



Fernando Rabello

122

AS MUDANÇAS NO TRABALHO JUDICIÁRIO E A SAÚDE DOS USUÁRIOS: efeitos da virtualização dos processos judiciais*

CHANGES IN JUDICIAL WORK AND USERS' HEALTH: RESULTS OF THE ELECTRONIZATION OF JUDICIAL PROCEEDINGS

Cândido Alfredo Silva Leal Júnior

RESUMO

Discorre sobre as mudanças trazidas pelo processo eletrônico, quanto à saúde e à forma de trabalhar dos usuários, para o trabalho judiciário.

Trata dos impactos e consequências da implantação do processo eletrônico, apresentando os pontos positivos e negativos desta.

PALAVRAS-CHAVE

Processo eletrônico; Direito; Informática; saúde; trabalho; virtualização – efeito da.

ABSTRACT

The author discusses the changes in legal work brought about by e-process, regarding its users' health and their working routine.

He deals with the impacts and consequences of the electronization of proceedings, presenting the positive and negative aspects thereof.

KEYWORDS

E-process; Law; Computer Science; health; work; electronization – effect of.

* Esse texto foi escrito a partir de apresentações sobre “Nós e o Processo Eletrônico – Efeitos da Virtualização” (Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Ciclo sobre Qualidade de Vida no Trabalho, 26/10/2012) e “As Mutações do Trabalho e a Nossa Saúde” (Tribunal Regional Federal da 4ª Região, Seminário Atualidade e Futuro da Administração da Justiça, 12/03/2013). Agradecemos à desembargadora Marga Inge Barth Tessler, então Presidente do TRF4, pela iniciativa de instituir a Comissão para Estudo dos Impactos do Processo Eletrônico sobre a Saúde dos Usuários (Portaria TRF4 1035, de 13/09/2011). Também agradecemos aos demais integrantes da Comissão pela oportunidade de discutir tantas questões interessantes, especialmente a Rogério Welter, Eduardo César Weber, Regaldo Amarall Milbradt, Cristian Ramos Prange, Luís Olavo Melo Chaves, Carlos Alberto Colombo, Vanessa Dias Corrêa e Rogério Alexandre Nedir Dornelles, pela capacidade de transformar aquelas discussões nas ações e medidas concretas mencionadas nesse texto.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo trata das mudanças trazidas pelo processo eletrônico quanto à saúde e à forma de trabalhar daqueles que utilizam as ferramentas virtuais para o trabalho judiciário, bem como mostra como a questão de saúde no trabalho tem sido tratada no âmbito da Justiça Federal da 4ª Região quanto ao processo eletrônico.

Nossa proposta é apresentar o problema (as mudanças na forma de trabalhar decorrentes do processo eletrônico), mostrar porque é um problema (os efeitos da virtualização) e falar de como tentamos lidar com ele (justiça com saúde e processo saudável).

A partir da experiência e das práticas da Comissão para Estudo dos Impactos do Processo Eletrônico sobre a Saúde dos Usuários, por nós presidida no biênio 2011-2013, no âmbito do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (RS, SC e PR), propondo algumas reflexões sobre saúde e processo eletrônico na perspectiva dos usuários dessas novas ferramentas eletrônicas.

Parece-nos que não basta colocar à disposição dos usuários novos recursos tecnológicos para o processo eletrônico, mas é preciso acompanhar de perto como essas novas ferramentas podem contribuir para melhoria da prestação jurisdicional sem comprometer a saúde daqueles que as têm de utilizar para realizar o trabalho judiciário.

Nosso objetivo é motivar cada um que trabalha com o processo eletrônico para que reflita sobre sua forma de trabalhar e sobre os impactos que as novas tecnologias e ferramentas trazem para a saúde, e para que aceite a sugestão de incorporar a saúde em suas preocupações individuais e assim possa contribuir com suas escolhas no presente para envelhecer com disposição no futuro.

Muitas dessas reflexões foram discutidas no âmbito daquela comissão instituída no TRF4, apresentadas em reuniões internas e mostradas em eventos com outros órgãos públicos, procurando debater e estimular o debate sobre como as mudanças na forma de trabalhar refletem em nossa saúde e sobre o que podemos fazer para mitigar algumas das consequências indesejadas dessas mudanças.

2 QUAL É O PROBLEMA?

De um lado, os cidadãos e a sociedade exigem um processo célere e justo, que atenda com eficiência e com celeridade a garantia constitucional de acesso à justiça. O processo judicial, antes feito de papel e substanciado em autos físicos, mudou e se tornou eletrônico, com autos virtuais e novas formas de documentar atos processuais e prestar jurisdição.

O processo mudou para melhor servir ao cidadão e à sociedade, que têm direito a um processo judiciário capaz de atender àqueles imperativos de justiça e de celeridade previstos na Constituição quando estabelecem que *a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito* (art. 5º, XXXV), que *a todos, no âmbito judicial e administrativo, são*

assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação (art. 5º, LXXVIII) e que *a administração pública [...] obedecerá aos princípios de [...] eficiência* (art. 37, caput).

De outro lado, juízes e servidores não são ferramentas de trabalho nem objetos de gestão. São pessoas, com corpo e espírito, sujeitos aos efeitos do trabalho e, principalmente, titulares de direito constitucional à saúde e à proteção de suas expectativas de vida e da possibilidade de envelhecerem com saúde. Não são peças da engrenagem judiciária, que possam ser descartadas ou substituídas ao sabor das vontades dos administradores ou das ideias dos gestores públicos. Precisam de ferramentas apropriadas para desempenhar suas atribuições e cumprir o papel de prestar jurisdição e contribuir para a prestação da jurisdição. Também têm direito a esse processo de trabalho saudável, decorrendo do texto constitucional que *são direitos dos servidores públicos [...] redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança* (art. 7º, XXII e 39, § 3º).

Ou seja, o problema que temos para enfrentar surge das tensões entre a saúde e o trabalho, fruto daquilo que é exigido de juízes e servidores para cumprirem suas atribuições e das ferramentas que dispõem para tanto. A eficiência destas (objetos) não pode desconsiderar a saúde daqueles que as utilizam (sujeitos). O trabalho não pode adoecer nem contribuir para o adoecimento de quem trabalha.

[...] não basta colocar à disposição dos usuários novos recursos tecnológicos para o processo eletrônico, mas é preciso acompanhar de perto como essas novas ferramentas podem contribuir para melhoria da prestação jurisdicional [...]

Na Justiça Federal da 4ª Região, a mudança para o processo eletrônico não é novidade, uma vez que fomos pioneiros em sua implantação e adoção nos juizados especiais federais desde 2004 (projeto-piloto) e 2006 (Eproc-1, que era a primeira versão do processo eletrônico usada nos JEFs). Depois tivemos a Lei 11.419, de 2006, regulamentando o processo eletrônico em todos os tribunais, e a Meta 10 do CNJ de 2009, estabelecendo que os tribunais deveriam começar a implantação gradual do processo eletrônico. Em 2010, o TRF4 adotou o processo eletrônico para todos os novos processos em todas as unidades judiciárias do primeiro e do segundo grau (RS, SC e PR), universalizando o Eproc-2 e também instituindo o SEI para os processos administrativos.

