



ibict

Instituto Brasileiro de Informação
em Ciência e Tecnologia

2023

RELATÓRIO PARCIAL DA META 2

ETAPA 2.2: MAPEAMENTO DOS SERVIÇOS RELACIONADOS
À COMUNICAÇÃO JURÍDICA NO DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO PARCIAL DA META 2

ETAPA 2.2: MAPEAMENTO DOS SERVIÇOS RELACIONADOS A COMUNICAÇÃO JURÍDICA NO DISTRITO FEDERAL

PRESIDENCIA DA REPÚBLICA

Luiz Inácio Lula da Silva

Presidente da República

Geraldo José Rodrigues Alckmin Filho

Vice-Presidente da República

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Luciana Santos

Ministra da Ciência, Tecnologia e Inovação

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT)

Tiago Emmanuel Nunes Braga

Diretor

Carlos André Amaral de Freitas

Coordenação de Administração - COADM

Ricardo Medeiros Pimenta

Coordenação de Ensino e Pesquisa em Informação para a Ciência e Tecnologia - COEPI

Henrique Denes Hilgenberg Fernandes

Coordenação de Planejamento, Acompanhamento e Avaliação - COPAV

Cecília Oliveira Leite

Coordenação-Geral de Informação Tecnológica e Informação para a Sociedade - CGIT

Washington Luís Ribeiro de Carvalho Segundo

Coordenação-Geral de Informação Científica e Técnica - CGIC

Hugo Valadares Siqueira

Coordenação-Geral de Tecnologias de Informação e Informática - CGTI

Milton Shintaku

Coordenação de Tecnologias para Informação - COTEC



Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

RELATÓRIO PARCIAL DA META 2

ETAPA 2.2: MAPEAMENTO DOS SERVIÇOS RELACIONADOS A COMUNICAÇÃO JURÍDICA NO DISTRITO FEDERAL



Brasília

2023

EQUIPE TÉCNICA

Diretor do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

Tiago Emmanuel Nunes Braga

Coordenador-Geral de Tecnologias de Informação e Informática – CGTI

Hugo Valadares Siqueira

Coordenador do Projeto

Milton Shintaku

Autores do relatório

Rosilene Paiva Marinho de Sousa,

Natalia Nakano

Milton Shintaku

Normalização

Alda M. César

Diagramação e projeto gráfico

Rafael Fernandez Gomes

Pesquisadores do projeto

Adriano Augusto Silva, Alexandre da Silva Rodrigues, Amanda Cavalcante Pereira, Bernardo Tadeu Machado Verano, Bruno Leonardo Costa Alves Silva, Carlos Henrique Martins Leão, Deise Fátima Guimarães Ribeiro, Frederico Ramos Oliveira, Heliomar Medeiros de Lima, Karla Maria Madeira Marques de Carvalho, Leonardo Mota Bandeira, Lucas Batista de Carvalho Pinheiro, Maria Aline Correia de Souza Schimidt, Milton Shintaku, Paula Carina de Araújo, Rebeca dos Santos de Moura, Rosilene Paiva Marinho de Sousa, Ruth Rosa Marinho, Sandra Maria Alves Lopes, Sebastião Gerônimo Filho, Silvana Seixas Fernandes, Sonia Gorette Carvalho Santos.

Este Relatório de Técnico é um produto do Projeto: Comunicação Jurídica no Distrito Federal: proposição de modelo voltado à integração de serviços.

Ref. IBICT - Processo SEI: 491/2022-71

Ref. FUNDEP: 30122

As opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e inteira responsabilidade dos autores, não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia ou do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações.

É permitida a reprodução deste texto e dos dados nele contidos, desde que citada a fonte. Reproduções para fins comerciais são proibidas.

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	7
2.	OBJETIVOS	8
2.1	Levantamento dos sistemas de informação que atuam com serviços relacionados à comunicação jurídica.	8
2.2	Verificação das tecnologias utilizadas nos sistemas de informação.	8
3.	RESULTADOS	9
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
	REFERÊNCIAS	17
	APÊNDICE A - FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS	18

1. INTRODUÇÃO

Com o escopo de atender aos objetivos do projeto referente à Comunicação Jurídica no âmbito do Poder Executivo do Governo do Distrito Federal, em que busca verificar a possibilidade de proposição de integradores, para melhorar a troca de informações jurídicas entre os órgãos de governo, otimizando a oferta dos serviços informacionais, o presente relatório parcial consiste na apresentação de resultados da etapa correspondente à análise, no âmbito dos serviços prestados, sobre levantamento dos sistemas de informação e as tecnologias utilizadas que atuam com serviços relacionados à comunicação jurídica.

