

# SEDEX DIGITAL

## ANÁLISE DE VIABILIDADE DE IMPLANTAÇÃO

**AUTOR:** Lisandro Peixer<sup>1</sup>

**ORIENTADOR:** Adriano Aparecido de Oliveira<sup>2</sup>

### **Resumo:**

O presente artigo tem o objetivo de analisar a viabilidade no processo de digitalização do serviço de encaminhamento de documentos por meio da autenticação, armazenamento e encaminhamento digital de documentos. Visando demonstrar os aspectos que mais impactam seu desenvolvimento e implantação, por meio de pesquisa bibliográfica, documental, observação do processo físico atual dos Correios, comparando com o processo adotado pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul que opera com uma plataforma digital. O trabalho tem seu foco direcionado para a crescente demanda originada pelos avanços tecnológicos, a revolução que a internet proporcionou no processamento de informações nos dias atuais em relação ao tráfego de informações, o desenvolvimento de soluções que atendam às necessidades desse novo mercado e a restrição na capacidade produtiva do fluxo postal atual relacionada aos fatores tempo, recursos e eficiência além de avaliar aspectos jurídicos relacionados a legalidade deste processo de digitalização.

**Palavras-chave:** Comunicação Digital; Pesquisa; Concorrência; Inovação; Legislação.

### **1. Introdução**

O Trabalho abordará o cenário postal atual e a comunicação digital, sendo que atualmente os meios digitais têm sido umas das ferramentas mais utilizadas por todos, por meio da democratização da internet e seus meios de transmissão de dados e informações. Mas percebe-se também que apesar de eficiente, em alguns casos, o encaminhamento do documento físico é indispensável para a conclusão de alguns processos.

Este tema vem de encontro à necessidade de reinserção do serviço postal neste mercado sendo que, se não houver uma forma de reinserção, o serviço postal corre o risco de tornar-se obsoleto e ser descartado pelo mercado motivando assim a extinção desta demanda em detrimento da via digital. As consequências serão as demissões, sucateamentos e outros fenômenos oriundos da crise postal instalada pela falta de inovação de seus serviços.

A trajetória desenvolvida para a construção do trabalho empreendido será a de evidenciar a real necessidade dos clientes em utilizar uma forma de encaminhamento de documentos por meio digital. Pesquisar na legislação vigente sobre a sua viabilidade. Analisar a estrutura dos Correios para encaminhamento de documentos físico verificando o que pode ser utilizado para auxiliar no processo de digitalização e encaminhamento destes documentos. E pesquisar o processo de autenticação de documentos do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul buscando maneiras de viabilizar sua aplicação nos Correios.

---

<sup>1</sup> Graduado em administração desde 2010, trabalha nos correios desde 2002 como consultor de negócios, atualmente cursando pós-graduação em gestão de projetos.

<sup>2</sup> Graduado em Administração, Especialista em Gerência Financeira e Controladoria e Mestrando em Administração.

## 2. A Gestão de Projetos como Ferramenta de Desenvolvimento de Produtos e Serviços

Para compreender a importância da gestão de projetos, é preciso entender primeiramente o que é um projeto. Conforme explica Vargas (2005, pg. 7) “é um empreendimento com uma sequência lógica, tendo começo meio e fim e com a definição de questões relacionadas a tempo, custos, recursos e qualidade”

Para a elaboração de um projeto é necessária inovação para explorar mudanças como oportunidade na busca de resultados (DRUCKER, 2008). Ou seja, um projeto inovador requer “o planejamento, a programação e o controle de uma série de tarefas integradas de forma a atingir seus objetivos com êxito, para benefício dos participantes do projeto.” (KERZNE, 2004, p.16)

São gastos 10 trilhões de dólares anualmente no mundo em projetos, o que equivale a 25% do PIB mundial e envolve em torno de 16,5 milhões de profissionais na gerência de projetos (DINSMORE, 2007). Segundo dados do PMI – *Project Management Institute*.

O PMI é uma entidade internacional sem fins lucrativos que congrega os profissionais de áreas relacionadas à Gerência de Projetos (*Project Management*). Foi fundado em 1969 nos EUA e hoje está presente em todo o mundo, inclusive no Brasil, onde tem escritório em São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Sua missão é promover o profissionalismo e desenvolver o “estado-da-arte” na gestão de projetos provendo aos seus associados serviços e produtos e estabelecendo a aceitação do gerenciamento de projetos como uma disciplina e uma profissão. (MARTINS, 2007, p. 3).

Uma empresa com um grau de maturidade avançado pode ser identificada pela forma como seus projetos são implantados e pela evidência da existência de um ciclo de vida nestes projetos. Esse tipo de processo é característico de empresas que buscam a excelência em sua gestão. (KELLING, 2002) A gestão de projetos auxilia no plano estratégico das empresas. E seu fomento vem de encontro à tendência de otimização nos processos de gestão.