Com essa implantação radical e total do processo eletrônico em todas as unidades judiciárias e administrativas, a partir de

2010, surgiu, em 2011, um novo desafio para o TRF4: buscar um processo eletrônico que fosse saudável para seus usuários, iniciando então uma nova e pioneira etapa no processo eletrônico.

Agora que o processo eletrônico se tornou irreversível e foi universalizado como forma de trabalhar na 4ª Região, surgem novos desafios que decorrem da radical mudança havida na forma de realizar o trabalho judiciário em autos virtuais, sem o suporte do papel para documentar os atos processuais ou examinar os que já foram praticados. Por exemplo, como se adaptar às novas rotinas eletrônicas? Como adaptar as novas ferramentas virtuais às nossas necessidades? Como reaprender a trabalhar sem autos físicos e sem apoio no papel?

O processo judicial, antes feito de papel e substanciado em autos físicos, mudou e se tornou eletrônico, com autos virtuais e novas formas de documentar atos processuais e prestar jurisdição.

O desafio mais importante parece ser de como tornar o trabalho eletrônico sustentável para nossos corpos e nossas mentes, evitando o desgaste físico e o esgotamento psíquico que o trabalho ininterrupto diante da tela do computador pode trazer, buscando caminhos e alternativas para escapar do ciclo perigoso que mina nossa saúde, começando pelo desconforto, passando pelo mal-estar, transformando-se em doença e, nos casos mais graves, levando à incapacidade.

Como são novos e repetitivos os movimentos exigidos de nossos corpos, como é diferente a carga exigida de nossa mente pela presença constante em frente ao computador, a questão que surge é o que fazer para aproveitar os bons efeitos da mudança para a ferramenta eletrônica e neutralizar os maus efeitos de trabalhar incessantemente com uma tela, um *mouse* e um teclado de computador para realizar praticamente todas as tarefas e rotinas que o processo judiciário exige para que a jurisdição seja prestada e os atos processuais praticados.

3 POR QUE É UM PROBLEMA?

Estamos tratando a questão como um problema porque as novas tecnologias têm um lado positivo (facilitam o trabalho) e outro negativo (sobrecarregam o usuário). Essa dupla face das ferramentas eletrônicas, que podem ser remédio ou veneno, dependendo de como sejam utilizadas, é o que motiva a reflexão sobre os efeitos da virtualização dos processos sobre a saúde.

Com o processo físico, trabalhava-se de uma forma diferente daquele com que se passou a trabalhar com os autos eletrônicos. Aconteceram mudanças, apareceram muitas facilidades, mas outros riscos surgiram para a saúde. Por exemplo, não há mais risco de um juiz ou servidor se contaminar com leptospirose (como já aconteceu) porque manuseou processos de papel que ficaram num arquivo em que havia ratos. Mas há o risco decorrente da exposição frequente à tela do computador para consultar os autos eletrônicos e documentar os atos processuais no meio virtual.

Ou seja, a forma de trabalhar se modificou, hoje os riscos são outros e os cuidados que se devem ter também se trans-

formaram. É por isso que agora examinaremos o que mudou para juízes e servidores, quanto às suas rotinas e ferramentas de trabalho diário, identificando as diferenças e procurando estabelecer, a partir delas e das atuais necessidades, novos cuidados a serem tomados para preservar a saúde desses usuários.

A grande diferença é que agora o processo não é mais físico, mas virtual. Não é mais composto de papéis que possam ser manuseados e movimentados, mas se encontra em meio eletrônico, totalmente virtualizado. O papel foi substituído pela tela, a leitura pela visualização.

A tela passa a ter dupla função: manusear o processo e escrever a decisão. Antes, no processo físico, o computador era utilizado para escrever a decisão. No exame do processo, usavam-se as mãos para folhear os autos físicos e seus volumes, e, no canto de cada página, havia um carimbo com o número da página. Analisava-se o processo como se lia um livro. Agora, os autos são eletrônicos e são necessárias duas telas para se trabalhar com conforto, uma para escrever a decisão, e outra para visualizar os atos e termos do processo.

Como consequência, teclado, *mouse* e tela passam a imperar. O contato com o processo e atos processuais (visualizar, examinar, documentar, produzir, escrever) passam a ser feitos por meio dessas três ferramentas.

Essas mudanças agem sobre nós. Os efeitos da virtualização vão além da simples troca do papel pelo meio virtual. O processo eletrônico é mais do que nova tecnologia. Traz para o usuário novas formas de leitura, escrita, pensamento, decisão. Altera a forma de trabalhar, transforma as rotinas, muda as exigências sobre corpo e mente.

Para lidar com tais mudanças, devem-se aproveitar as vantagens e neutralizar as desvantagens da virtualização do trabalho.

A) EFEITOS DA VIRTUALIZAÇÃO SOBRE O CORPO

O principal efeito físico é aquele que já foi referido: o acesso aos autos e o manuseio do processo ocorrem pela tela, pelo *mouse* e pelo teclado. Fisicamente, isso sobrecarrega olhos, mãos, dedos e braços porque os movimentos são repetitivos e frequentes. Quantas vezes teclamos? Quantas vezes movimentamos o *mouse*? Quanto tempo olhamos para as duas telas durante a jornada diária de trabalho? Aquelas três ferramentas exigem mais quantidade de movimentos, mas envolvem menos variedade nesses movimentos. Ou seja, uso mais vezes olhos, mãos e dedos, ao mesmo tempo em que o tipo de movimentos que faço com esses membros e órgãos têm pouca variedade e se repetem constantemente.

Além disso, na época do papel, quando o servidor concluída um processo, geralmente se via estimulado a levantar e a se deslocar, seja levando o processo que finalizou para outro setor, seja buscando um novo processo para trabalhar. O usuário era quem fazia a movimentação física. Assim, o servidor se exercitava espontaneamente durante a jornada de trabalho, uma vez que dificilmente alguém passaria o dia inteiro sentado em frente à tela do computador, sem se levantar e sem se mexer.

Atualmente, como os autos dos processos são virtuais, à nossa disposição, bastando um simples clique para acessá-los e movimentá-los, diminuem também os diferentes gestos e movimentos que eram feitos ao longo do dia para folhear, carregar, buscar, levar, abrir, fechar um processo. Diante disso, se o usuário não se cuidar, passará o dia inteiro sentado, fazendo

apenas os movimentos limitados, mas repetitivos, que lhes exigem o teclado, o *mouse* e a tela do computador.

B) EFEITOS DA VISUALIZAÇÃO SOBRE A MENTE

A mente também percebe a diferença de buscar as informações em autos virtuais. Psiquicamente, o novo processo exige mais atenção e mais concentração do usuário. Mais atenção porque o contato com o processo é feito pela tela do computador. Mais concentração porque o computador dispersa mais as pessoas, não se limita ao processo eletrônico, mas abre uma gama de *softwares*, sistemas e programas disponíveis nele mesmo (*e-mails*, internet, intranet, etc.). Buscar informações em autos virtuais exige mais concentração e oferece mais risco de dispersão, e o resultado é que o trabalho mental é intensificado e, com certeza, torna-se mais cansativo.

