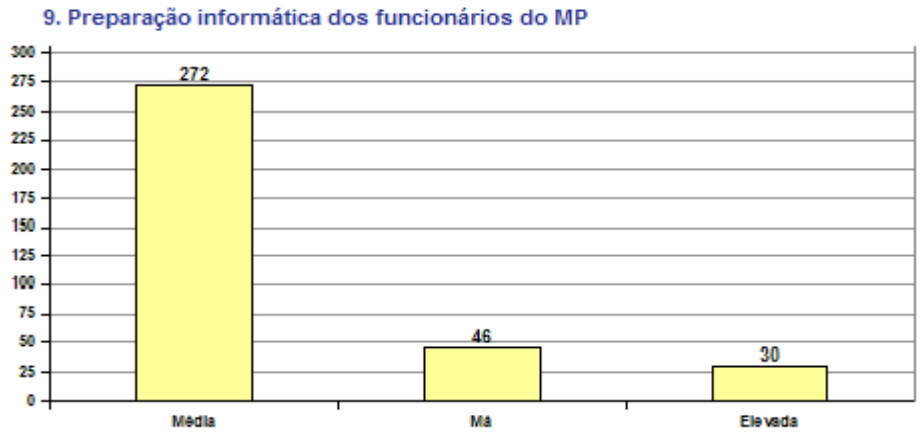


A falta de formação profissional informática na óptica do utilizador por parte dos magistrados do MP

é um problema que deve ser enfrentado com seriedade, sobretudo se se pensar que ela se fará notar com efeitos muito mais nefastos no quadro da futura desmaterialização total dos processos.

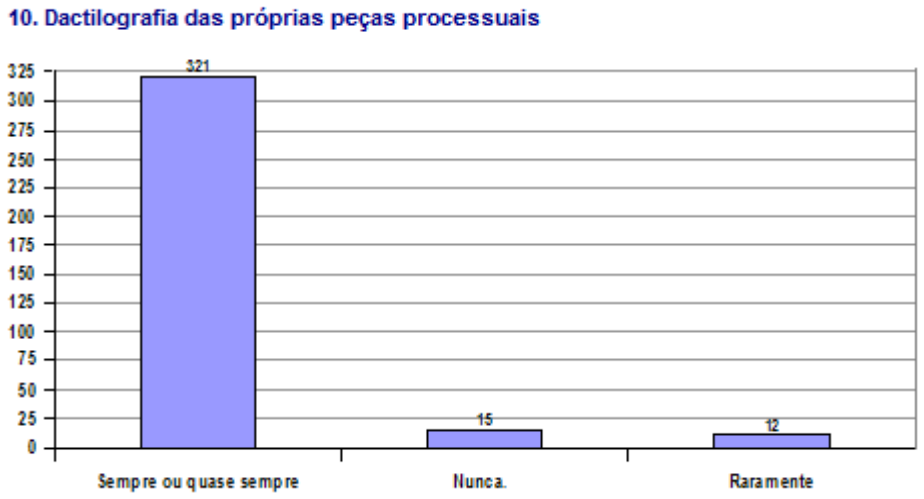
3.5. Preparação informática dos funcionários do MP [voltar ao início]

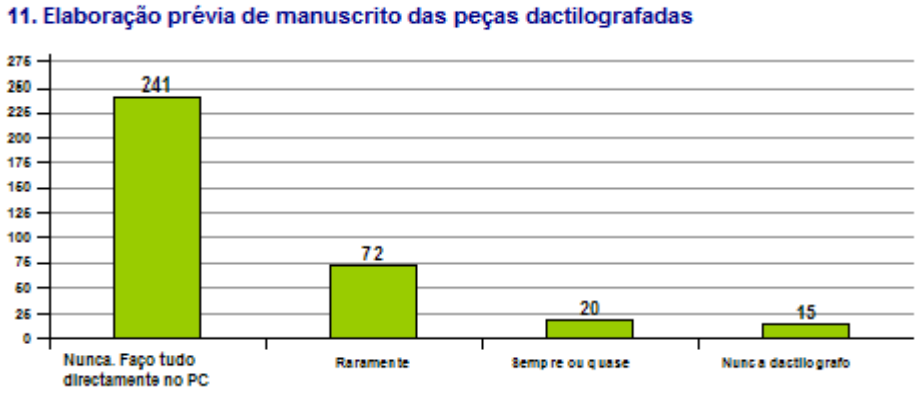
A grande maioria dos magistrados do MP (272 – 78%) considerou que os funcionários do MP com quem trabalha dispõe de preparação informática de nível médio, o que pode considerar-se satisfatório. Há cerca de 10% de nível baixo.