O gerenciamento de projeto, quando adotado por uma organização, pode ajudar no direcionamento e melhor aplicação de recursos escassos, ajustar o foco da organização para metas e objetivos, criar oportunidades de desenvolvimento das habilidades da equipe, através de motivação, inovação e aprendizado e construção do convívio multifuncional e multidisciplinar levando ao melhor entendimento das redes internas de produção que permeiam os diferentes setores e departamentos de uma organização. (POSSI, 2006, p. 15).

De acordo com Daychoum (2005), a utilização da gestão de projetos evita surpresas durante a execução dos trabalhos permitindo o desenvolvimento da competitividade por meio de novas técnicas, antecipando a identificação de situações desfavoráveis combatendo-as com ações preventivas e corretivas antes que se consolidem como problemas.

Permite também a adaptação ao mercado consumidor aumentando o controle gerencial das fases implantadas agilizando nas decisões como alocação de pessoas, equipamentos e materiais necessários, orçamentos além de facilitar as revisões da estrutura do projeto que forem decorrentes de modificações pois a documentação facilita criar estimativas para futuros projetos. (DAYCHOUM, 2005)

O Guia PMBOK, é resultado de uma compilação das melhores práticas em gerenciamento de projetos, realizada pelo PMI – *Project Management Institute*, Os processos de gerenciamento de projetos extraídos do Guia PMBOK, (2004) estão agrupados em cinco categorias, Grupo de processos de iniciação, de planejamento, de execução, de monitoramento e

controle e de encerramento.

Dentro dos cinco grupos de processos de gerenciamento de projetos segundo o Guia PMBOK, (2004) temos ao todo quarenta e dois processos, subdivididos em nove áreas de conhecimento, que são: escopo, tempo, custo, qualidade, recursos humanos, comunicações, risco, aquisições e integração.

Entende-se que o Guia PMBOK, (2004), proporciona à empresa um correto gerenciamento dos seus projetos por meio de um direcionamento eficaz das atividades necessárias, aumentando as chances de sucesso, especialmente para empresas que se beneficiam de recursos para projetos de inovação.

### **3. A Legislação Vigente Referente Ao Projeto Proposto.**

#### **3.1 Decreto Nº 83.936, de 6 de Setembro de 1979**

O decreto em questão foi instituído em 18 de julho de 1979, e instituiu o Programa Nacional de Desburocratização, fala no relacionamento da Administração com seu servidores e com o público e “que deve prevalecer o princípio da presunção da veracidade, que consiste em acreditar-se, até prova em contrário, que as pessoas estão dizendo a verdade”(DECRETO Nº 83.936, 1979, pg. 01).

Este decreto busca inibir excessiva exigência de prova documental e despesas com a obtenção de documentos em troca da simplificação processual. Sendo que, a fraude não representa regra e não é impedida pela exigência de documentação, e que a falsidade documental e o estelionato, constituem crime do Código Penal, fato que torna dispensável qualquer precaução administrativa. (DECRETO Nº 83.936, 1979).

Menciona também que a apresentação de documentos “poderá ser feita por cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.” (DECRETO Nº 83.936, 1979, pg. 01)

Parágrafo único. A autenticação poderá ser feita, mediante cotejo da cópia com o original pelo próprio servidor a quem o documento deva ser apresentado, se não houver sido anteriormente feita por tabelião. [...] Art 6º As exigências necessárias à instrução do requerido serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente. (DECRETO Nº 83.936, 1979, pg. 01)

O respectivo decreto menciona também que para complementar informações poderão ser utilizados outros meios “como: comunicação oral, direta ou telefônica, correspondência, telegrama ou telex, registrando-se a circunstância no processo, caso necessário.” (DECRETO Nº 83.936, 1979, pg. 01)

Parágrafo único. Verificada em qualquer tempo a ocorrência de fraude ou falsidade em prova documental ou declaração do interessado, a exigência será considerada como não satisfeita e sem efeito o ato praticado em consequência de sua apresentação ou juntada, devendo o órgão ou entidade dar conhecimento do fato à autoridade competente, dentro de 5 (cinco) dias, para instauração de processo criminal. (DECRETO Nº 83.936, 1979, pg. 01)

Dessa forma este decreto garante a legitimidade do servidor público no exercício de sua profissão em autenticar documentos com sua fé pública.