Além disso, o tempo é mais célere devido às rotinas automáticas do processo eletrônico, uma vez que os prazos vencem por si sós e as tarefas são instantaneamente cobradas do usuário. Não é preciso que os autos sejam conclusos quando vence o prazo, porque isso se dá de forma automática. O computador nos cobra e quer determinar nosso ritmo de trabalho, e às vezes nos parece que o trabalho nunca termina. Não temos mais a sensação da pilha de processos que foi vencida, porque as tarefas brotam automaticamente à medida que o tempo passa, que os prazos (instantaneamente) findam-se e que (automaticamente) são certificados.

Há também nossa impotência diante do computador, que ocorre quando surge algum problema na rede ou instabilidade nos sistemas. Nesses momentos críticos, o usuário que não domina totalmente os recursos tecnológicos necessita de ajuda do setor de informática, que nem sempre pode atender imediatamente a demanda. O usuário vê-se então frustrado, impossibilitado de trabalhar, e sente-se quase injustiçado pela ingratidão do computador: quer trabalhar, mas o computador não permite. Quer concluir suas tarefas, mas o computador não responde ou responde lentamente, podendo inclusive travar e obrigar o usuário a começar tudo de novo (reinicializar seus sistemas...), o que pode ser muito frustrante e acrescentar novas tensões ao

trabalho judiciário, normalmente já tenso e conflituoso.

Por fim, há também o risco do isolamento que o computador traz. É aquela história do adolescente que tem poucos amigos reais e se tranca no seu quarto, relacionando-se com o mundo real pelas redes sociais. O mesmo risco existe para quem trabalha em frente ao computador, transforma a mesa numa estação de trabalho que acaba virando uma ilha isolada, que só se comunica com os colegas pelo computador, mandando *e-mails*, mensagens instantâneas ou lembretes pelo sistema eletrônico. Esse risco de isolamento existe, uma vez que o trabalho passa a ser individual, diminuindo contatos físicos e limitando os relacionamentos interpessoais. O computador passa a ser nosso companheiro e quase não sentimos mais necessidade de “visitar” a mesa do colega, para levar ou buscar um processo, ou conversar sobre algum outro processo. Tudo é feito pelo sistema eletrônico.

C) EFEITOS DA VIRTUALIZAÇÃO SOBRE AS TAREFAS

Uma das grandes vantagens do processo eletrônico é estar disponível a qualquer hora e poder acessá-lo de qualquer lugar. O usuário pode fazer seu trabalho em seu gabinete ou secretaria, mas também pode acessar os processos e trabalhar em sua casa, em viagens, em algum lugar em que tenha acesso ao mundo virtual. A acessibilidade é tamanha que sequer é preciso que o usuário tenha um computador ou *notebook* para acessar o sistema eletrônico, uma vez que pode fazê-lo por meio de *tablets* ou outros equipamentos “portáteis”, como celulares, facilitando muito a realização de suas tarefas.

Os efeitos da virtualização vão além da simples troca do papel pelo meio virtual. O processo eletrônico é mais do que nova tecnologia. Traz para o usuário novas formas de leitura, escrita, pensamento, decisão.

Entretanto, isso também tem um lado negativo: há risco de que as esferas de trabalho e de vida pessoal sejam confundidas, uma vez que se podem acessar os processos de casa ou de qualquer outro local. Aliás, todos os locais passam a ser possíveis lugares de trabalho, basta que se tenha acesso à rede mundial de computadores.

Daí surge o risco do trabalho total, uma vez que os processos virtuais e o sistema eletrônico estão acessíveis de qualquer lugar, 24 horas por dia, sete dias por semana. É preciso muita disciplina para não ceder à tentação de adiantar o serviço de casa ou então de acessar para dar apenas uma “olhadinha” num processo ou concluir uma tarefa que ficou inacabada, misturando assim os espaços de trabalho e de vida.

Outro efeito da virtualização diz respeito à redistribuição e remodelagem das tarefas de andamento processual, uma vez que todos passam a praticar atos cartorários. Juizes e advogados, que anteriormente não faziam o trabalho cartorário, tais como preencher formulários ou registrar a movimentação dos processos, acabam sendo chamados a praticar esses atos, sobrecarregando-os mais ainda com rotinas que não lhes eram próprias como, por exemplo, preencher autuação, lançar andamentos processuais, preencher cabeçalhos e outros atos cartorários.

Ao mesmo tempo, há uma significativa mudança nas necessidades de capacitação da força de trabalho judiciário com relação aos servidores. Anteriormente, grande parte do trabalho processual era feito por pessoal técnico e auxiliar: receber petições, protocolar documentos, furar e numerar folhas, juntá-las aos autos, certificar prazos, fazer conclusão, etc.

Atualmente, esse trabalho cartorário é automatizado, sendo feito pelo sistema eletrônico, sem necessidade da intervenção humana. Entretanto, ao mesmo tempo em que se escasseiam as exigências de trabalho técnico-auxiliar, é incrementada a exigência de trabalho de análise

processual: exigem-se servidores mais qualificados, com formação jurídica, para auxiliar em tarefas de análise do processo que envolvam o exame de petições, de documentos e de provas disponíveis nos autos eletrônicos.

Essa mudança quanto às necessidades de capacitação da força de trabalho precisará ser estudada e equacionada pe-

los órgãos de recursos humanos, que deverão dar conta das novas exigências decorrentes do aumento do trabalho de análise jurídica. Outro problema que deverá ser solucionado é o aproveitamento dos servidores não qualificados, que faziam serviço técnico-auxiliar e que correm o risco de se tornarem “obsoletos” no mundo virtual.

Buscar informações em autos virtuais exige mais concentração e oferece mais risco de dispersão, e o resultado é que o trabalho mental é intensificado e, com certeza, torna-se mais cansativo.

D) EFEITOS DA VIRTUALIZAÇÃO QUANTO AO TEMPO E À INFORMAÇÃO

Como vimos, o processo eletrônico traz alguns ônus para o usuário: (a) psicicamente, exige mais atenção e mais concentração, conseqüentemente é mais cansativo; (b) a velocidade de tramitação aumenta, o trabalho pode parecer que nunca acaba, torna-se fácil peticionar, não é preciso se deslocar para examinar o processo, aumentando consideravelmente a carga e as exigências do trabalho, cansando mais o servidor; (c) o tempo do processo é mais célere, as rotinas são automáticas e os prazos são calculados automaticamente; não é preciso lançar conclusão porque o computador nos cobra e quer dar o nosso ritmo de trabalho, também cansando mais; (d) às vezes, quando surgem problemas de lentidão, inconsistências ou instabilidade dos sistemas e da rede, pode ser frustrante permanecer diante da tela do computador, tendo que aguardar o processamento ou a reinicialização do sistema.

Entretanto, o processo eletrônico traz muitos ganhos para o usuário e para quem utiliza o serviço judiciário. Primeiro, as vantagens quanto ao tempo são evidentes: é mais fácil “processar o processo”. Ele praticamente andarão sozinho, dependendo do impulso dos usuários externos (advogados) e não mais dos servidores, para que os autos sejam feitos conclusos ou que os prazos sejam contados e certificados.