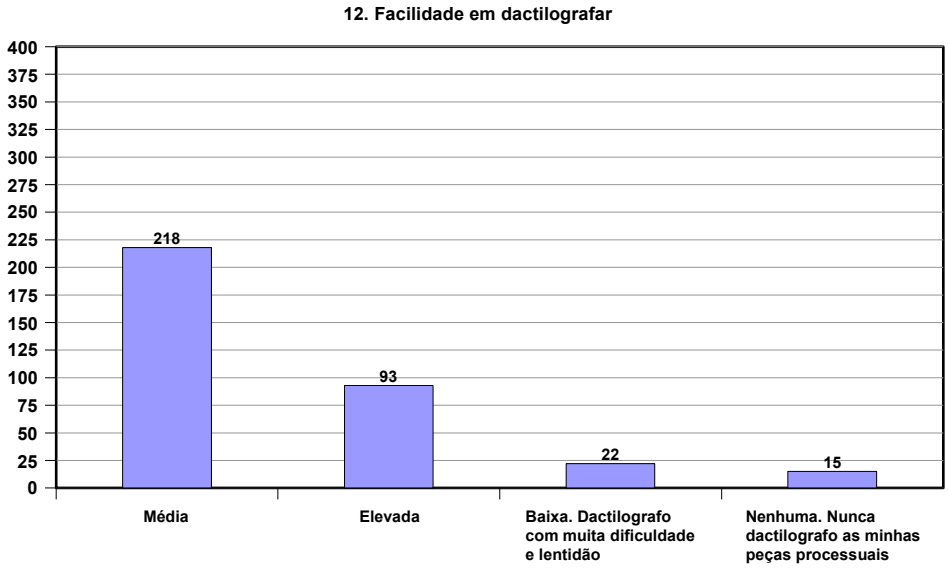
3.6. Uso do processamento de texto

A esmagadora maioria dos magistrados do MP (92%) dactilografa sempre ou quase sempre as suas próprias peças processuais, e fá-lo directamente, sem prévio rascunho manuscrito, aspecto que não pode deixar de ser considerado bastante favorável à futura tramitação do processo em suporte exclusivamente digital. Apenas 4% não usa, de todo, o processamento de texto.

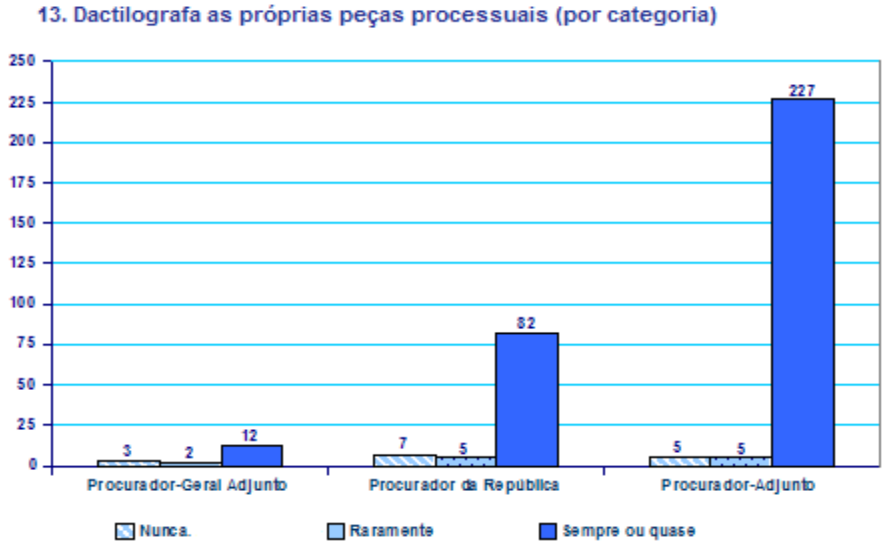




Sabendo-se que o teclado pode constituir ainda um entrave para muitos na adaptação ao uso do computador na respectiva actividade profissional, com inegáveis reflexos na produtividade, inquiriu-se sobre a facilidade com que os magistrados do MP utilizam esse dispositivo. E os resultados foram animadores, visto que, de entre os que dactilografam as respectivas peças, a grande maioria (93%) respondeu que usa o teclado com média ou elevada facilidade, sendo apenas de pouco mais de 6% a taxa dos que o utilizam com muita dificuldade e lentidão.



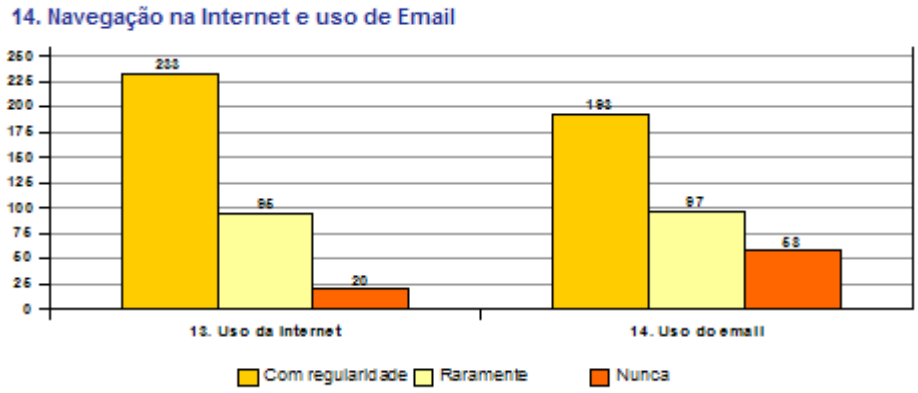
Como seria de esperar, a percentagem mais elevada de uso do processamento de texto ocorre entre os Procuradores-Adjuntos - 95% -, contra 87% dos Procuradores da República e 70% dos Procuradores-Gerais Adjuntos.