### 3.2 LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014.

A lei em questão trata do marco regulatório da internet que garante proteção da privacidade, dos dados pessoais e responsabilizando os agentes de acordo com suas atividades. Regula a liberdade dos modelos de negócios promovidos na internet. Trata também da inviolabilidade e sigilo do fluxo da comunicação pela internet, e do sigilo de comunicações privadas armazenadas, que somente serão violadas por ordem judicial. Além da inviolabilidade da intimidade e da vida privada, assegurando sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; (LEI Nº 12.965, 2014)

Outro ponto que trata esta lei diz respeito ao “não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado” (LEI Nº 12.965, 2014, pg. 01)

Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros. (LEI Nº 12.965, 2014, pg. 01)

As sanções previstas nesta lei não impedem a aplicação de outras em níveis cíveis, criminais e ou administrativas, sendo que, as infrações às normas previstas são: Advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas; Multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico; Suspensão temporária das atividades e até proibição de exercício das atividades (LEI Nº 12.965, 2014)

O objetivo desta lei é “promover a prestação de serviços públicos de atendimento ao cidadão de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos.” (LEI Nº 12.965, 2014, pg. 01)

Dessa forma, esta lei garante os direitos do cidadão a privacidade e exploração dos meios digitais de forma segura e eficaz, além de elencar a responsabilidade das empresas que tratam essas informações.

## 4. Procedimentos Metodológicos

Neste artigo foram utilizados métodos de análise qualitativos. “Argumenta-se que pesquisa qualitativa e seus métodos de coleta e análise de dados são apropriados para uma fase exploratória”. (ROESCH, 2006, p. 154)

Os procedimentos técnicos utilizados foram pesquisa bibliográfica, utilizando livros e artigos relacionados ao assunto através da captação e seleção de temas relevantes para o tema encontrados em bibliotecas e na internet.

A internet ou mais particularmente a “Word Wide Web”, e atualmente o maior repositório de informações que o mundo já viu. Em um período incredivelmente curto a web tornou se uma ferramenta chave para profissionais (...) obterem informações da concorrência (...) setoriais ou de clientes. (KOTLER, 2000 pg.128)

Segundo Roesch (1999, p.107) “pesquisa bibliográfica na prática implica seleção, leitura e análise de textos relevantes ao tema do projeto seguido de um relato escrito.”

Outro recurso utilizado foi a pesquisa documental, para a análise e interpretação dos dados coletados, de grande importância para avaliar como funcionam os métodos de trabalho da empresa.

A pesquisa documental assemelha-se muito à bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. (GIL, 2007, p. 45)

Foi utilizado também neste processo procedimentos observatórios por meio de escalas de observação, sendo que, em um estudo de campo poderão ser utilizados vários instrumentos de pesquisas, e dentre eles a escala de observação. (GIL, 2007) Sendo assim, foram observados indivíduos que operam nos diversos setores da empresa visando levantar informações para descrever e compreender os métodos utilizados.

E finalizando foi feito um estudo de caso buscando concluir a análise deste trabalho de forma qualitativa (GOODE, 1969) onde buscou-se analisar a utilização dos procedimentos de digitalização de documentos realizados pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

## **5. Caracterização da Empresa**

### **5.1. Histórico da empresa**

O primeiro registro de serviço postal ocorridos em território tupiniquim foi com a chegada de Pedro Álvares Cabral ao Brasil em 1500 gerando assim o surgimento da primeira correspondência oficial ligada ao país escrita por Pero Vaz de Caminha e enviada ao rei de Portugal relatando com notório entusiasmo a descoberta da nova terra. (HISTÓRIA DOS CORREIOS, 2015)

Em 1663 cria-se o cargo de correio-mor das cartas do mar, onde o indicado seria o responsável pela exploração dos serviços postais.

Os anos passaram e em 20 de março de 1969 criou-se a ECT empresa brasileira de correios e telégrafos, marcando assim, 350 anos em 2013 da existência do serviço postal brasileiro que é responsável pela garantia dos serviços postais nacionais até os dias de hoje.

### **5.2. Produtos e serviços**

Os produtos e serviços dos correios são segmentados nas modalidades de: Conveniência – caixas, envelopes e selos postais; Encomendas SEDEX e PAC; Mensagens – Carta comercial e não comercial, telegramas e serviço de Malote; Bancária – como parceiro do Banco do Brasil; e Logística – Trabalhando como operador logístico de Grandes empresas e eventos como nas OLIMPIADAS - RIO 2016. (SITE DOS CORREIOS, 2015)

### **5.3. Principais Clientes, Fornecedores e Concorrentes da Empresa**

Os principais clientes dos Correios em nível nacional são: BANCO DO BRASIL, CAIXA ECONOMICA FEDERAL, INSS, BRADESCO. Os fornecedores são escolhidos por meio de processo licitatório, sendo que, o pregão eletrônico é a principal forma de seleção desde a aquisição do material de trabalho, uniformes e transportadores terceirizados. Os principais concorrentes em nível nacional são a FEDEX, TNT, BRASSPRESS. (SITE DOS CORREIOS, 2015)

## 5.4. Estrutura organizacional

### 5.4.1. Infraestrutura Operacional

O fluxo de objetos ocorre basicamente nos seguintes passos Postagem, Tratamento, Transportes e Entrega. Com atuação em todo o Brasil e possuindo a maior rede de distribuição presente em todos os municípios do País. Auxilia na execução dessas tarefas os modais rodoviário e aeroviário, como forma de garantir o transporte dos objetos. A armazenagem dos objetos durante o processo de transporte é feita em unitizadores do tipo caixetas, malas e contêineres (CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2013).