Além disso, não é mais necessária a presença física na secretaria da vara para que as petições sejam protocoladas, uma vez que isso pode ser feito de qualquer lugar, a qualquer tempo, 24 horas por dia, sete dias por semana. Geralmente, esses são os ganhos mais lembrados do processo eletrônico.

Mas existe outro ganho, pouco mencionado, e que queremos ressaltar aqui: há possibilidade de vantagens em termos de qualidade nos julgamentos, principalmente de órgãos colegiados, porque todos os envolvidos podem ter acesso imediato e simultâneo a informações atualizadas do processo, às petições e às provas contidas nos autos.

Em um órgão colegiado, não é mais apenas o relator que terá acesso aos autos, mas qualquer outro julgador poderá acessar a íntegra dos autos eletrônicos a qualquer tempo, inclusive simultaneamente. Não é mais preciso “pedir vista” ou solicitar os autos físicos emprestados a outro gabinete para conhecer sua íntegra, bastando consultar o sistema eletrônico, e todos os atos do processo, petições, documentos e provas, estarão imediatamente disponíveis. No caso de o julgamento depender

de outro processo ou incidente, que esteja disponível em outra unidade judiciária, o acesso também é integral e imediato, permitindo ao tribunal que julga o agravo de instrumento saber exatamente o que aconteceu e o que ocorre no juízo que proferiu a decisão agravada.

Ou seja, a informação do processo está sempre disponível para os demais julgadores, independentemente de vista ou carga, e isso traz possibilidade de enorme ganho na qualidade dos julgamentos porque existe a viabilidade de acessar a íntegra do processo a qualquer momento, inclusive durante a própria sessão de julgamento.

4 COMO LIDAR COM ESSE PROBLEMA?

Em resumo, o processo eletrônico acelera o andamento do tempo processual (dispensa muitos atos cartorários e encurta as distâncias), mas acaba exigindo mais esforço físico e psíquico dos respectivos usuários (submissão à tela, ao teclado e ao mouse do computador).

Uma vez que não temos como retroceder e deixar de considerar as inegáveis vantagens do avanço tecnológico, cabe-nos enfrentar os efeitos e nos adaptar àquelas mudanças. A questão é como fazer isso? Como lidar com esse problema? O que está ao nosso alcance e ao alcance da nossa instituição para tornar as novas ferramentas eletrônicas mais saudáveis ou menos nocivas ao usuário?

O problema é mais amplo do que se pode pensar. Não está restrito apenas à esfera judiciária nem ao ambiente de trabalho das varas e tribunais, porque esse acirramento das exigências feitas sobre corpo e mente dos usuários não decorre apenas da adoção do processo eletrônico, mas também envolve o estabelecimento de metas de produtividade, a submissão da atividade judiciária a um regime de quase gestão empresarial, as crescentes demandas da sociedade por uma justiça mais ágil e a crise de autoestima que o Judiciário tem sofrido atualmente. Os maus exemplos nele encontrados têm sido freqüentemente generalizados e tem-se desconsiderado a maioria silenciosa e honesta, que procura cumprir da melhor forma possível, suas atribuições de prestar jurisdição e servir aos cidadãos.

O problema também é amplo porque não está apenas no ambiente judiciário, mas envolve uma série de questões de adaptação e mudança pelas quais passou e ainda passa a sociedade, que se informatiza e vê o computador e as novas tecnologias ocupando praticamente todos os espaços da vida da pessoa, inclusive no âmbito pessoal e familiar.

Dependemos do computador não apenas para trabalhar (processo eletrônico), mas também para pagar as contas, estudar, fazer compras, receber correspondências (*e-mails*), relacionar-nos com outras pessoas, obter informação, ler jornais, nos divertir com filmes ou jogos, entre muitas outras atividades diárias. Atualmente, tais atividades podem ser praticadas em computadores, *tablets*, e até mesmo diante de um diminuto aparelho de celular.

O usuário, portanto, não fica diante da tela do computador apenas quando trabalha com o processo eletrônico, mas durante grande parte das outras atividades que realiza, inclusive no âmbito pessoal e doméstico.

Ao considerar a abrangência das mudanças enfrentadas pelos usuários do processo eletrônico nas suas ferramentas de

trabalho e ao levar-se em conta a exposição diária ao computador nos espaços de não trabalho do usuário, faz-se necessário buscar alternativas e soluções para tal problema, de modo que permita ao servidor viver num ambiente de saúde no trabalho e no processo.

Por isso, no âmbito do TRF4 procurou-se iniciar uma reflexão sobre a busca de saúde no trabalho e no processo, com enfoque em três pontos principais: (a) a busca de uma gestão sustentável para o trabalho, começando por uma adaptação que sobreviva àquelas mudanças e procurando cada vez mais soluções de saúde no âmbito do processo eletrônico; (b) a busca do envolvimento de pessoas, gestores e usuários, com a questão, procurando práticas que estimulem a solidariedade e o compartilhamento de soluções no trabalho; (c) a busca de um comprometimento hoje para preservar o amanhã, buscando estimular a reflexão sobre as nossas escolhas de hoje e seus reflexos sobre as possibilidades do amanhã.

5 A COMISSÃO DE SAÚDE E PROCESSO ELETRÔNICO

Entendemos que a implantação total do processo eletrônico na 4ª Região da Justiça Federal envolveu dois momentos distintos. Numa primeira etapa (2009-2011), foram criadas as ferramentas de processo eletrônico e implantadas em todas as unidades judiciárias, com o grande desafio que isso representava. Num segundo momento (2011-2013), tratou-se de estabilizar as ferramentas implantadas e adotar medidas de correção e ajuste dessas ferramentas, procurando trazer conforto ao usuário. O trabalho da comissão surgiu nesse segundo momento, contribuindo com a administração e as áreas de tecnologia do tribunal nesse sentido.

Essas reflexões e práticas foram constantemente debatidas no âmbito da Comissão de Processo Eletrônico e Saúde, instituída pela Portaria TRF4 1035, de 13/09/2011, por iniciativa da Presidente do TRF4, desembargadora federal Marga Inge Barth Tessler, para estudo dos impactos do sistema de processo eletrônico sobre a saúde dos usuários e para propor medidas para sanar seus efeitos quanto aos usuários internos¹.

Essa Comissão foi criada a partir da

constatação da necessidade de tratamento dessas questões no âmbito da 4ª Região e de pesquisas realizadas pelo Sintrajufe e pela Ajufergs sobre o bem-estar no trabalho.

Integrada por juízes, servidores e representantes sindicais, é fruto da convergência de dois fatores principais: (a) a demanda dos usuários e das entidades de classe por saúde no trabalho, que foi resultado de pesquisas por estas conduzidas junto aos seus associados (juízes e servidores) e do senso comum dos usuários, que reclamavam e demandavam modificações e adaptações que corrigissem e suprissem as dificuldades iniciais da implantação total do processo eletrônico em todas as unidades judiciárias; (b) a percepção da administração do tribunal de que era necessário abrir um espaço institucional para que tais demandas fossem discutidas e canalizadas para ações concretas que pudessem apontar caminhos para enfrentar e mitigar os efeitos da virtualização sobre as pessoas do Judiciário.