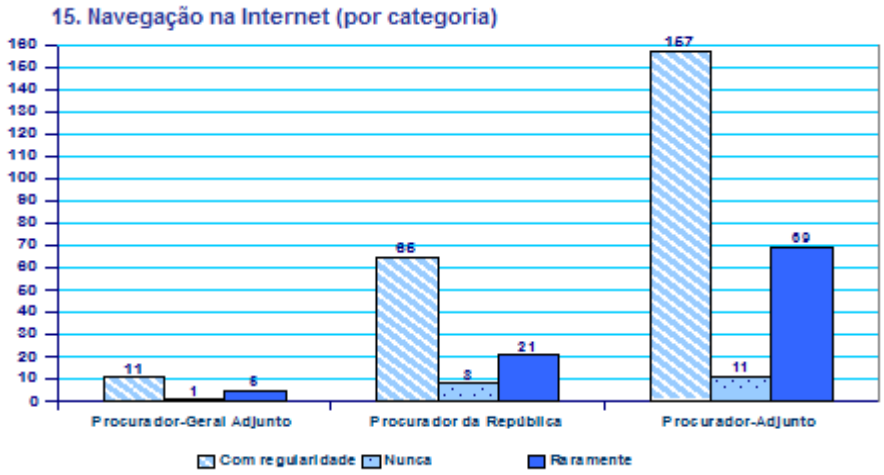
3.7. Navegação na Internet e uso de email [voltar ao início]

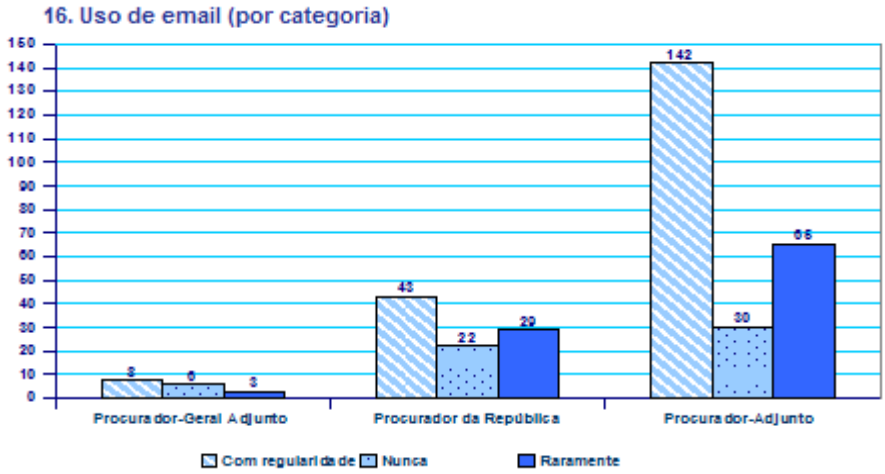
Cerca de 67% dos inquiridos utiliza regularmente a internet.

Quanto ao uso de email, embora a maioria também o utilize regularmente (55%), é ainda considerável a taxa dos que nunca o utilizam (cerca de 16%).



As percentagens relativas de uso da internet e de email são semelhantes nas diversas categorias de magistrados.