A necessidade dessa observância se deu em face de se considerar 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, e tem como objetivos (art. 3º): I - assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade da ação governamental e promover a adequação entre meios, ações, impactos e resultados; II - promover a utilização de meios eletrônicos para a realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade; III - ampliar a sustentabilidade ambiental com o uso da tecnologia da informação e da comunicação; e IV - facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas conforme Brasil (2015, *online*).

E para atendimento desses objetivos, observou-se a utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) como sistema oficial de gestão de documentos e processos eletrônicos no âmbito dos órgãos, conforme estabelece a Portaria ME nº 294, de 4 de agosto de 2020 (Brasil, 2020). Nesse sentido, o relatório atende às metas parciais a seguir estabelecidas.

2. OBJETIVOS

2.1 Levantamento dos sistemas de informação que atuam com serviços relacionados à comunicação jurídica.

2.2 Verificação das tecnologias utilizadas nos sistemas de informação.

3. RESULTADOS

Os resultados apresentam o levantamento dos sistemas de informação bem como as tecnologias utilizadas pelos órgãos entrevistados na comunicação interna e externa dos seus processos e atividades.

A análise dos dados coletados se deram por meio de consulta disponibilizada pelas RESPOSTAS TÉCNICAS do PROJETO COMUNICAÇÃO JURÍDICA realizadas pelos GRUPOS 01 e 02. Essas respostas constam no relatório parcial das Metas 2, etapas 2.1 e 2.2.

Foi encontrado que o sistema de informação mais utilizado pelos órgãos é o Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Em poucos órgãos o relatório não mencionou o sistema.

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4), é uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos, e tem como objetivo promover a eficiência administrativa. O SEI integra o Processo Eletrônico Nacional (PEN), uma iniciativa conjunta de órgãos e entidades de diversas esferas da administração pública, com o intuito de construir uma infraestrutura pública de processos e documentos administrativos eletrônico (Brasil, 2023a, p. 1).

Na mesma linha, a Cartilha do Usuário do Sistema Eletrônico de Informações (Brasil, 2023b, p. 9) conceitua o sistema como: “uma ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos que permite a produção, a edição, a assinatura e o trâmite de documentos e processos dentro do próprio sistema”.

Ainda de acordo com a Cartilha do Usuário do SEI¹, o SEI traz muitas vantagens para o serviço público, dentre elas:

- Disponibilizado sem custos para entidades governamentais;
- Totalmente baseado na *web*, compatível com os principais navegadores e diversos dispositivos;
- Administra o acesso de indivíduos externos a documentos e procedimentos de seu interesse;
- Facilita a movimentação de processos em diversas unidades, supervisiona prazos, propicia a elaboração de padrões documentais e outras conveniências;
- Contribui para diminuir gastos financeiros e impactos ambientais relacionados à impressão de materiais;
- Previne extravios e destruições inapropriadas de documentos e trâmites.

¹ Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/sei/comunicados/arquivos-noticias/cartilha-do-usuario-do-sei>

As principais mudanças ocasionadas a partir da implantação do SEI no Ministério da Economia² são:

- todos os documentos e processos administrativos devem ser produzidos em meio eletrônico;
- documentos e processos físicos que estão em andamento devem ser digitalizados e inseridos no SEI para continuidade das ações;
- documentos externos recebidos em papel devem ser digitalizados, inseridos no SEI e tramitados eletronicamente;
- os sistemas Comprot, CPRODs, SEI/MP e SEI/MDIC foram desabilitados para a inclusão de novos documentos e processos, ficando disponível apenas para consulta, trâmite e arquivamento (Brasil, 2020, *online*).

Conforme o escopo principal do projeto, que visa um entendimento profundo da comunicação jurídica entre os órgãos envolvidos, este relatório parcial objetiva mapear os mecanismos de comunicação, tanto internos quanto externos. Dessa forma, o Quadro 1 lista os órgãos, identifica o sistema de informação adotado para a gestão interna de documentos e destaca as tecnologias empregadas na comunicação. Isso engloba interações internas com servidores públicos e outros órgãos, bem como comunicações externas voltadas para os cidadãos. A coluna denominada “item do questionário” especifica o ponto do questionário no qual a informação correspondente foi obtida (Apêndice A).