Com caráter multidisciplinar, o trabalho pretendeu mapear os possíveis problemas e doenças provocados pelo uso do processo eletrônico e propor ações concretas para evitá-los ou mitigá-los. Entre os principais objetivos constavam o aperfeiçoamento do sistema eletrônico e suas ferramentas, e além de uma melhor qualidade de vida para os usuários, obrigados a ficar mais tempo expostos ao computador e sujeitos aos efeitos da virtualização do trabalho.

Em um órgão colegiado, não é mais apenas o relator que terá acesso aos autos, mas qualquer outro julgador poderá acessar a íntegra dos autos eletrônicos a qualquer tempo, inclusive simultaneamente.

A Comissão tinha por objetivo a melhoria do processo eletrônico, valorizando e resgatando a figura do usuário, tornando-o menos objeto passivo e mais sujeito ativo desse processo de implantação das mudanças tecnológicas. A ideia principal era humanizar tal processo, valorizando o usuário e chamando atenção para a importância de medidas de usabilidade e ergonomia para o desenvolvimento das ferramentas e sistemas do processo eletrônico.

Planejamos realizar o trabalho da

Comissão em duas etapas distintas, envolvendo diagnosticar e enfrentar o problema. As medidas adotadas em cada uma dessas etapas eram distintas, mas isso não quer dizer que os momentos tivessem ocorrido de forma sucessiva. Ao contrário, o trabalho da Comissão era construído a cada reunião, mesclando reflexão e prática.

Num primeiro momento (reflexão), pretendemos identificar e mapear o problema para examinar o que já tinha sido feito, o que era problemático e como enfrentar essas questões.

Num outro momento (prática), pretendemos debater e adotar medidas para reduzir e mitigar os efeitos indesejados do processo eletrônico e buscar saúde e qualidade para a vida e para o trabalho do usuário daquelas ferramentas eletrônicas.

ESTUDANDO O PROBLEMA (PRIMEIRA FASE)

Principalmente nos primeiros meses de funcionamento (2011), o trabalho realizado pela Comissão teve por objetivo estudar o problema e discutir medidas de proteção da saúde dos usuários do processo eletrônico (juízes e servidores). O objetivo era chegar a um processo de trabalho que fosse saudável para todos: justo para os cidadãos e saudável para os servidores.

Para tanto, a Comissão discutiu e sintetizou sua proposta de trabalho a partir de um planejamento estratégico para sua atuação, estabelecendo formas para pensar um processo justo e saudá-

vel. O grupo pretendeu identificar e propor medidas para melhoria do processo eletrônico e da saúde dos seus usuários internos, procurando condições para trabalhar bem sem adoecer.

Queríamos “um processo justo e saudável”, o que acreditávamos conseguir com a identificação e a proposição de medidas para melhoria do processo eletrônico e da saúde dos seus usuários internos, permitindo um processo (ferramenta adequada) justo (trabalhar bem) e saudável (sem adoecer).

B) ENFRENTANDO O PROBLEMA (SEGUNDA FASE)

Num segundo momento (2012-2013), voltamos nossas atividades para a execução de medidas práticas tentando enfrentar e minorar o problema. Como dito antes, não há uma separação propriamente cronológica entre as duas etapas, visto que, ao longo da existência da Comissão, sempre foram realizadas reuniões periódicas em que eram trocadas experiências e feitas reflexões pelos integrantes da Comissão, representando diversos setores da administração e dos usuários.

A partir do mapeamento dos fluxos de trabalho nos gabinetes do TRF4, propiciou-se aos gestores a oportunidade de repensar suas rotinas de trabalho.

Ainda assim, pareceu-nos conveniente separar os dois momentos, destacando na parte de prática algumas experiências, que adiante serão mencionadas, dentre as quais agora destacamos:

(a) a execução das medidas propostas, como foi a inclusão da temática sobre os fluxos de trabalho eletrônico nos gabinetes do TRF4 no programa de desenvolvimento gerencial de 2012; o curso para facilitadores de ergonomia; o curso de usabilidade para desenvolvedores de tecnologia da informação;

(b) a discussão do problema além da Comissão, mas dentro da instituição da Justiça Federal da 4ª Região, como foi a inclusão da temática no encontro realizado sobre direito previdenciário e juizados especiais federais em Florianópolis; a participação no seminário sobre o Futuro da Administração da Justiça realizado pelo TRF4 em Porto Alegre; a participação no seminário realizado pela JFRS em Porto Alegre com ênfase na Semana da Saúde;

(c) a discussão da temática com outros órgãos públicos, fora da Justiça Federal da 4ª Região, como foi a inserção da temática no eixo responsabilidade social do projeto socioambiental apresentado pelo TRF4 na Rio+20; a participação em eventos e palestras no TJ-RS, TRE-SC e TRT4; os contatos institucionais e visitas realizadas ao TRF4 por outros órgãos; e o comparecimento à reunião da Comissão de membro do grupo de trabalho do CNJ sobre saúde de juízes e servidores.

6 ALGUMAS INICIATIVAS DA COMISSÃO

O presente texto não pretende detalhar todas as práticas e reflexões feitas no âmbito da Comissão. Nosso objetivo é apenas apresentar um panorama geral do que foi discutido e tratado pela Comissão, mostrando um pouco do trabalho feito, dando mais publicidade à temática e estimulando reflexões para a continuidade do que foi até agora desenvolvido.

Embora diversas questões tenham sido tratadas ao longo dos encontros realizados e muitas delas dependam ainda de mais estudos, apresentamos aqui um apanhado geral das principais questões tratadas, deixando-as registradas e documentadas para que a reflexão dos usuários e daqueles que tiverem acesso a esse texto possa contribuir para que continuem debatidas e aprimoradas.

A) ÊNFASE E MELHORIA NA USABILIDADE DO EPROC2

Deu-se prosseguimento ao trabalho feito por especialista em usabilidade, para avaliar, internamente ao sistema eproc,

o esforço exigido do usuário para realização de suas tarefas, mapeando e identificando possíveis falhas ou deficiências ergonômicas existentes no sistema. Foi realizado novo estudo sobre usabilidade, avaliando as novas interfaces do Eproc2 e propondo outras melhorias para serem efetuadas.

Apontou-se a necessidade de avançar em direção também à acessibilidade das ferramentas eletrônicas e universalização dos ambientes de trabalho virtuais, inclusive para permitir que a ele também tenham acesso servidores e usuários portadores de necessidades especiais, constatando-se que ainda existe uma série de obstáculos nas ferramentas eletrônicas que prejudicam e até mesmo impedem o acesso à informação para pessoas cegas e com deficiência visual.

Sugeriu-se e realizou-se curso específico de usabilidade para a equipe de programadores de informática do TRF4, permitindo que tais profissionais atuassem no desenvolvimento do processo eletrônico sempre considerando a usabilidade e as demandas dos usuários. O curso *Usabilidade de Interfaces com o Usuário para desenvolvedores de sistemas de informática da Justiça Federal da 4ª Região* teve por objetivo capacitar servidores da área de tecnologia da informação para criarem programas com uma boa interface com os usuários, o que significa programas mais fáceis e também mais agradáveis para serem utilizados.

