

RECEBIDO EM: 20/12/2017

APROVADO EM: 09/24/2018

# IMPACTOS NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA AGU DE INTELIGÊNCIA JURÍDICA (SAPIENS)

*THE IMPACTS ON THE WORK CONDITIONS OF USERS  
OPERATING OF AGU LEGAL INTELLIGENCE SYSTEM (SAPIENS)*

*Luciana Anchieta Boueres*

*Graduada em Administração de Empresas pela Universidade CEUMA – São Luís/MA*

*Pós-graduada em Gestão de Pessoas pela UFMG/MG.*

*Pós-graduada em Administração Pública pelo Centro Universitário do Instituto de  
Educação Superior de Brasília – ISEB – Brasília/DF*

**SUMÁRIO:** Introdução; 1 Estudo dos Impactos da Utilização do Sapiens nas Condições de Trabalho dos seus Usuários; 1.1 Metodologia; 1.2 Criação e Implantação do Processo Eletrônico na Advocacia-Geral Da União – Aspectos Relevantes; 2 Apresentação e Análise dos Dados Coletados por meio da Aplicação do Questionário; 2.1 Instrumentalização da Pesquisa; 2.2 Informações Obtidas com a Aplicação do Questionário; 2.2.1 Perfil dos respondentes; 2.2.2 Utilização do SAPIENS; 2.2.3 Saúde do Usuário; 2.2.4 Capacitação e Reciclagem; 2.2.5 Nível Geral de Satisfação com o SAPIENS; 3 Conclusão; Referências.

**RESUMO:** Este trabalho tem como objetivo analisar os impactos gerados pela utilização do Sistema AGU de Inteligência Jurídica (SAPIENS) nas condições de trabalho dos usuários que operam o referido sistema. O estudo foi baseado em entrevista, análise documental e na coleta de dados obtidos com base em questionário aplicado por meio eletrônico. O artigo apresenta aspectos referentes ao processo de modernização da administração pública, bem como os reflexos da utilização do processo eletrônico na Advocacia-Geral da União, abordando, precipuamente, os seguintes fatores: celeridade processual, simplificação de procedimentos, dificuldade de utilização, capacitação e reciclagem, teletrabalho, bem como possíveis alterações causadas na saúde dos usuários em razão da utilização do sistema.

**PALAVRAS-CHAVE:** Processo Eletrônico. Teletrabalho. Saúde. Advocacia-Geral da União. Sistema AGU de Inteligência Jurídica - SAPIENS.

**ABSTRACT:** This study aims to analyze the impacts generated by the use of AGU Legal Intelligence System (SAPIENS) on the work conditions of users operating the referred system. The study was based on an interview, document analysis and data collection obtained on the basis of an electronic questionnaire. The article presents the use of information technologies in organizational routines as well as the reflections of the use of electronic process at AGU addressing, at first, the following factors: speed of legal proceedings, simplification of procedures, difficulty of use, training and recycling, telecommuting, as well as possible changes caused on the health of users due to the use of the system.

**KEYWORDS:** Electronic Process. Telecommuting. Health. Attorney General of the Union Office. AGU Legal Intelligence System (SAPIENS).

## INTRODUÇÃO

De acordo com a Constituição Federal de 1988, art. 131 (Brasil, 1988), a Advocacia-Geral da União (AGU) é órgão que, juntamente com o Ministério Público e a Defensoria Pública, encerra uma das funções essenciais à justiça, qual seja, a Advocacia Pública. Atua em âmbito federal na defesa judicial e extrajudicial dos três Poderes da União e presta consultoria e assessoramento jurídico ao Poder Executivo. Além disso, possui atuação internacional, representando o Brasil perante a justiça de outros países. Primando pela excelência no cumprimento da sua missão constitucional, a Advocacia-Geral da União buscou desenvolver sistemas que pudessem proporcionar a melhoria de seus processos internos bem como a prestação dos seus serviços, corroborando com o processo de modernização da Administração Pública por meio da utilização de tecnologias de informação e comunicação (TICs).

Trilhando o caminho da busca da eficiência por meio da utilização da tecnologia da informação, a Advocacia-Geral da União iniciou, em 2014, a implantação do Sistema AGU de Inteligência Jurídica – SAPIENS. De acordo com a Assessoria de Comunicação da AGU, em 21 de janeiro de 2014 foi efetuado o primeiro registro no referido sistema. Por meio da Portaria nº 125, de 30 de abril de 2014, foi instituída a obrigatoriedade de utilização do SAPIENS no âmbito da AGU. Tal medida vai ao encontro do disposto no Art. 5º, LXXVIII da Constituição Federal, (Brasil, 1988) o qual estabelece 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” e ratifica o Decreto nº 8.539 de 8 de outubro de 2015, que dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

Assim, o objetivo deste trabalho é investigar os principais impactos gerados pela utilização do Sistema AGU de Inteligência Jurídica (SAPIENS) nas condições de trabalho dos usuários do sistema na Advocacia-Geral da União.

A motivação para analisar e compreender os impactos gerados pelo SAPIENS ocorreu uma vez que, até o momento, não havia sido realizado nenhum estudo com o enfoque voltado para condições de trabalho, levando em consideração a perspectiva do usuário, ou seja, demonstrando a visão do ativo organizacional mais importante: as pessoas. Dessa forma, tal estudo será realizado pela primeira vez no órgão, apresentando constatações não

verificadas anteriormente e que poderão trazer contribuições significativas às políticas e aos subsistemas da organização.