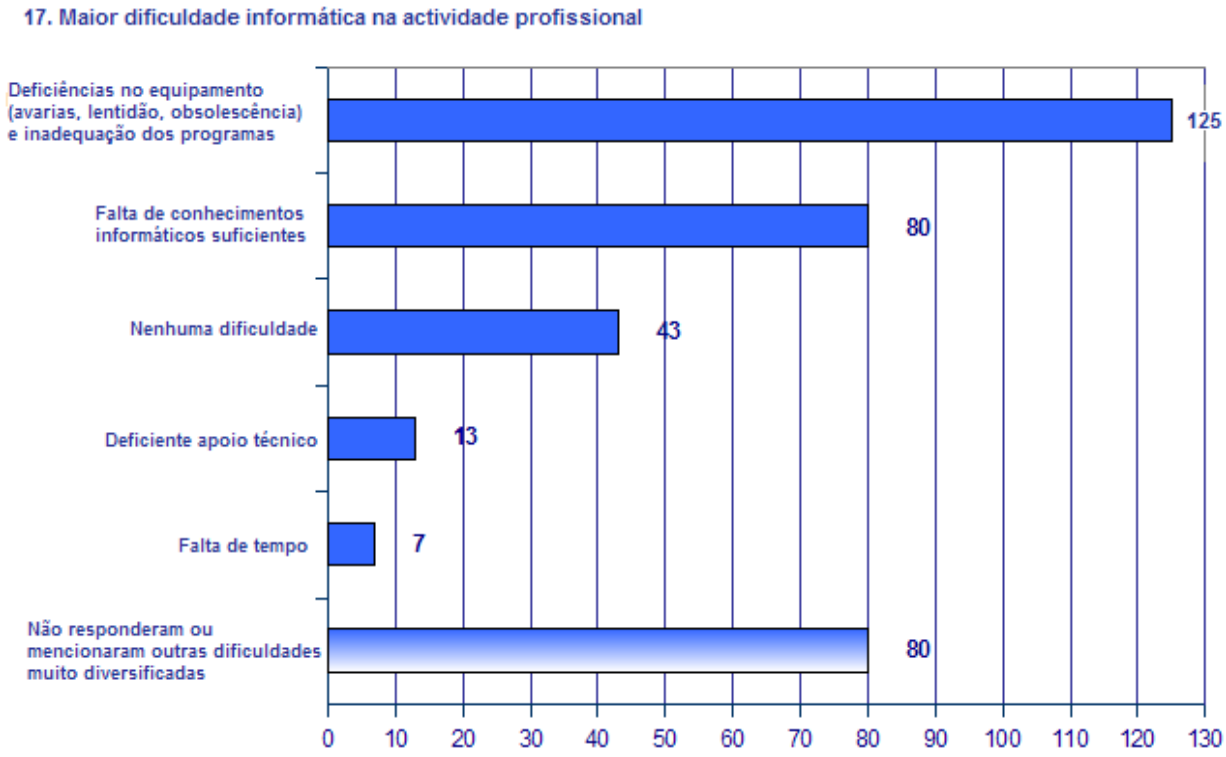


3.8. Maior dificuldade pessoal na utilização da informática na actividade profissional [voltar ao início]

As deficiências do hardware (avarias e bloqueios frequentes, obsolescência das máquinas, lentidão no acesso à rede local e à internet) e a inadequação dos programas (v. g. o habilus) foram as principais dificuldades na utilização da informática mais vezes referidas pelos inquiridos – 36%.

Seguiram-se a falta de conhecimentos informáticos suficientes (23%) e a deficiente assistência técnica e apoio ao utilizador (cerca de 4%).

Estes dados corroboram três evidências: a renovação do parque informático, a formação dos utilizadores e a existência de um serviço de apoio eficiente são factores cruciais para o êxito da desmaterialização dos processos.

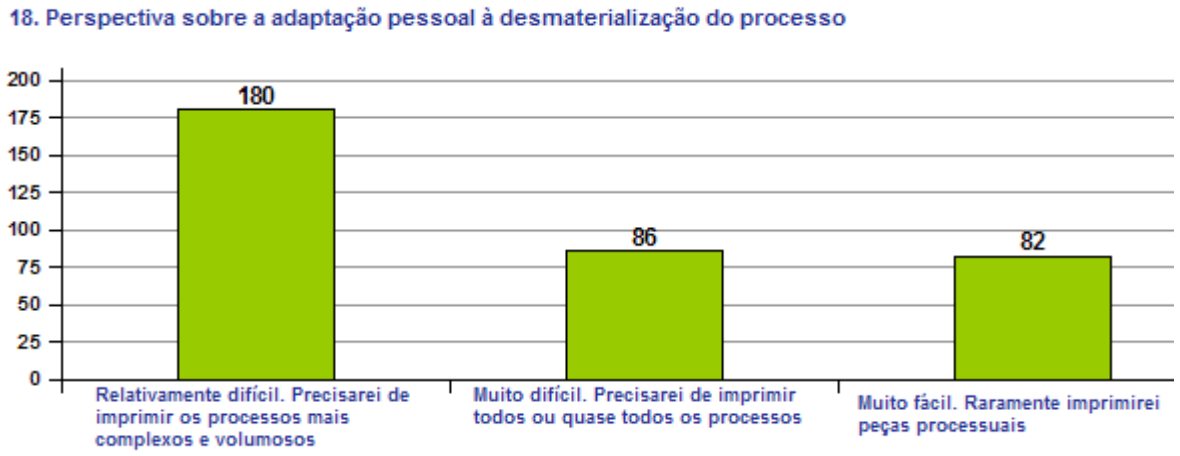


3.9. Modo como é encarada a adaptação pessoal à desmaterialização do processo [voltar ao início]

Para os objectivos do inquérito, um dos aspectos fundamentais era conhecer as expectativas dos magistrados do MP relativamente à sua adaptação pessoal à total desmaterialização do processo.