Quadro 1 - Levantamento dos Sistemas de Informação e Verificação de Tecnologias utilizadas.

Administração/Secretaria	Sistema de informação	Tecnologia utilizada	Item do questionário
1. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE ÁGUAS CLARAS	SEI	e-mail telefone site	1, 5
2. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE CEILÂNDIA	SEI	e-mail telefone redes sociais	3, 4
3. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO CRUZEIRO	não indica	e-mail telefone redes sociais	1

² A partir de 02/01/2023 o SEI do extinto Ministério da Economia passa a ser do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e órgãos integrantes do arranjo colaborativo.

Administração/Secretaria	Sistema de informação	Tecnologia utilizada	Item do questionário
4. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DA FERCAL	SEI	e-mail telefone redes sociais	1, 4
5. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA	SEI, e-SIC	e-mail telefone redes sociais	5
6. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ	SEI, e-SIC	e-mail telefone redes sociais	4,5
7. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO ITAPOÃ	SEI	e-mail telefone redes sociais	4,5
8. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO JARDIM BOTÂNICO	SEI	e-mail telefone	4,
9. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO NORTE	SEI	e-mail telefone redes sociais	4,5
10. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO LAGO SUL	SEI, e-SIC	e-mail telefone redes sociais	5
11. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARANOÁ	SEI	e-mail telefone	5
12. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY	SEI	e-mail telefone redes sociais site	4, 5
13. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE PLANALTINA	SEI	e-mail telefone redes sociais	4, 5
14. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SÃO SEBASTIÃO - RA XII	não indica	e-mail telefone	4
15. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE BRASÍLIA - RA I	SEI	e-mail telefone	4

Administração/Secretaria	Sistema de informação	Tecnologia utilizada	Item do questionário
16. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SIA - RA XXIX	não indica	e-mail telefone	1
17. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO -RA V	SEI	e-mail telefone	1, 4
18. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SOBRADINHO II-RA XXVI	não indica	e-mail telefone	1
19. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SETOR COMPLEMENTAR DE INDÚSTRIAS E ABASTECIMENTO - RA XXV	não indica	e-mail telefone	1
20. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SUDOESTE E OCTOGONAL	SEI	site redes sociais	5
21. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL RIACHO FUNDO I	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 5
22. ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIACHO FUNDO II	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 4, 5
23. SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	SEI	e-mail telefone redes sociais	1, 4
24. ASSESSORIA JURÍDICO-LEGISLATIVA DA SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DO DISTRITO FEDERAL - SEFAZ	SEI	e-mail telefone redes sociais	1, 4, 5
25. SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL- SEPLAD	SEI	e-mail telefone redes sociais	1, 4, 5
26. SECRETARIA DE ESTADO DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 4, 5

Administração/Secretaria	Sistema de informação	Tecnologia utilizada	Item do questionário
27. SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO DISTRITO FEDERAL	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 4, 5
28. SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E PROTEÇÃO ANIMAL	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 3, 4
29. SECRETARIA DE ESTADO DE ATENDIMENTO À COMUNIDADE	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 4, 5
30. SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E DESENVOLVIMENTO RURAL	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 3, 5, 6
31. CASA CIVIL DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 4, 6
32. SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL	SEI	e-mail telefone site	1, 4, 5
33. SECRETARIA DE ESTADO DA FAMÍLIA E JUVENTUDE DO DISTRITO FEDERAL	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 2, 5
34. SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER DO DISTRITO FEDERAL	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 4, 5, 6
35. SECRETARIA DE ESTADO DE PROTEÇÃO DA ORDEM URBANÍSTICA DO DISTRITO FEDERAL – DF LEGAL	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 4, 5

Administração/Secretaria	Sistema de informação	Tecnologia utilizada	Item do questionário
36. SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, TRABALHO E RENDA DO DISTRITO FEDERAL	SEI	e-mail telefone redes sociais site	1, 4

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

A Administração Regional do Cruzeiro não indicou a utilização de um sistema de informação. O relatório indicou que as demandas são recebidas por meio do gabinete do administrador, e, da mesma forma, são respondidas ao gabinete. A Administração Regional de São Sebastião - RA XII não indicou o sistema de informação utilizado, afirmando que as demandas são respondidas através de solicitações/requerimentos por escrito, protocolados na área Administrativa da Administração Regional.