Inicialmente serão abordados aspectos relevantes à criação e à implantação do sistema e, posteriormente, serão demonstrados os dados levantados por meio da aplicação do questionário. Por fim, será realizada análise que representa os impactos da adoção do SAPIENS nas condições de trabalho dos seus usuários

## **1 ESTUDO DOS IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DO SAPIENS NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS SEUS USUÁRIOS**

### **1.1 METODOLOGIA**

Para o alcance dos objetivos propostos utilizou-se entrevista, pesquisa documental e pesquisa de natureza qualitativa, com objetivo exploratório e descritivo, utilizando estudo de caso.

Primeiramente, a fim de obter dados sobre o período de transição do processo físico para o processo eletrônico, bem como apurar outros aspectos relevantes para o embasamento do estudo, foi realizada entrevista semiestruturada com o Procurador-Federal Dr. Eduardo Alexandre Lang, que, juntamente com o Procurador Federal Dr. Mauro Lúcio Baioneta Nogueira, são os idealizadores e criadores do Sistema AGU de Inteligência Jurídica – SAPIENS.

Para Ribeiro (2008 apud BRITO JÚNIOR E FERES JÚNIOR, 2011, p. 239), a entrevista:

É a técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, que permitam conhecer sobre atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, o que significa que se pode ir além das descrições das ações, incorporando novas fontes para interpretação dos resultados pelos próprios entrevistadores.

De acordo Godoy (1995, p. 58), a pesquisa qualitativa:

Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

Foi realizada, posteriormente, aplicação de questionário de perguntas fechadas, estruturado no aplicativo Google Forms, e encaminhado por mala direta aos Advogados da União, Procuradores Federais, Servidores Técnico-Administrativos e Estagiários em todo o Brasil, com base em planilha disponibilizada pelos gestores do SAPIENS, contendo os dados de todos os usuários cadastrados no sistema. Dessa forma, chegou-se a um universo de 21.304 pessoas. Foram retirados desse universo os nomes em duplicidade, bem como os Procuradores da Fazenda Nacional e os Procuradores do Banco Central do Brasil que, apesar de integrarem a Advocacia Pública, não estão sob a ingerência administrativa da AGU, o que gerou uma amostra de 18.546 usuários. Após a aplicação, realizou-se tratamento estatístico descritivo dos dados coletados e procedeu-se às análises das respostas apresentadas.

De acordo com Gil (2002), as pesquisas exploratórias envolvem entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado. Além disso, esse tipo de pesquisa busca proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.

O estudo de caso é um método de pesquisa que pode ser utilizado em diversas situações. Para Yin (2015, p. 4), tal método “contribui ao conhecimento de fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados”.

Yin (2015, p. 17) afirma que o estudo de caso:

É uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo (“o caso”) em profundidade e em seu contexto de mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto puderem não ser claramente evidentes.

## **1.2 CRIAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO ELETRÔNICO NA ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO – ASPECTOS RELEVANTES**

De acordo com entrevista realizada com um dos idealizadores do Sistema AGU de Inteligência Jurídica – SAPIENS, o Procurador Federal Dr. Eduardo Alexandre Lang, a criação de um gerenciador eletrônico de documentos nasceu da necessidade de lidar com um volume muito grande de trabalho. No ano de 2012, em exercício na Procuradoria Regional Federal da 4ª Região (PRF 4ª Região), observou-se uma necessidade específica do Setor de Lotação, no qual eram recebidos 1000 processos/

mês por advogado. Dividindo-se esse quantitativo por 8 horas de trabalho distribuídas em 20 dias úteis, esse resultado corresponde a uma média de 6 minutos por processo judicial, englobando a leitura do processo, preparação de recursos - especial ou extraordinário - e encaminhamento para peticionamento eletrônico ou impressão, no caso do rito ordinário. Dessa forma, identificou-se a necessidade de dar vazão a essa demanda por meio de uma ferramenta pensada para gerar operações em bloco, realizar automatização de cadastros, gerar peças de maneira automatizada e fazer o peticionamento eletrônico.

Desde a sua criação, ocorreram diversas atualizações do sistema bem como diferentes ciclos de implantação. O SAPIENS teve seu projeto piloto iniciado na Secretaria-Geral de Administração da AGU, em 2014, e foi considerado implantado nacionalmente em maio de 2017.

A AGU é órgão de grande capilaridade, presente em todo o território nacional e, por isso, apresenta peculiaridades e realidades diversas. O entrevistado informou que o SAPIENS é um sistema complexo, uma vez que reflete a complexidade da Advocacia-Geral da União, órgão que conta com quatro grandes áreas de atuação – Contencioso, Consultivo, Cobrança e Recuperação de Créditos e Representação Extrajudicial - com cerca de 20 mil pessoas atuando. São 12 Órgãos Centrais, sendo que dentro de um mesmo órgão central há unidades que trabalham de modo diferente, ou seja, não há uma padronização, e o SAPIENS é estruturado para atender simultaneamente todas essas realidades. De forma a abrigar essa gama de peculiaridades o sistema é mais abstrato, e, por conseguinte, menos intuitivo, demandando maior treinamento.