As respostas pressupõem uma realidade que foi apresentada aos inquiridos como mero cenário, de contornos pouco ou nada conhecidos, não sendo possível, por enquanto, defini-la de outra forma que não pela negativa: deixará de haver suporte em papel para a tramitação do processo, tudo será feito no computador. O modo como os inquiridos imaginaram a aplicação informática sobre que assentará a desmaterialização influenciou seguramente o teor das respectivas respostas – e esse escapa-nos completamente.

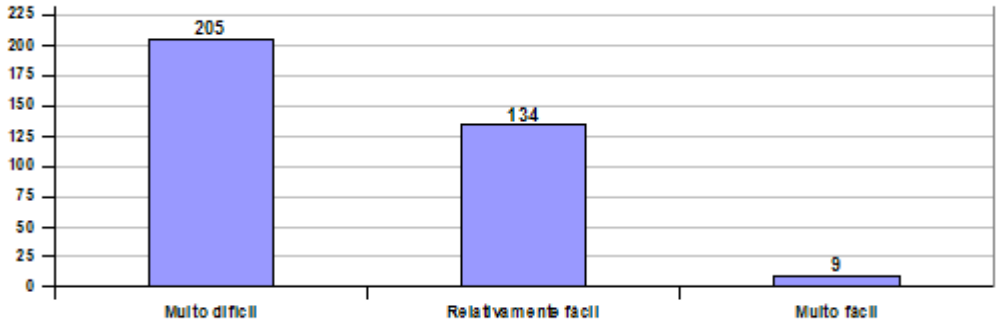
É neste contexto que devem ser lidos os resultados e eles revelam uma perspectiva muito pouco optimista quanto à capacidade de adaptação ao novo método de trabalho: 76% dos inquiridos considerou que a sua adaptação à desmaterialização será difícil (51%) ou mesmo muito difícil (25%), contra 24% que respondeu que se irá adpatar com muita facilidade.
Se estes dados se viessem a confirmar, as óbvias vantagens da desmaterialização não seriam facilmente alcançadas e, provavelmente, pelo menos numa fase inicial mais ou menos duradoura, obter-se-iam efeitos muito contrários aos esperados, com séria perturbação do normal andamento dos processos.



3.10. Perspectiva sobre a adaptação dos outros utilizadores à desmaterialização

As respostas obtidas sobre o modo como os inquiridos julgam que a generalidade dos utilizadores se irá adpatar à desmaterialização são de tom ainda mais pessimista: 59% considerou que os utilizadores terão muida dificuldade nessa adaptação, contra 41% que entendeu que a adptação irá ser relativamente fácil (39%) ou muito fácil(2%).

19. Opinião sobre a adaptação dos outros utilizadores à desmaterialização

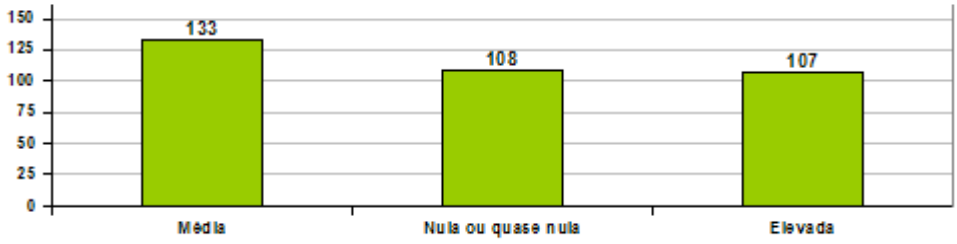


3.11. Utilidade da desmaterialização [voltar ao início]

A maioria dos inquiridos – 69% - entendeu que a desmaterialização é útil (38%) ou mesmo muito útil (31%), o que não pode deixar de ser visto como um factor favorável ao êxito do projecto, compensando claramente o dado negativo que é o pessimismo com que a maioria encara a adpatação pessoal ao novo método de trabalho.