O objetivo dessas medidas era atuar sobre os ambientes virtuais, tornando-os mais amigáveis e mais confortáveis para o usuário, facilitando o trabalho e o desempenho das tarefas e rotinas com as ferramentas eletrônicas.

B) DISCUSSÃO SOBRE OS PROCESSOS VIRTUAIS DE TRABALHO E SUAS ROTINAS

A Comissão apontou a necessidade de estudos visando avaliar a nova forma de trabalho exigida para dar conta do processo eletrônico, tendo em vista a necessidade de identificar os efeitos da nova sistemática (virtual) sobre a força e rotinas de trabalho.

Para começar a repensar o processo e seus fluxos de trabalho, alterados a partir da implantação total do processo eletrônico, foi proposto o mapeamento do processo de trabalho judiciário, contando com auxílio de equipe multidisciplinar com representantes do 1º e 2º graus de jurisdição, bem assim com área da educação e do direito.

Tal estudo serviria de base para a preparação de cursos direcionados aos gestores, sendo eles mais práticos, colaborando para solucionar as dificuldades vivenciadas no ambiente de trabalho pelos servidores. Tal análise auxiliaria, também, na adequação da força de trabalho e das lotações ideais da 4ª Região, determinando o aceitável e o necessário para conseguir realizar as tarefas em cada unidade judiciária.

Nessa linha de atuação, o TRF4 realizou encontro entre os servidores das áreas judicial e informática, para que trocassem experiências e partilhassem conhecimentos. Na oportunidade, apuraram as dificuldades no manuseio das ferramentas do eproc e algumas demandas, de fácil solução, foram resolvidas imediatamente. Outras, que dependiam de programação, foram levadas à área de tecnologia da informação para análise e futura modificação no sistema, caso necessário.

Além disso, aproveitou-se o programa de desenvolvimento gerencial do TRF4 para focar, quanto à área judicial, nas rotinas de trabalho dos gabinetes do TRF4 com relação ao processo

eletrônico. O PDG consiste de cursos de aperfeiçoamento em gestão aos servidores com cargos de direção no TRF e no ano de 2012 optou-se por tratar do processo eletrônico.

Numa primeira etapa, o consultor externo contratado (doutor em engenharia de produção) e a respectiva equipe de trabalho realizaram visitas aos gabinetes e secretarias do TRF4, conversando com os assessores e gestores sobre os fluxos de trabalho do processo eletrônico em cada gabinete. A partir disso, foi elaborado o programa que seria desenvolvido em 2012, em *workshops* e seminários com a assessoria dos gabinetes do TRF4.

A intenção foi desenvolver um processo de ação e reflexão com os gestores, provocando debates e estimulando a formulação de novas propostas de melhoria no trabalho com o processo eletrônico. A partir do mapeamento dos fluxos de trabalho nos gabinetes do TRF4, propiciou-se aos gestores a oportunidade de repensar suas rotinas de trabalho.

Os gestores da área judiciária e da informática também estiveram presentes às oficinas de trabalho, podendo colher sugestões e críticas para melhoria das ferramentas do processo eletrônico de modo a atender exatamente aquelas demandas e dificuldades manifestadas na ocasião pelos gabinetes do TRF4.

Também foi realizado curso de ensino a distância sobre a construção do texto judiciário, pretendendo discutir a construção dos textos judiciários no contexto da Justiça Federal de 1º grau e do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (sentenças, acórdãos, votos, decisões, despachos). Seu objetivo era sugerir reflexões sobre como esses textos são construídos e estimular a troca de experiências e boas práticas em termos de produção textual judiciária, procurando-se compartilhar estratégias de escrita e produção textual que pudessem simplificar e facilitar o trabalho judiciário cotidiano, mantendo o foco na realidade do processo eletrônico e na necessidade de textos claros e planejados para dar conta das novas exigências da escrita judiciária surgidas com o ambiente virtual de trabalho.

Foi importante que os usuários refletissem sobre seus hábitos de escrita e ficassem atentos para os processos e etapas de construção dos textos judiciários e cartórios diariamente produzidos.

É muito diferente manusear petições e decisões em papel, juntadas aos autos de um processo físico, e trabalhar com os mesmos textos apresentados em forma eletrônica, visíveis apenas a partir da tela do computador. O curso procurou chamar atenção para a importância de os textos serem construídos de forma consciente, pensando no planejamento prévio e observando as técnicas de revisão posterior, facilitando assim a leitura pelos usuários que com eles venham a ter contato.

C) INCLUSÃO DA SAÚDE NAS PAUTAS DE EVENTOS E DEBATES

A Comissão sugeriu a inclusão da temática de saúde no trabalho em cursos e eventos para juizes e servidores. A proposta consistia em sugerir que fossem destinados espaços curtos antes ou durante as programações dos cursos ou eventos, para que um especialista falasse sobre questões atinentes à saúde no trabalho. Os profissionais dariam dicas de bem-estar, trariam problemas e indicações de soluções para resolver os problemas de saúde relacionados ao trabalho e outros temas pertinentes.

Embora o tempo destinado à participação nos eventos pudesse parecer escasso, procuramos aproveitá-lo da melhor maneira possível no sentido de expor a temática e sensibilizar os presentes. Pareceu-nos que essas pequenas participações em eventos organizados pela

[...] cuidar da saúde dos magistrados e dos servidores no âmbito do processo eletrônico é uma obrigação constitucional de todos os gestores, com repercussões diretas sobre a eficiência do serviço público [...]

Emagis, pela DRH ou por outros órgãos do TRF4 sejam mais proveitosas do que a realização de evento único para tratar de saúde no trabalho, porque atingimos um maior público que, muitas vezes, não estaria diretamente interessado em participar de um evento exclusivo sobre saúde no trabalho.

De todas essas atividades em que a Comissão se fez representar, demos prosseguimento à ideia de que as discussões e questões discutidas na Comissão fossem levadas a outros gestores e partilhadas com outros setores da Justiça Federal da 4ª Região, promovendo constante discussão dessas questões e pro-

curando gerar uma cultura de saúde nas preocupações institucionais da Justiça e individuais de cada um.

Essa busca de outros interlocutores para a temática da saúde não ficou restrita ao âmbito interno da Justiça Federal. Procuramos divulgar as boas práticas realizadas no âmbito do processo eletrônico da 4ª Região para outros órgãos judiciários, procurando trocar experiências e partilhar com eles boas práticas.

D) DEBATE E DIFUSÃO DAS PAUSAS NO TRABALHO

A Comissão chegou a um consenso de que as pausas durante a jornada de trabalho são importantes para a saúde do usuário e se constituem em medida benéfica para recuperação da fadiga física e mental.

A Comissão debateu exaustivamente o assunto, fomentando a discussão e apontando que a administração deve oferecer aos servidores e magistrados opções para essas pausas como, por exemplo, ginástica laboral (já existente na 4ª Região) e criação nos locais de trabalho de espaço específico para pausas.