É exatamente no âmbito da capacitação, segundo o entrevistado, que se encontra o maior desafio da implantação do sistema. É grande a dificuldade de realizar treinamentos adequados para os usuários alocados em todo o território nacional. Além das dificuldades decorrentes da interação com o sistema, foi notada também, durante as capacitações para uso do SAPIENS, a dificuldade do usuário no manuseio das ferramentas de informática e da utilização do computador de um modo geral, como por exemplo, para o entendimento de conceitos de navegadores de internet. Essa não é uma realidade da grande maioria dos usuários, mas atinge uma parte dela.

No decorrer do processo de implantação, muitos aspectos positivos se apresentaram, e o uso do sistema vem impactando profundamente e de diferentes formas as mais variadas áreas. Segundo o entrevistado,

em relação à distribuição do quantitativo da força de trabalho, se considerarmos uma unidade do Contencioso, que tem intergração plena com várias áreas, como por exemplo a PRF 4ª Região, o Setor de Cadastro e Distribuição contava com 27 servidores, e esse mesmo setor, atualmente, conta com 4 servidores lotados. É importante esclarecer que não há redução de força de trabalho, mas sim reorganização, buscando uma direcionamento dos servidores para atividades mais nobres. Para o entrevistado, esse redirecionamento é bem notado nos âmbitos do administrativo e do consultivo em relação às atividades braçais de manuseio de autos físicos, uma vez que as tramitações e juntadas são todas feitas pelo sistema.

Por outro lado o SAPIENS exige atividades que não existiam antes, como a digitalização e recadastro dos processos de órgãos cujos sistemas ainda não têm integração com o SAPIENS.

Em termos de celeridade processual, pode-se estabelecer uma comparação com o tempo médio utilizado pelo SAPIENS e os dados do sistema de registro de acompanhamento de processos, denominado AGUDoc, este já desativado. O tempo médio entre cada andamento processual era, de acordo com o AGUDoc, de 28 dias, sendo um tempo de trabalho síncrono e unilateral, ou seja, passando de setor em setor, de mesa em mesa, ou seja, um passo após outro. Com o advento do SAPIENS, isso mudou sensivelmente porque o sistema permite um fluxo de trabalho paralelo, possibilitando que várias pessoas trabalhem no mesmo processo ao mesmo tempo. Conforme explica o entrevistado, o tempo de 28 dias passou para 3 dias, o que significa que o processo no SAPIENS tem um andamento a cada três dias, em média.

No que se refere à saúde do usuário, não havia, até este estudo, nenhuma informação sobre lesão por esforço repetitivo (LER), problemas oculares e aumento do sedentarismo em função do uso do sistema.

Os reflexos da utilização do SAPIENS também podem ser notados por meio do planejamento estratégico do órgão. Em 2016 foi construído o novo mapa estratégico da AGU para o período de 2016 a 2019. Pode-se afirmar que não existe um projeto estratégico que se refira especificamente ao SAPIENS, mas sim que ele é a pedra basilar da gestão estratégica do órgão, uma vez que se apresenta como pilar de quase todos os projetos estratégicos envolvidos.

## 2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS POR MEIO DA APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

### 2.1 INSTRUMENTALIZAÇÃO DA PESQUISA

A aplicação do questionário tem como objetivo identificar o reflexo das alterações nas condições de trabalho causadas pelo Sistema AGU de Inteligência Jurídica – SAPIENS, a partir da opinião dos seus usuários.

Com base em relatório extraído do SAPIENS contendo os dados de todos os usuários cadastrados no sistema, chegou-se a um universo de 21.304 pessoas, que foi reduzido para uma amostra de 18.546 usuários. Cumpre salientar, ainda, que inicialmente os questionários deveriam ser respondidos apenas por membros e servidores do quadro próprio da AGU e estagiários, porém, devido às peculiaridades inerentes à atuação da Advocacia-Geral da União e sua capilaridade, alguns usuários que não constituem quadro próprio da AGU encaminharam resposta à pesquisa e suas informações foram consideradas.

Dessa forma, foram encaminhados 18.546 questionários, sendo que, destes, 2.634 não foram entregues por motivos como: problemas na caixa de e-mail do destinatário, férias, licenças e afastamentos diversos dos usuários. Além desses, 66 questionários não foram respondidos em função do destinatário não utilizar o sistema, apesar de o nome constar no banco de dados. Nesse contexto, 15.846 questionários foram entregues, dos quais, obteve-se um total de 3.496 respostas.

No primeiro momento o questionário foi encaminhado a 27 usuários, no qual apenas um apresentou sugestão quanto à pergunta relacionada ao tempo de uso do sistema. A dúvida foi sanada e, posteriormente, o questionário foi encaminhado aos demais usuários.

As perguntas foram fechadas e de múltipla escolha, devendo ser marcada uma única opção. Como exceção, tem-se a questão oito, que trazia a possibilidade de o usuário informar outras dificuldades identificadas com a utilização do sistema, além das listadas nas alternativas. O preenchimento ocorreu de forma *on line* e anônima no período de 28/08 a 16/09/2017.