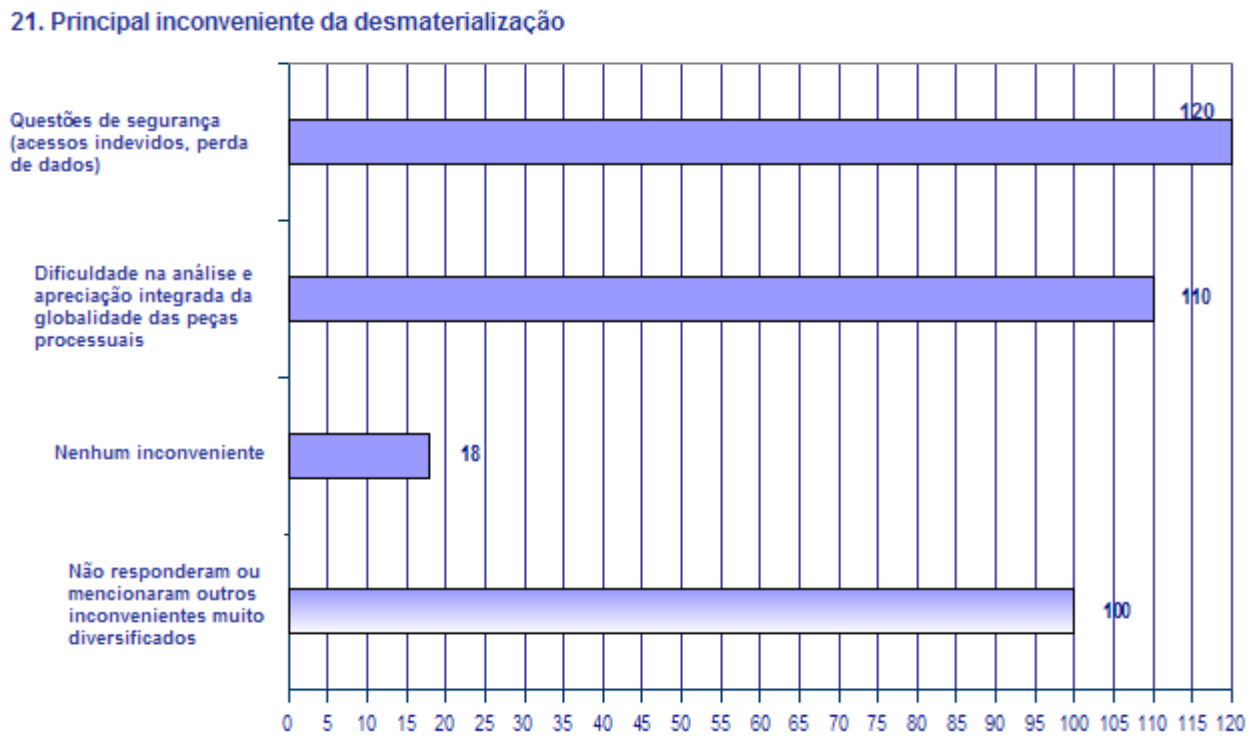
Apesar disso, o número dos que não vêem na desmaterialização nenhuma ou quase nenhuma utilidade é ainda considerável e preocupante: 31% do total dos inquiridos.

20. Opinião sobre a utilidade da desmaterialização



3.12. Principal inconveniente da desmaterialização [voltar ao início]

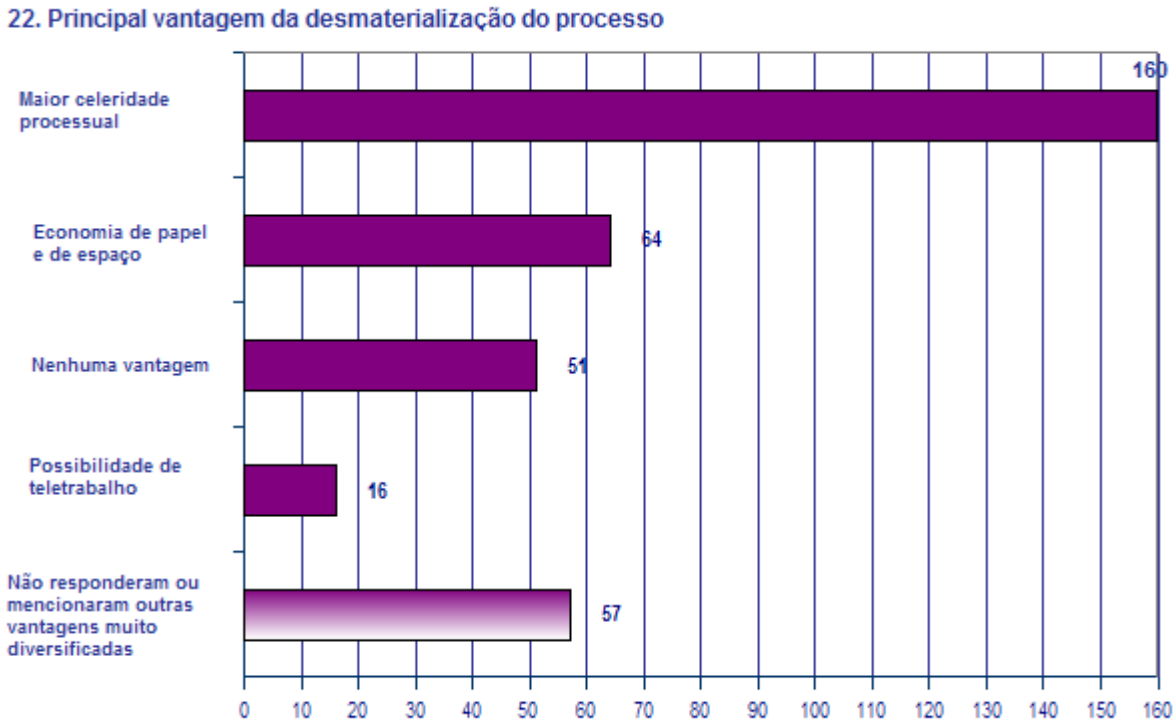
O maior inconveniente da desmaterialização mais vezes referido pelos inquiridos foi o do risco de segurança, quer por intrusão de estranhos no sistema, quer por falhas técnicas conducentes à perda de dados – 34% das respostas. Há aqui, claramente, uma desconfiança "natural", quiçá devida a insuficiente esclarecimento ou a más experiências, em relação à fiabilidade e à segurança das novas tecnologias. Mas tal receio será infundado, desde que se garanta que a solução da desmaterialização será desenvolvida e aplicada por profissionais, de acordo com os padrões técnicos correspondentes ao estado da arte, como o exige um sistema tão crítico como o da Justiça.
Outro relevante inconveniente referido por cerca de 32% dos inquiridos é a dificuldade na abordagem e manuseio digital do processo, sobretudo na fase da análise e apreciação crítica integrada da prova, muito em especial nos inquéritos. Este aspecto prende-se com as respostas já analisadas acima, nos pontos 3.8 e 3.9, e aconselha vivamente a que se empreendam os melhores esforços no sentido de o interface da futura aplicação informática destinada a tramitar e a gerir o processo ser o mais amigável e intuitivo possível, levando até onde for viável a mimetização virtual do método de trabalho tradicional.