A Presidência do TRF4 acolheu a sugestão de ato normativo recomendando as pausas durante a jornada de trabalho (Resolução TRF4 122, de 16/12/11), sendo tal resolução homologada pelo Conselho de Administração do TRF4, com algumas alterações sugeridas naquele órgão (Resolução TRF4 23, de

16/3/12). Disso resultou ato normativo vigente no âmbito do TRF4, que *recomenda a realização de atividades alternativas, a critério da chefia, de 10 minutos para cada 50 minutos trabalhados diretamente no meio eletrônico* (art. 1º da Resolução TRF4 122/11, na redação que lhe deu a Resolução TRF4 23/12).

Esse ato normativo é importante e constitui-se num marco importante, inclusive por sua força simbólica, para marcar a importância das pausas dentro da jornada de trabalho e servir como ponto de referência e reflexão quanto à temática.

Posteriormente, no âmbito da Comissão, prosseguiu-se a discussão

sobre a temática, resultando na elaboração de nota técnica, servindo como referência para marcar o tratamento pioneiro da questão no âmbito da 4ª Região da Justiça Federal e contendo amplo levantamento da literatura técnica a respeito da questão, mostrando *evidências biopsicossociais que a adoção de pausas em situações de trabalho humano aumentam os índices de produtividade e bem-estar dos trabalhadores*.

Ainda que a questão deva continuar sendo debatida e cada unidade de trabalho possa buscar as soluções apropriadas para dar conta de sua realidade e do respectivo ambiente de trabalho, não há como negar que é necessário adotar pausas de descanso quando se trabalha com o processo eletrônico e no ambiente virtual, trazendo conforto para o usuário e inclusive melhorando sua produtividade.

E) MELHORIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA ENTRE TI E USUÁRIOS

A Comissão examinou os pedidos encaminhados pelos usuários à Central de Atendimento de Usuários quanto a modificações e reclamações no processo eletrônico. Essas demandas dos usuários eram importantes porque, quando reiteradas ou repetidas, mostravam pontos críticos dos sistemas, que mereciam atenção dos respectivos desenvolvedores.

A Comissão sugeriu que os pedidos fossem organizados de forma hierarquizada, identificando-se aquilo que era prioritário e urgente, levando em conta questões de saúde e bem-estar do usuário. Feita essa triagem nas demandas, seria possível identificar o que pode ser resolvido com urgência e o que deve ser enfrentado com prioridade por envolver usabilidade e saúde dos usuários.

Foram feitas grandes modificações no tocante à comunicação aos usuários das mudanças e melhorias feitas no processo eletrônico. A Comissão destacou que não bastava a implantação de melhorias, sendo imprescindível que fossem comunicadas de forma clara e eficiente aos usuários para que estes, tomando conhecimento das mudanças, pudessem aproveitar seus benefícios.

Destacou-se sempre o trabalho de tradução das demandas dos usuários e respectiva prestação de contas (*feedback*) ao usuário do sistema. Procurou-se organizar as demandas e, na medida do possível, responder aos destinatários que demandaram. O retorno não pode ser dado em linguagem técnica da informática, mas deve se dar em linguagem simples, acessível ao usuário comum.

Um ponto sensível verificado na instituição foi a falta de comunicação interna quanto aos detalhes e modificações do processo eletrônico, bem assim a dificuldade em democratizar o conhecimento relativo à forma de realizar as pausas ou de adotar medidas simples ergonômicas e saudáveis no ambiente de trabalho, tais como, regulação de monitores, estímulo à formação de facilitadores e à participação em iniciativas de saúde.

Nessa linha procurou-se, em conjunto com a Assessoria de Comunicação Social do TRF4, realizar algumas campanhas de sensibilização para melhorar a comunicação interna, por meio de colocação de cartazes, informativos nos painéis eletrônicos disponíveis nos elevadores, avisos na intranet, entre outras formas de divulgação, procurando explicar mudanças havidas no processo eletrônico (as melhorias demandadas que eram implantadas) e também sensibilizar para questões como ne-

cessidade das pausas, conveniência de regulação da altura e luminosidade dos monitores, entre outras.

Também melhorou-se bastante a divulgação no próprio sistema de processo eletrônico das alterações feitas nas rotinas e disponibilização de novas ferramentas de trabalho ou de customização do sistema para cada usuário. Não bastava que as notícias de melhorias fossem colocadas num lugar específico do sistema de processo eletrônico, com dificuldade de visualização e de forma meramente burocrática. Foi preciso que tal divulgação observasse as normas de usabilidade, permitindo aos usuários tomarem conhecimento de forma simples, direta e objetiva, e assim incorporarem, em seus hábitos de trabalho, essas mudanças no sistema eletrônico.

As pessoas se habituariam ao trabalho, criam hábitos para gerir suas rotinas e seus fluxos diários de trabalho, e é preciso vencer essa resistência e inércia decorrentes do hábito quando as inovações são feitas e as melhorias são disponibilizadas. Para isso, é importante que as “novidades” do sistema eletrônico sejam apresentadas de forma direta, mostrando como fazer para aproveitá-las e o benefício de fazê-lo. Do contrário, as modificações não são aproveitadas pelos usuários, que mantêm seus hábitos antigos e não aproveitam as melhorias feitas.

F) DIFUSÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE ERGONOMIA

Realizou-se curso de formação de facilitadores de ergonomia e informática, que objetivou melhorar as condições no ambiente funcional, capacitando um servidor por local de trabalho para atuar como facilitador em conhecimentos básicos de ergonomia e funcionalidades básicas de informática.

Numa primeira etapa, o curso abordou temas ligados ao posto de trabalho em um judiciário altamente informatizado. Apresentou conceitos básicos de ergonomia, demonstrou como cadeira, mesa e computador podem ser ergonomizados. Apontou as variáveis bio/psico/sociais intervenientes no posto de trabalho e a contribuição da ergonomia para a ponderação entre elas. Expôs, ainda, a interface cognitiva nos sistemas judiciais com a otimização de procedimentos de acesso aos sistemas de informática da 4ª Região.

Na segunda etapa, o curso tratou sobre leiaute e otimização dos sistemas. Apresentou o sistema produtivo de um ambiente de trabalho judicial, a equação de equilíbrio entre as variáveis de ambiência e humanas com vista à redução do sofrimento ou dor durante a jornada de trabalho. Ainda, abordou as alterações nas interfaces computacionais, objetivando a redução do sofrimento ou dor durante a jornada de trabalho, trabalhou as alterações possíveis e as alterações necessárias.

Esse curso estabeleceu uma rede de conhecimento, formando um conjunto de pessoas treinadas e qualificadas para orientar, em seus próprios locais de trabalho, colegas e magistrados acerca das medidas saudáveis para se conviver com o processo eletrônico e resolver pequenas demandas de informática. A indicação de soluções simples, como posição do monitor, altura da cadeira, educação postural, utilitários de informática são capazes de gerar alterações no ambiente funcional, colaborando para a construção de um processo de trabalho mais justo e saudável.