As respostas encaminhadas passaram por tratamento estatístico e estão representadas por gráficos, de forma a facilitar a visualização

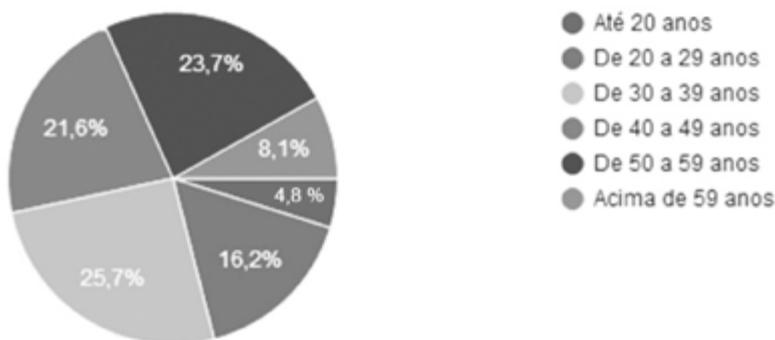
e compreensão dos dados coletados, bem como as interpretações e as análises realizadas.

## 2.2 INFORMAÇÕES OBTIDAS COM A APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

### 2.2.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Com base nas duas primeiras perguntas do questionário, podemos identificar, no gráfico 1, o perfil dos usuários que responderam à pesquisa. Em relação à idade, 25,7%, (898 usuários), estão inseridos na faixa etária de 30 a 39 anos, seguidos pelos que possuem de 50 a 59 anos (23,7%, 827 usuários).

Gráfico 1 – Perfil dos usuários – Idade



Fonte: dados coletados

No que se refere ao cargo ou função ocupada, observa-se no gráfico 2 que a maioria dos respondentes, 50,7%, o que corresponde a 1.771 usuários, são Servidores Técnico-Administrativos, seguidos pelos Procuradores-Federais (22% ou 768 usuários), Estagiários (17,5% ou 612 usuários) e Advogados da União (9,9% ou 345 usuários).

Gráfico 2 – Perfil dos usuários - Cargo ou função ocupada

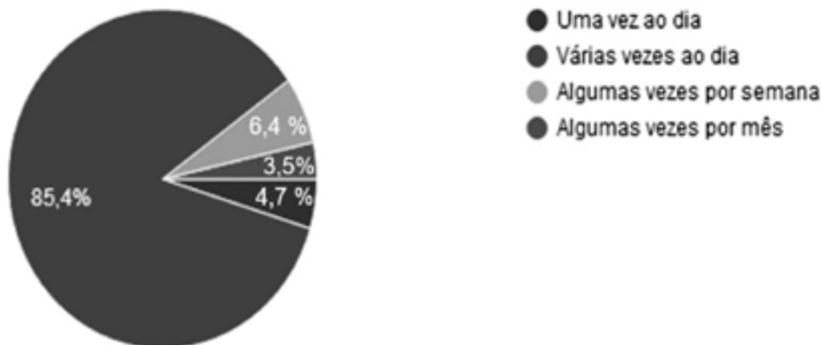


Fonte: dados coletados

### 2.2.2 UTILIZAÇÃO DO SAPIENS

Em relação à frequência de uso do sistema, é claramente notado no gráfico 3 que a grande maioria, 84,4%, o que corresponde a 2.986 respondentes, utiliza o sistema várias vezes ao dia. Em seguida a opção “Algumas vezes por semana” foi escolhida por 6,4%, ou 223 respondentes. “Algumas vezes por mês” foi a opção de menor incidência (3,5% ou 122 usuários).

Gráfico 3 – Utilização do SAPIENS - Frequência de uso do SAPIENS

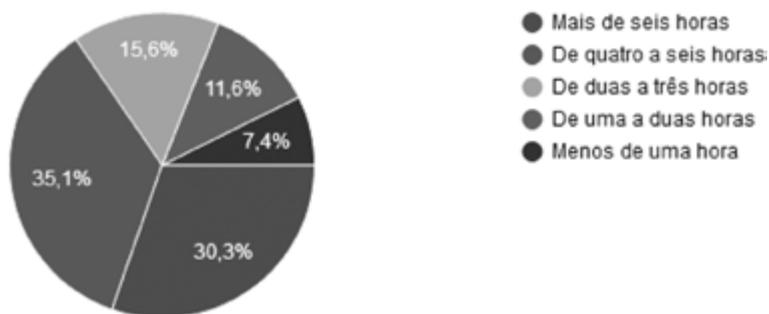


Fonte: dados coletados

Questionados sobre o tempo dispendido de trabalho no sistema, nota-se no gráfico 4 que 35,1% (1.227 respondentes) utilizam o SAPIENS de quatro a seis horas e 30,3% (1.060 respondentes) utilizam por mais de seis horas, dentro da frequência indicada na questão anterior. Em ambos os casos, isso representa uma parcela expressiva da jornada de trabalho.

Apenas 7,4% (257 respondentes) informaram utilizar o sistema por menos de uma hora.

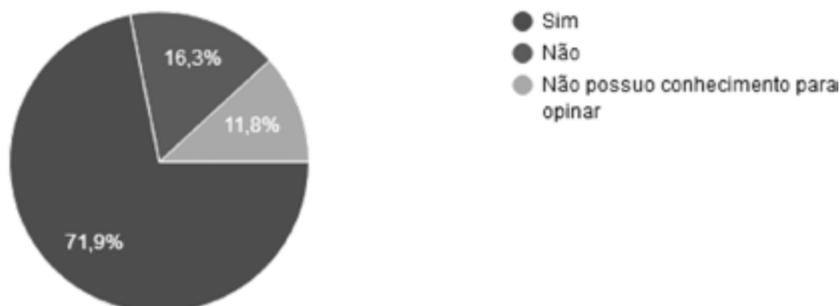
Gráfico 4 - Utilização do SAPIENS -Tempo de trabalho no SAPIENS



Fonte: dados coletados

Do total de repondentes, 71,9%, o que corresponde a 2.513 usuários, informaram perceber maior agilidade no trâmite processual e na simplificação de procedimentos, enquanto 16,3%, ou 570 usuários, afirmaram não ter identificado tal alteração, conforme demonstrado no gráfico 5.