3.13. Principal vantagem da desmaterialização [voltar ao início]

O maior benefício da desmaterialização do processo mais frequentemente referido pelos inquiridos foi o da celeridade processual (46% das respostas).

Todavia, este indicador deve ser lido em conjugação com a percentagem dos que não vêem nenhuma utilidade na desmaterialização, que é de 31%. (cfr. ponto 3.11).

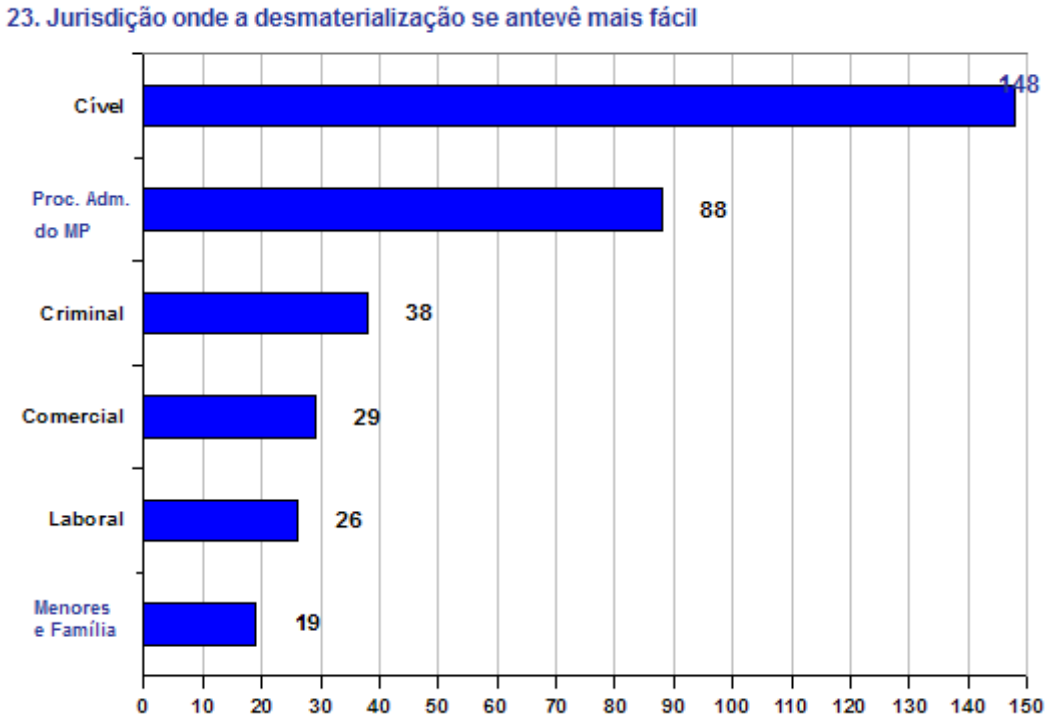


3.14. Jurisdição onde a desmaterialização se antevê mais fácil [voltar ao início]

Cerca de 43% considerou que a jurisdição onde a desmaterialização integral do processo se afigura mais fácil é a jurisdição cível, o que não é de estranhar, dado que os processos de natureza cível têm, em geral, uma tramitação mais simples, formalmente mais rígida e mais padronizada.

Seguem-se, também sem surpresa, dada a sua extrema simplicidade e informalidade, os processos administrativos do MP (aqui, por razões de comodidade, impropriamente incluídos no conceito de

jurisdição), com 25% das respostas.