Com relação à Administração Regional do SIA - RA XXIX, o relatório não indicou o sistema de informação. As tecnologias utilizadas foram indicadas quando da identificação do órgão. De acordo com o relatório, as demandas são enviadas pelo Gabinete ou pelo protocolo geral.

A Administração Regional de Sobradinho II - RA XXVI não indicou o sistema de informação. De acordo com o relatório, as demandas são enviadas pelo Gabinete, pelos setores competentes e protocoladas.

Com relação à Administração Regional do Setor Complementar de Indústrias e Abastecimento - RA XXV, o relatório não indicou o sistema de informação. As demandas são recebidas através de solicitações/requerimentos por escrito, convertidos em processos administrativos destinados aos setores competentes, e são respondidas dentro dos requerimentos/processos administrativos por meio de pareceres técnicos objetivando atendimento ou esclarecimento do pleito pretendido.

Este relatório de metas parcial levantou que os meios de comunicação utilizados para comunicação externa são *e-mail*, telefone e *website*. Por meio do *website* é possível também entrar em contato por meio da ouvidoria (Figura 1). Algumas administrações relataram estar presentes nas redes sociais.

As administrações regionais utilizam um endereço padronizado com o nome da administração ou secretaria e <.df.gov.br>, tal como: <https://www.itapoa.df.gov.br/>; [admjudimbotanico.df.gov.br/](https://www.admjudimbotanico.df.gov.br/); <https://www.seplad.df.gov.br/>; <https://www.seduh.df.gov.br/>, entre outros.

A Figura 1 mostra as possibilidades de comunicação por meio da ouvidoria.

Figura 1 - Página da Ouvidoria.



Fonte: captura de tela (2023).

A Figura 2 mostra a presença da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação nas redes sociais, dispostos no canto superior direito.

Figura 2 - Redes sociais da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação.



Fonte: captura de tela (2023).

A seguir, apresentamos as considerações finais do relatório parcial.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório parcial buscou levantar os sistemas de informação utilizados para os serviços relacionados à comunicação jurídica, bem como verificar as tecnologias utilizadas nos sistemas de informação.

Na análise dos dados coletados e apresentados em relatório específico, verificamos que as administrações regionais e as secretarias utilizam o sistema SEI para receber e processar as demandas internas e externas ao serviço.

Com relação à comunicação externa para outros órgãos ou para os cidadãos, constatou-se que os órgãos disponibilizam canais de comunicação digitais, como por meio de *websites* e correio eletrônico, como também é possível atendimento presencial ou por telefone.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto n. 8.539, de 8 de outubro de 2015.** 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. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm. Acesso em: 1 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Economia. Portaria n. 294, de 4 de agosto de 2020. Institui o Sistema Eletrônico de Informações - SEI no âmbito do Ministério da Economia. **Diário Oficial da União:** seção 1, Brasília, DF, v. 150, p. 14, 6 ago. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-294-de-4-de-agosto-de-2020-270708788>. Acesso em: 20 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Economia. **Sistema Eletrônico de Informações (SEI).** [online]. [S. l.: s. n.]: 2023a. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/sei>. Acesso em: 4 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Serviços Compartilhados. Diretoria de Administração e Logística. **Cartilha do Usuário do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).** [online]. 10. ed. Brasília, DF: DAL/SSC, 2023b. p. 9. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/sei/comunicados/arquivos-noticias/cartilha-do-usuario-do-sei>. Acesso em: 1 set. 2023.

APÊNDICE A - FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS

UNIDADES JURÍDICAS DOS ÓRGÃOS DO PODER EXECUTIVO DO DISTRITO FEDERAL

1. Identificação do Órgão

Este item permite situar o pesquisador no contexto em que a instituição foi criada, buscando

Este item tem por finalidade identificar o órgão onde está sendo realizada a pesquisa.

Poderia apresentar dados/informações sobre os elementos descritos a seguir?