Gráfico 5 - Utilização do SAPIENS - Trâmite processual e simplificação de procedimentos

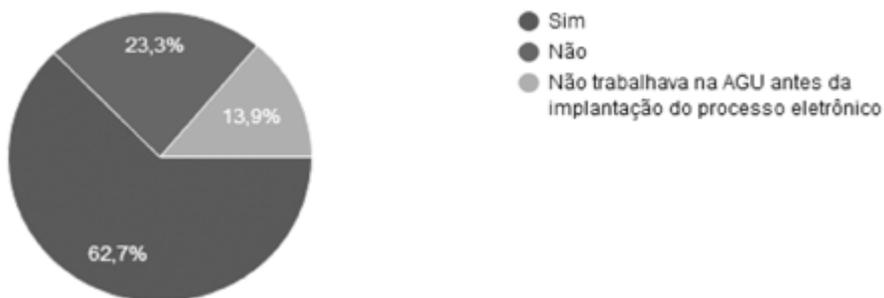


Fonte: dados coletados

A seu turno, 62,7%, ou 2.193 respondentes, perceberam um aumento da produtividade com a utilização do SAPIENS em comparação com

o trabalho realizado nos processos físicos. 23,3% (816 respondentes) marcaram a opção de que não perceberam incremento de produtividade, de acordo como o apresentado no gráfico 6.

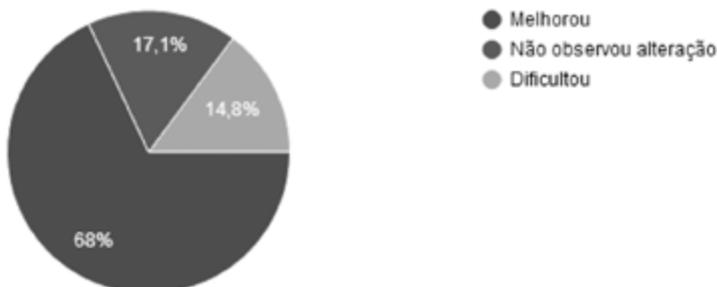
Gráfico 6 - Utilização do SAPIENS - Aumento de produtividade com a utilização do SAPIENS



Fonte: dados coletados

Observou-se, no gráfico 7, que 68% dos usuários respondentes, ou seja, 2.378, informaram que identificaram melhora em relação à realização de rotinas de trabalho no sistema, como leitura de processos, anexação e elaboração de manifestações jurídicas e de demais documentos. 17,1%, ou 599 respondentes, informaram não terem observado alteração e 14,8% ou 519 respondentes informaram que o sistema dificultou essas ações.

Gráfico 7 - Utilização do SAPIENS - Realização de rotinas de trabalho



Fonte: dados coletados

Na questão que tratava sobre a maior dificuldade do usuário em utilizar o SAPIENS, obteve-se 3.430 respostas. Nela, deu-se a oportunidade de o usuário listar, no campo “Outros,” as dificuldades que porventura foram notadas, mas que não estavam listadas nas opções das questões. Apesar das muitas dificuldades apontadas, o item de maior incidência foi “Não tenho dificuldades”, com 27,4% das respostas, ou seja, 939 dos usuários optaram por essa resposta. Logo depois, o item “Interface pouco amigável” teve maior incidência, com 19,8%, ou seja, 679 respondentes. “Juntar, anexar e desentranhar documentos” foi a opção de 518 respondentes e “Utilização do editor de texto” foi a opção de 532 respondentes, conforme representado no gráfico 8.

Gráfico 8 - Utilização do SAPIENS - Dificuldades identificadas com a utilização do SAPIENS



Fonte: dados coletados

O gráfico 9 demonstra que é clara a percepção de que o SAPIENS possibilita o teletrabalho e a colaboração remota, uma vez que 94,3%, ou seja, 3.297 dos usuários respondentes conseguem verificar essa relação.

Gráfico 9 - Utilização do SAPIENS - Viabilização do teletrabalho por meio SAPIENS