3.15. Previsão de recurso ao teletrabalho [voltar ao início]

Bastante mais de metade dos inquiridos (67%) admitiu que, no caso de os processos passarem a ser tramitados em suporte exclusivamente digital, recorrerá ao teletrabalho - 28%, com regularidade, 39%, esporadicamente. Trata-se de um dado que, embora não muito valorizado pelos inquiridos enquanto vantagem da desmaterialização (cfr. supra, ponto 3.13), acaba por ser uma boa garantia de concretização de uma das inegáveis utilidades normalmente associadas ao novo método de trabalho.

4. Conclusões

[voltar ao início]

O inquérito realizado aos magistrados do MP do distrito judicial de Lisboa sobre a utilização da informática em geral e sobre as condições influentes na viabilização do projecto de desmaterialização dos processos permite extrair as seguintes conclusões:

1. *A quase totalidade dos magistrados dispõe, no local de trabalho, de equipamento informático com acesso à internet, mas grande parte desse equipamento sofre de obsolescência e de mau funcionamento.*
2. *A grande maioria dos magistrados dispõe de computador em casa, mas há ainda 30% que não tem acesso doméstico à internet.*
3. *A esmagadora maioria dos magistrados do MP considera ter conhecimentos informáticos e interesse pelo uso da informática de nível médio, mas ainda há 9% que revela capacidades e interesse nulos ou quase nulos nessa área.*
4. *A esmagadora maioria dos magistrados do MP nunca frequentou qualquer curso de formação na área da informática, tendo a maior parte deles adquirido as competências que possui pela simples prática e com a ajuda de outros colegas.*
5. *A esmagadora maioria dos magistrados dactilografa as suas peças processuais, com destreza média, e fá-lo directamente no computador, sem recurso a prévia elaboração de rascunho em manuscrito. É ínfima a percentagem dos que confiam a totalidade da dactilografia aos oficiais de justiça.*
6. *Mais de metade dos magistrados navega na internet e usa email com regularidade. A percentagem dos que nunca usam email ainda é, todavia, significativa (16%).*
7. *Os maiores obstáculos à utilização da informática no exercício da sua actividade profissional pelos magistrados do MP são, por ordem de importância, as más condições de funcionamento do equipamento, a falta de formação pessoal e a má assistência aos utilizadores por parte dos serviços de apoio técnico.*
8. *A esmagadora maioria dos magistrados do MP considera que a sua própria adaptação e a dos demais utilizadores à desmaterialização do processo será difícil ou muito difícil, prevendo a maior parte deles que haverá necessidade de imprimir ou a totalidade, ou boa parte dos processos.*
9. *A maioria dos magistrados do MP considera que a desmaterialização do processo é um*

projecto útil, mas é muito significativa a percentagem dos que não vêem nela qualquer utilidade (31%).

10. *As grandes preocupações da esmagadora maioria dos magistrados do MP em relação à desmaterialização residem no perigo de acessos indevidos ao sistema, no risco da perda de dados e na grande dificuldade em analisar, estudar e manusear os processos em suporte exclusivamente digital.*
11. *Os maiores benefícios que a grande maioria dos magistrados do MP espera da desmaterialização são o aumento da celeridade processual e a economia de papel e de espaço nos tribunais.*
12. *Os processos onde a grande maioria prevê que a desmaterialização será mais fácil são os processos cíveis e os processos administrativos do MP.*
13. *Mais de metade dos inquiridos admite recorrer ao teletrabalho, no caso de a tramitação dos processos passar a ser inteiramente digital.*

[voltar ao início]

5. Factores críticos de sucesso do projecto de desmaterialização

As conclusões do inquérito puseram em evidência os seguintes factores críticos para o sucesso do projecto de desmaterialização do processo, pelo menos no que diz respeito ao MP:

1 – Renovação do parque informático e optimização do seu funcionamento (PCs, redes locais e nós de acesso à internet), dado o estado de degradação geral referido pela grande maioria dos magistrados do MP.

2 – Formação intensiva básica a todos os utilizadores quer no uso das ferramentas informáticas mais comuns (sistema operativo, processamento de texto, internet e email), quer na utilização das aplicações que vierem a ser desenvolvidas para a desmaterialização do processo.

3 – Existência de um sistema de apoio técnico ao utilizador com elevada disponibilidade e eficiência.

4 – Definição, para a solução informática que vier a ser criada, de um interface altamente intuitivo e amigável, que facilite ao máximo a adaptação dos utilizadores ao

novo método de trabalho.

5- Garantia de que em tal solução sejam asseguradas ao mais alto nível e de acordo com os melhores padrões técnicos disponíveis, a segurança e a fiabilidade do sistema.

6 – Prudência e gradualidade na implementação do novo sistema, de modo a reduzir ao máximo os riscos de perturbação inerentes ao carácter radicalmente inovador da tramitação do processo em suporte exclusivamente digital e a dissipar a insegurança, a incerteza e a desconfiança da grande maioria dos utilizadores quanto à sua capacidade de adaptação a tal método de trabalho.

Lisboa, 11 de Julho de 2006
Pela Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa

(João Dias Borges)

[voltar ao início]