Razão social (se aplicável):

Sua resposta

CNPJ (se aplicável):

Sua resposta

Nome fantasia da instituição (Descrição da Unidade Jurídica):*

Sua resposta

Subordinação na hierarquia governamental (descrever pormenorizadamente a indicação de subunidades, se houver):

Sua resposta

Normativa ou Regulamentos de criação do órgão:*

Sua resposta

Área de atuação (Ambiental, previdenciário, administrativo etc.):*

Sua resposta

Âmbito de atuação (competência):*

Sua resposta

Descrição da atuação:*

Sua resposta

Organograma de funcionamento:*

Sua resposta

Endereço físico (rua, número, complemento, bairro, se houver):

Sua resposta

Canais de atendimento:

Telefones (DDD + números), E-mail e Endereços nas redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter, outros)*

Sua resposta

Utiliza dados abertos?*

() Sim

() Não

Endereço eletrônico para acesso à informação:*

Sua resposta

Endereço eletrônico para ouvidoria:*

Sua resposta

Outras informações relevantes:

Sua resposta

Observações adicionais:

Sua resposta

2. Contextualização

Este item permite situar o pesquisador no contexto em que a instituição foi criada, buscando contextualizar o ambiente de oferta dos serviços a serem mapeados.

Poderia sintetizar os elementos descritos abaixo?

Produtores (responsáveis pela gestão):*

Sua resposta

História Administrativa (breve relato: ano de concepção, local, norma criadora/regulamentadora etc.):*

Sua resposta

Nível de oferta de prestação de serviços*

Interno

Externo

Ambos

Observações adicionais:

Sua resposta

3. Serviços/Atividades

Este item precisa ser respondido de forma detalhada, tendo em vista os tipos de serviço; as atividades realizadas para sua execução; e os procedimentos que cada tipo de atividade adota.

Poderia realizar a identificação e descrição dos serviços ofertados pela unidade, com base nos elementos descritos abaixo, para posterior mapeamento do fluxo de informação gerado a partir dos serviços?

Descrição do serviço:*

Sua resposta

Atividade (de acordo com a competência e atribuições):*

Típica

Atípica

Descrição da atividade (administrativa, jurídica, principal ou acessória):*

Sua resposta

Responsável (indicar a unidade e os colaboradores responsáveis pela oferta do serviço):*

Sua resposta

Execução (Quem, O que dizer, Para quem, Qual finalidade, Qual meio):*

Sua resposta

Unidades relacionadas na execução do serviço:*

Interna

Externa

Observações adicionais:

Sua resposta

4. Sobre O Fluxo

Importante descrever os procedimentos (ritos ou fluxo) das demandas para mapeamento do fluxo de informação gerado a partir dos serviços oferecidos.

Poderia descrever com base nos elementos a seguir?

Público*

Interno

Externo

Ambos

Demandas. Como as demandas chegam?*

Sua resposta

Resposta. Como as demandas são respondidas?*

Sua resposta

Avaliação. Há algum tipo de avaliação das respostas?*

Sua resposta

Observações adicionais:

Sua resposta

5. Comunicação

O processo de comunicação é um elemento essencial, por isso torna-se importante identificar: emissor (aquele que elabora e transmite a mensagem), destinatário (aquele que recebe a mensagem), mensagem (conteúdo da informação), código (sistema de signos que codificam a mensagem), referente (elemento(s) de que o emissor está falando e ao(s) qual(is) a mensagem remete) e canal (meio físico que propaga a mensagem).

No processo de comunicação do serviço, poderia identificar os elementos abaixo em relação aos serviços mais relevantes no setor em que atua?

Elementos (Referente, Mensagem, Conteúdo, Emissor ou autor, Destinatário, Canal):*

Sua resposta

Linguagem:*

Oral

Escrita

Culta

Popular

Influência:*

Fática (centrada no canal de comunicação - interação com o destinatário)

Apelativa (influência do emissor sobre o destinatário)

Conotativa (uso de figuras de linguagem)

Referencial (informativa ou representativa - transmissão objetiva da informação)

Interna

Externa

Interpretação/ linguagem:*

Hermenêutica

Clara

Intermediária

Difícil

Específica para determinados usuários

Observações adicionais:

Sua resposta

6. Documentos

Descrição dos documentos gerados a partir da demanda criada para a oferta do serviço.

Poderia descrever os documentos mais utilizados na rotina dos serviços?