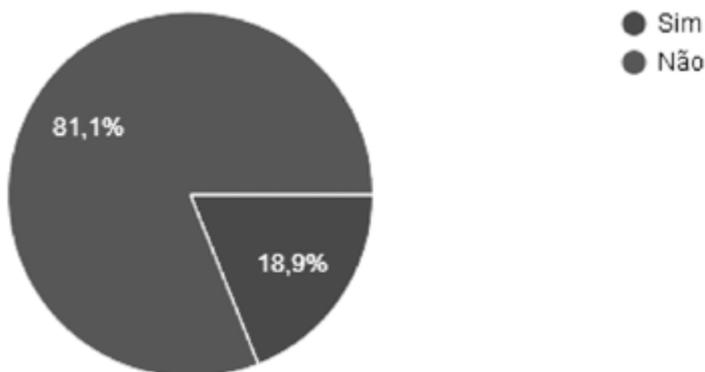


Fonte: dados coletados

### 2.2.3 SAÚDE DO USUÁRIO

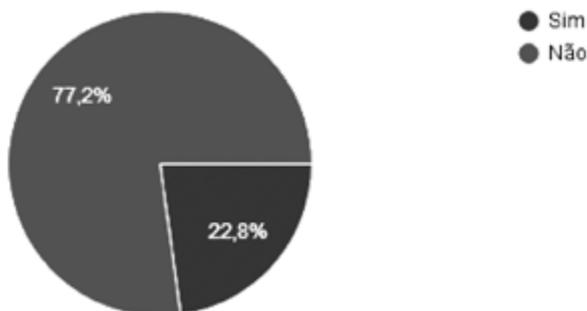
No que se refere ao comprometimento da saúde dos usuários em função da utilização do SAPIENS, notou-se que a maioria dos respondentes informou não ter percebido alterações nesse sentido: 81,1% (2.834 usuários) responderam não terem percebido dores nos punhos ou nas mãos; 77,2% (2.698 usuários) informaram que não perceberam dores nas costas e aumento do sedentarismo; e 63,5% (2.220 usuários) relataram não perceber fadiga ocular ou visual. Porém, ressalta-se que alterações na saúde foram considerados por um percentual relevante de respondentes: 18,9% (662 usuários) perceberam dores nos punhos e nas mãos, 22,8% (798 usuários) perceberam dores nas costas e aumento do sedentarismo e 36,5% (1.276 usuários) perceberam fadiga ocular ou visual após a inserção do sistema eletrônico em sua rotina de trabalho. Tais constatações estão representadas nos gráficos 10, 11 e 12, respectivamente.

Gráfico 10 - Saúde – Dores nos punhos e mãos



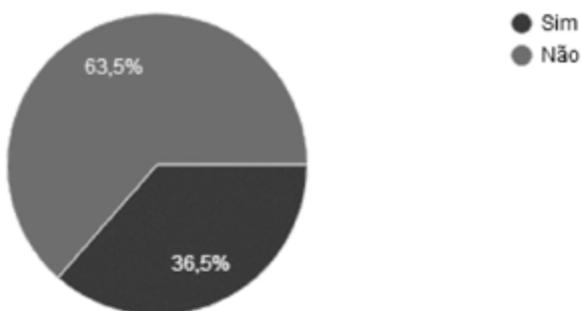
Fonte: dados coletados

Gráfico 11- Saúde - Dores nas costas e aumento do sedentarismo



Fonte: dados coletados

Gráfico 12 - Saúde - Fadiga ocular ou visual

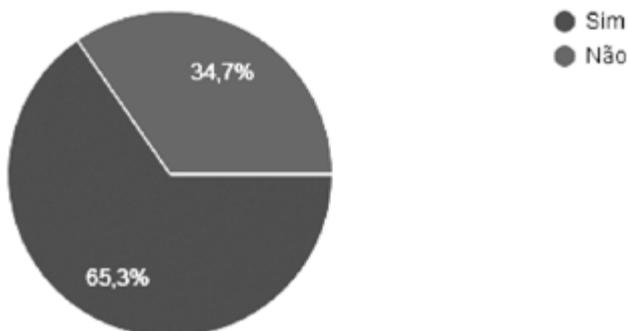


Fonte: dados coletados

#### 2.2.4 CAPACITAÇÃO E RECICLAGEM

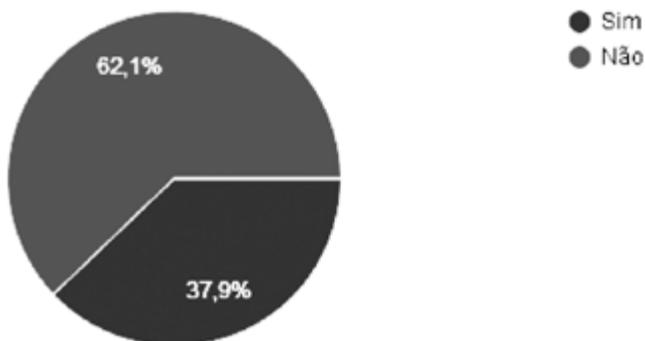
No âmbito da capacitação e da reciclagem, os gráficos 13 e 14 retratam que 65,3% dos respondentes, o que corresponde a 2.284 das 3.496 respostas recebidas para esta questão, informaram que sentiram necessidade de capacitação/reciclagem em decorrência das funcionalidades exigidas pelo SAPIENS. Porém, apenas 37,9% (1.047 respondentes), do total de 2.765 respostas obtidas para essa questão, informaram que essa necessidade de capacitação foi ofertada. Dessa forma, 62,1% (1.718 respondentes) registraram que, apesar da necessidade de capacitação, esta não foi atendida.