G) OUTRAS MEDIDAS SUGERIDAS OU TRATADAS

Outras questões tratadas no âmbito da Comissão devem ser registradas:

(a) estudo de novas tecnologias (ferramentas de visualização dos textos; referenciação dos documentos) e melhor uso das disponíveis (fontes para visualização dos textos eletrônicos; ajuste dos monitores);

(b) *workshop* com setores de compras e licitações, buscando consensos e troca de experiências sobre usabilidade, ergonomia e prevenção à saúde, de modo que essas considerações pudessem orientar compras e licitações futuras realizadas na 4ª Região;

(c) imersão de gestores de áreas administrativas e de áreas da saúde no funcionamento do processo eletrônico judicial, para que conhecessem as demandas, as rotinas de trabalho e as dificuldades decorrentes do ambiente virtual, permitindo assim que se pense em estratégias de saúde para lidar com aquelas demandas dos servidores da área judiciária constantemente expostos ao trabalho eletrônico;

(d) registro escrito das reuniões da Comissão, ficando disponíveis no sistema de processo administrativo do TRF4 (processo SEI 11.1.000104783-2), inclusive com estudos, informações e documentos que se referissem ao trabalho da Comissão, permitindo assim que se pudesse eventualmente dar continuidade ao trabalho e não se perdessem os debates, as recomendações e as discussões havidos no âmbito da Comissão nesse biênio de 2011-2013.

7 CONCLUSÕES

Falando das mudanças trazidas pelo processo eletrônico na forma de trabalhar e as consequências que isso provoca sobre as pessoas que operam as novas ferramentas eletrônicas e passam a se movimentar dentro dos ambientes virtuais, algumas conclusões podem ser apontadas para que o problema comece a ser debatido no âmbito da saúde dos usuários no Poder Judiciário, a saber:

(a) existem questões importantes que devem ser pensadas, discutidas e enfrentadas no âmbito institucional do Poder Judiciário, que dizem respeito à qualidade de vida no trabalho e à saúde de servidores e magistrados, envolvendo reflexões e estudos sobre como se manter saudável, como evitar adoecer em decorrência do trabalho e como agir no presente para proteger o futuro, fazendo

com que o trabalho seja fonte de prazer e realização, e não apenas causa de sofrimento e desgaste físico ou psíquico;

(b) essas questões devem ser pensadas e enfrentadas também quanto ao processo eletrônico, que está sendo implantado em todas as unidades judiciárias e que na Justiça Federal da 4ª Região já está universalizado, sendo o ambiente virtual e as ferramentas eletrônicas aqueles utilizados por praticamente todos os servidores e magistrados para cumprirem suas atribuições e contribuir para a administração da justiça e prestação jurisdicional.

As grandes mudanças decorrentes da virtualização dos processos judiciais em todas as unidades da 4ª Região, sejam administrativas, sejam judiciárias, impõem aos gestores e aos usuários que se dediquem também a pensar e a compreender o processo eletrônico, discutindo aquelas mudanças e buscando soluções de saúde ou de tecnologia que possam mitigar os efeitos negativos advindos das ferramentas eletrônicas ao mesmo tempo em que permitam aproveitar ao máximo os efeitos positivos das novas tecnologias;

(c) essas questões começam com a discussão sobre quem seria responsável pelo enfrentamento desses efeitos da virtualização dos processos judiciais, a partir da busca de conciliar o “viver bem” com o “trabalhar bem”, que em nosso entendimento é responsabilidade não apenas dos usuários (o usuário precisa estar consciente e aceitar ser sujeito nesse processo), mas também da administração (a instituição deve estar disposta a discutir a questão e tentar encontrar soluções).

Daí que a disposição dos usuários e da administração para encontrar soluções é fundamental para que se consigam progressos em termos de saúde no trabalho eletrônico. Quando perguntamos de quem é a responsabilidade pela saúde do magistrado e do servidor, a resposta não pode ser única. Para conciliar o “viver bem” com o “trabalhar bem”, é preciso que o usuário esteja consciente e aceite ser sujeito nesse processo, e também é preciso que a instituição esteja disposta a discutir a questão e tentar encontrar soluções;

(d) a compreensão de todos (usuários e instituição) sobre a responsabilidade pelo enfrentamento do problema faz com que a saúde deva ser trabalhada a

partir de uma dupla perspectiva, uma vez que indivíduos e instituição devem agir, porque a saúde se concretiza num plano individual (a saúde pensada como questão de cada indivíduo, como problema e como fruto das opções de cada um), mas também se realiza num plano institucional (a saúde pensada como política pública, fruto das condições de trabalho oferecidas e das opções de gestão feitas pela administração);

(e) ao longo desses dois anos, esperamos que a Comissão de Saúde e Processo Eletrônico do TRF4 tenha contribuído para que as demandas relacionadas à saúde dos usuários do processo eletrônico fossem destacadas e enfrentadas, tendo como grandes méritos os passos dados no sentido de fortalecer e consolidar uma cultura de saúde no trabalho, no âmbito da Justiça Federal da 4ª Região.

Em suma, as mudanças provocadas no ambiente e nas condições de trabalho pela virtualização dos processos judiciais são muito grandes e irreversíveis, rompendo com o paradigma do processo físico e o substituindo por ambiente virtual de trabalho e ferramentas eletrônicas que intensificam as exigências feitas sobre corpo e mente dos usuários, principalmente pelo trabalho constante e repetitivo com a tela, o *mouse* e o teclado do computador.

Essas novas formas de trabalhar precisam ser pensadas e estudadas, buscando alternativas para os problemas delas provenientes e visando aproveitar o que as novas tecnologias têm de positivo e neutralizar o que têm de negativo.

O enfrentamento de tal problema deve se dar em dois planos, pensando a saúde individualmente (problema e fruto das opções de vida de cada um), mas também coletivamente (problema de saúde pública e preocupação da instituição com as condições de trabalho que oferece). As soluções devem ser buscadas pelo indivíduo e pela instituição, sendo sempre importante perguntar-se sobre *o que eu posso fazer para contribuir para minha saúde e o que a instituição pode fazer para contribuir?* Assim, o indivíduo busca soluções no sentido de tentar fazer presente a saúde no meu cotidiano e no cotidiano daquelas outras pessoas que estão com ele ou que dele dependem enquanto gestor. É preciso um esforço de cada um e de todos para que o novo processo eletrô-

nico concerna à saúde, sendo certo que existem soluções, e elas estão ao nosso alcance, mas exigem, antes de tudo, informação, participação e conscientização de todos os envolvidos.

O usuário precisa estar consciente e aceitar ser sujeito nesse processo, enquanto a instituição precisa estar disposta a discutir e a abrir espaços institucionais e plurais para que tal discussão seja feita e possa mitigar os efeitos ruins, aproveitando os bons resultados da virtualização.

Por isso, nossa convicção de que cuidar da saúde dos magistrados e dos servidores no âmbito do processo eletrônico é uma obrigação constitucional de todos os gestores, com repercussões diretas sobre a eficiência do serviço público e sobre a qualidade da prestação jurisdicional oferecida à sociedade.

NOTA

- 1 Em outro texto, tivemos oportunidade de apresentar, em detalhes, a forma de atuação da Comissão e as principais medidas propostas e ações executadas no biênio 2011-2013 (LEAL JÚNIOR, Cândido Alfredo Silva. O processo eletrônico e a saúde do usuário: A experiência do TRF4 em busca de um processo saudável. Ainda não publicado). Agora, apenas nos reportamos àquele texto, sem repetir aqui o que foi lá detalhado.

Artigo recebido em 25/8/2013.

Artigo aprovado em 24/9/2013.