Estrutura do texto escrito (segue padrão normativo-jurídico?):*

Sua resposta

Texto (Estrangeirismo, Palavras recorrentes em cada fluxo):*

Sua resposta

Condições de acesso e uso dos documentos (Barreiras, Acesso aberto (usuários em geral ou internamente?)),
Acesso restrito (usuários em geral):*

Sua resposta

Observa a Lei de acesso à informação (classificação quanto ao grau):*

Ultrassecreta (25 anos)

Secreta (15 anos)

Reservada (5 anos)

Procedimentos e operações técnicas no fluxo dos documentos do setor (Produção, Tramitação, Uso, Avaliação, Arquivamento, Eliminação, Recolhimento)*

Sua resposta

Seleção de Fontes de informação:*

Autoridade (reputação do autor - hierarquia no setor)

Precisão (informações corretas e confiáveis)

Imparcialidade (informação apresentada de forma justa)

Cobertura (apresenta detalhes suficientes sobre o assunto)

Idioma (compreensível)

Relevância e interesse

Contribuição especial (qualidade do documento)

Contribuição potencial (sugestão de melhoria e ampliação de prestação de serviço ou produto)

Observações adicionais:

Sua resposta

7. Desafios

Identificação dos desafios enfrentados que são decorrentes do modelo de oferta do serviço pela unidade.

Oferta do Serviço

Quais os desafios encontrados na oferta do serviço?*

Sua resposta

Recebimento dos pedidos

Quais os desafios encontrados no recebimento dos pedidos?*

Sua resposta

Gestão do Serviço

Quais os desafios encontrados na gestão do serviço?*

Sua resposta

Entrega das Respostas

Quais os desafios encontrados ao responder as demandas?*

Sua resposta

8. Necessidades

Mapear as necessidades existentes para oferta e/ou melhoria da oferta dos serviços pela unidade.

Neste item deve-se identificar se há necessidades mais amplas ou restritas, imediatas (primárias) ou a longo prazo (secundárias).

Tipos

Quais são as necessidades existentes para a oferta e/ou melhoria da oferta dos serviços pela unidade?*

Sua resposta

Abrangência

As necessidades existentes são amplas ou restritas?*

Sua resposta

Temporalidade

As necessidades existentes são imediatas ou a longo prazo? Justifique.*

Sua resposta

9. Problemas

Quais os tipos de problemas mais frequentes, seja em relação aos instrumentos de realização dos serviços de pessoal, de gestão ou de fluxo no âmbito do desenvolvimento do serviço?*

Sua resposta

A quem normalmente esses problemas são reportados?*

Sua resposta

10. Comentários

Realize comentários sobre algo que não foi abordado no questionário e que você entende ser importante para a melhoria na prestação do serviço.

Sua resposta

TERMO DE CONSENTIMENTO

Comunicação Jurídica no Distrito Federal: proposição de modelo voltado à Integração de Serviços.

Prezado(a) participante,

Esta pesquisa tem por objetivo a proposição de um modelo para integração de serviços da Comunicação Jurídica do Distrito Federal e está sendo desenvolvido por meio de Projeto de Pesquisa da Coordenação de Tecnologias para Informação (Cotec), do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), sob orientação do Prof. Dr. Milton Shintaku.

O objetivo geral da pesquisa é identificar elementos em comum nos serviços ofertados pelos diversos atores do Governo do Distrito Federal de forma a propor um modelo de integração baseado em sistema informatizado.

A finalidade do trabalho é contribuir em possíveis melhorias do fluxo de informação no contexto da comunicação jurídica, especialmente a fim de propor inovações para os serviços jurídicos executados nos órgãos do Executivo do Distrito Federal.

Solicitamos sua colaboração para responder ao questionário composto por até 10 temas, com duração média de 10 minutos, que visam a identificar a estrutura e funcionamento da prestação de serviços jurídicos típicos e atípicos, além de sua autorização para apresentar os resultados do estudo em eventos, publicar em revista

científica e disponibilização dos dados brutos da pesquisa em repositório de dados científicos. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir dele, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na instituição. Caso haja solicitação, os questionários serão disponibilizados pelos colaboradores que auxiliaram tecnicamente em conformidade com o nível de experiência com a internet e o uso de leitores de tela. Destacamos que a pesquisa não oferece riscos para sua saúde e que sua participação é voluntária.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e estou de acordo em participar da pesquisa para publicação dos resultados. Estou ciente de que receberei uma cópia do documento por e-mail.

Declaro que realizei a leitura e estou ciente das informações descritas no **Termo de Consentimento Livre Esclarecido**.*

☐ Sim

☐ Não