Gráfico 13 - Capacitação e reciclagem - Necessidade de qualificação e treinamento



Fonte: dados coletados

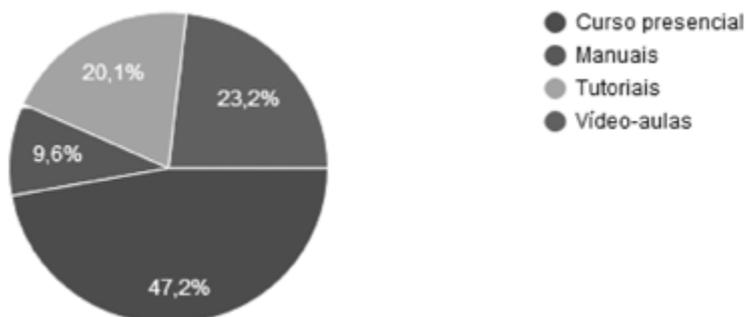
Gráfico 14 - Capacitação e reciclagem - Atendimento da necessidade de capacitação e qualificação



Fonte: dados coletados

Ainda no que se refere à capacitação e reciclagem, conforme gráfico 15, o tipo de capacitação desejada indicada com maior incidência foi o curso presencial, escolhido por 47,2% (1.548 respondentes). As vídeo-aulas foram escolhidas por 23,2% (761 repondentes), seguidas pelos tutoriais (20,1% ou 659 respondentes) e manuais (9,6% ou 314 respondentes). Nesta questão obteve-se um retorno de 3.282 respostas.

Gráfico 15 - Capacitação e reciclagem - Tipos

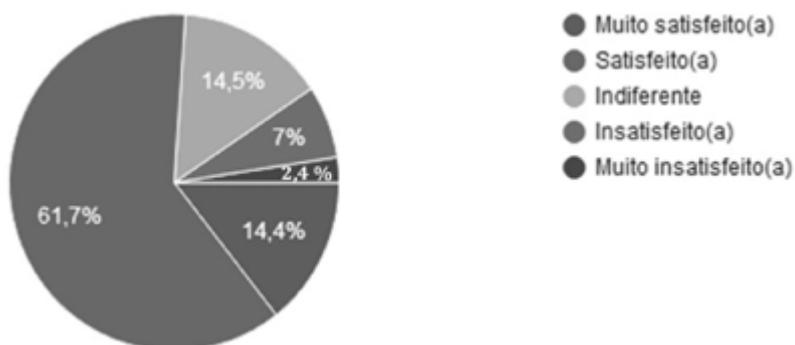


Fonte: dados coletados

### 2.2.5 NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SAPIENS

Por fim, o questionário buscou identificar o nível geral de satisfação com o SAPIENS. Obteve-se 3.486 respostas para essa questão, sendo que 61,7% ou 2.150 respondentes indicaram estarem satisfeitos. 14,5% (506 respondentes) informaram serem indiferentes ao sistema; 14,4% (502 respondentes) marcaram a opção “muito satisfeito(a)”; 7% (244 respondentes) optaram por “insatisfeito(a)” e 2,4% (84 respondentes) marcaram “muito insatisfeito(a), conforme detalhado no gráfico 16.

Gráfico 16 - Nível de satisfação com o uso do SAPIENS



Fonte: dados coletados

### 3 CONCLUSÃO

Este artigo tem como objetivo investigar os principais impactos percebidos pela utilização do Sistema AGU de Inteligência Jurídica (SAPIENS) nas condições de trabalho dos seus usuários nos aspectos relacionados a tempo de utilização do sistema, aumento de produtividade, celeridade processual, participação em teletrabalho, capacitação e reciclagem, bem como possíveis alterações na saúde do usuário.

Para alcance dos objetivos propostos, primeiramente foi realizada entrevista com o Procurador-Federal Dr. Eduardo Alexandre Lang, um dos idealizadores do SAPIENS, seguida de pesquisa documental e de pesquisa de natureza qualitativa, com objetivo exploratório e descritivo, utilizando estudo de caso.

Com base nas ações acima indicadas foi possível concluir que o SAPIENS trouxe alterações significativas ao *modus operandi*<sup>1</sup> organizacional, o que foi atestado por meio da pesquisa documental e da análise dos dados coletados por meio da aplicação do questionário.

No que se refere à produtividade, 62,7% dos respondentes informaram que sua produtividade aumentou com o uso do sistema, em comparação com o trabalho realizado com os processos físicos. Da mesma forma, foi percebida por 71,9% dos respondentes uma maior agilidade no trâmite processual e na simplificação de procedimentos. Tais resultados corroboram as informações inicialmente levantadas por meio da entrevista com o criador do SAPIENS. Na oportunidade foi dito que houve significativo ganho na celeridade processual comparando com os dados do sistema de registro de acompanhamento de processos, AGUDoc, hoje desativado, quando o tempo médio entre cada andamento processual passou de 28 para 3 dias.

Em relação à capacitação e reciclagem, o resultado da pesquisa também se coaduna com o que foi dito na entrevista, pois, para Lang, esse foi o maior desafio para a implantação do sistema, dada a dificuldade de realizar treinamentos adequados para usuários de todo o país. Os dados indicaram que 65,3% dos respondentes informaram que sentiram necessidade de capacitação/reciclagem em decorrência das funcionalidades exigidas pelo SAPIENS, ao mesmo tempo que 62,1% (1.718 respondentes) registraram que, apesar dessa necessidade de capacitação, esta não foi

1 Expressão em latim que significa “modo de operação”, utilizada para designar uma maneira de agir, operar ou executar uma atividade seguindo sempre os mesmo procedimentos, ou seja, refere-se a um padrão pré-estabelecido de realização de atividades e tarefas.

atendida. Nesse aspecto, vale ressaltar, ainda, que cursos presenciais foram indicados como o tipo de capacitação mais desejado pelos usuários respondentes (47, 2%).

O teletrabalho como uma possibilidade trazida pelo SAPIENS é claramente percebida pelos usuários, pois 94,3%, dos respondentes afirmaram verificar essa relação. Tal percepção materializa-se nos Escritórios de Trabalho Remoto (ETRs) da Procuradoria-Geral Federal e nas Equipes Virtuais de Alto Desempenho (E-QUADs) da Procuradoria-Geral da União. Outras iniciativas de teletrabalho também estão sendo desenvolvidas nos diferentes órgãos que compõem a AGU, como a Consultoria-Geral da União, a Escola da AGU e a Secretaria-Geral de Administração da AGU, esta responsável pelo teletrabalho no âmbito dos Servidores Técnico-Administrativos, na qual foi desenvolvido projeto piloto. A Portaria nº 287, de 28 de julho de 2017, estende a experiência piloto do Programa de Gestão da Secretaria-Geral de Administração aos servidores da Secretaria-Geral de Contencioso, Consultoria-Geral da União, Procuradoria-Geral Federal e Procuradoria-Geral da União.

Ressalta-se, no que tange à maior dificuldade enfrentada pelo usuário ao utilizar o SAPIENS, que o item de maior incidência foi “Não tenho dificuldades”, com 27,4% das respostas, seguido da opção “Interface pouco amigável”, com 19,8%. A expectativa inicial era de que este último, “Interface pouco amigável”, apresentasse o maior índice de escolha, visto que o SAPIENS abriga muitas peculiaridades inerentes à natureza e capilaridade da AGU.

Esse tema foi o que obteve maior diversidade de repostas, pois apresentou a opção “Outros”, onde o usuário poderia informar outras dificuldades distintas das já listadas nas opções, porém, apurando essas repostas, observou-se que, em sua maioria, elas recaíam nas opções já existentes, mas descritas com outras palavras. Registra-se que, no campo “Outros”, uma das dificuldades apontadas com maior incidência foi a lentidão do sistema. Inicialmente essa opção estava listada na questão, porém, durante a entrevista com o idealizador do SAPIENS, foi informado que essa situação é relacionada à rede de acesso à internet e não exatamente ao sistema. Conclui-se, dessa forma, que a impressão do usuário é de que tal lentidão é um problema do SAPIENS e não da internet do órgão ou de qualquer outro lugar no qual ele esteja acessando a ferramenta.

Por fim, abordando as implicações na saúde do usuário, não havia impressões, sistematizadas ou não, sobre o tema, uma vez que não foi

desenvolvido estudo anterior pelo órgão relacionando o impacto da utilização do SAPIENS na saúde dos seus colaboradores. Nesse aspecto, nota-se que, apesar da maioria dos respondentes terem informado que não observaram comprometimento da saúde nos fatores indicados no questionário (dores nos punhos e mãos, dores nas costas e aumento do sedentarismo e fadiga ocular ou visual), uma parcela significativa da amostra começa a demonstrar alguns desse sintomas em decorrência da incorporação do sistema em suas rotinas de trabalho. Tais dados devem ser considerados, uma vez que o SAPIENS possui três anos de funcionamento, sendo que apenas em maio de 2017 foi concluída sua implantação nacional. Faz-se mister que o órgão desenvolva, dentro das suas políticas de gestão de pessoas, ações específicas direcionadas à prevenção, mitigação e tratamento de tais sintomas ou doenças.

De acordo com Carvalho (2012, p. 110), observa-se que:

[...]o ato de abaixar para apanhar processos ou carregar volumes pesados de autos deixará de existir, todavia o trabalho permanente com o processo eletrônico também poderá acarretar problemas de saúde, em caso de digitação permanente, com leitura em tela e, ainda, sem caminhar. Logo, é essencial que os operadores do sistema do processo eletrônico saibam interromper o trabalho em períodos previamente estabelecidos e realizar rápidos exercícios durante o expediente.

Com base nas informações apresentadas, comprova-se quão amplo é o impacto da utilização do Sistema AGU de Inteligência Jurídica – SAPIENS nas condições de trabalho dos seus usuários. Os aspectos aqui apresentados não esgotam todos os fatores envolvidos no processo de modernização administrativa e de eficiência e eficácia organizacional, na qual está inserida a adoção de sistemas eletrônicos de processos e de gestão arquivística. Outros estudos, mais pontuais e específicos, podem ser realizados, de forma a aprofundar os conhecimentos aqui apresentados, bem como ampliar aspectos a serem abordados.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Advocacia-Geral da União. *Portaria nº 125, de 30 de abril de 2014*. Disponível em <<http://www.agu.gov.br/page/atos/detalhe/idato/1257552#ementa>>Acesso em 29/07/2017.

BRASIL. Advocacia-Geral da União. *Sistema de Inteligência Jurídica completa semestre com 50 mil processos administrativos em tramitação*. Brasília,

2014. Disponível em: <[http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id\\_conteudo/287744](http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/287744)> Acesso em: 03 ago. 2017.

BRASIL. *Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm)>. Acesso em: 29 jul. 2017.

CARVALHO, Cesar Marques. Processo Judicial Eletrônico: um desafio necessário. *Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região*, Rio de Janeiro: TRT 1ª Região, v. 23, n. 52, p. 105-115, 2012.

BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. (2017). [Coleção Saraiva de Legislação]. (54a ed.). São Paulo: Saraiva.

BRITTO JÚNIOR, A. F.; FERES JÚNIOR, N. A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. *Revista Evidência*, v. 7, n. 7, 2011.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, Arlida Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de administração de empresas*, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

YIN, Robert K. *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. Bookman editora, 2015.