A jornada de um objeto começa no momento de sua postagem podendo ocorrer em unidades de atendimento ou tratamento, dependendo da característica do serviço contratado. Os objetos postados seguem então para unidades de tratamento onde a carga recebida das unidades é separada por CEP de destino. (CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2013).

As unidades de tratamento podem ser Centros de Tratamento de Cartas (CTC), Centros de Tratamento de Encomendas (CTE) ou Centros de Tratamento de Cartas e Encomendas (CTCE ou CCE). De acordo com o CEP de destino, nas unidades de tratamento as operações podem ser de dois tipos:

Tratamento de Importação - os objetos com CEP na área de abrangência da unidade de tratamento são encaminhados as unidades de distribuição, para entrega aos destinatários;

Tratamento de Exportação - os objetos com CEP de outras áreas são encaminhados a outras unidades de tratamento.

Os objetos do segmento de encomendas possuem números de registros protocolados na postagem, e rastreados nos pontos de tratamento e distribuição, até a entrega. O número de registro do objeto, sequência de letras e números, além de identificar unicamente cada objeto, também define o tipo de serviço a ser prestado. Dentre os objetos registrados, podemos destacar as encomendas expressas e econômicas. A diferenciação entre as encomendas expressas e econômicas se dá basicamente em seus prazos de entrega e modal de encaminhamento. (CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2013).

As encomendas são classificadas como envelopes ou pacotes com relação ao seu formato. No fluxo postal, estes formatos definem as formas de distribuição. Na distribuição, existem unidades dedicadas a entrega de envelopes, e outras de pacotes, bem como unidades mistas. As encomendas expressas tem seu transporte priorizado, sendo que em alguns casos, o mesmo é realizado no modal aeroviário. Já as encomendas econômicas, quase a totalidade de seu transporte é realizado no modal rodoviário (CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2013).

Junto com o segmento de encomendas também são tratados os malotes, serviço de correspondência agrupada prestado mediante contrato e que se utiliza de recipiente padrão. Com relação ao prazo de entrega, os malotes também são considerados expressos. Os padrões de identificação dos malotes (numeração e etiquetas). (CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2013).

Esta estrutura é capaz de cobrir os 5.561 municípios brasileiros. Para desenvolver a operação de coleta e entrega de 3.541 toneladas de correspondências e encomendas diariamente, os Correios utilizam uma rede intermodal – aéreo e terrestre – para percorrer 813.000 km por dia e fazer chegar aos 41 milhões de domicílios 32 bilhões de objetos e 400 mil encomendas. (CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2013).

Sua estrutura é composta por 12.520 agências 11 terminais de carga, 104 centros de tratamento de correspondências (CTC's), 707 Centros de Distribuição Domiciliar (CDD's), 4.435 módulos de caixa postal comunitária, 3.689 agências comunitárias e 26.166 caixas de coleta de correspondências.



### **5.5.2. Infraestrutura Administrativa**

A ECT é subordinada ao ministério das comunicações que possui um conselho fiscal e um conselho administrativo onde os 6 membros de cada conselho são escolhidos pela Presidência da República e responsáveis pela fiscalização e atos deliberativos referentes a empresa, abaixo vem a diretoria que é um órgão executivo também e composta por 6 membros escolhidos pelo Presidente da República. Em seguida vem o cargo da presidência dos correios que além de presidir os negócios da empresa e também responsável por várias ações de âmbito estratégico, social, internacional e jurídica. Em seguida a divisão hierárquica gera 8 vice presidências com o mesmo grau de importância, mas com responsabilidades distintas sendo elas: Negócios; Econômico financeira; Gestão de pessoas; Logística e encomendas; Tecnologia e Infraestrutura; Clientes e operações; Administração; Jurídica. (CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2013).

Em cada estado existe uma diretoria regional responsável pelas atividades na região e subordinada a ela, respectivas gerências e redes operacionais dependendo da situação estratégica de cada estado. (Correios – Relatório de Administração, 2013) E excepcionalmente o estado de São Paulo está dividido em 2 diretorias regionais SPM São Paulo metrópole e SPI São Paulo interior devido ao grande número de objetos postados nessa região e pela concentração estratégica de operações postais de âmbito nacional.

## **6. Como Funciona o Processo de Encaminhamento de Documentos Atualmente**

### **6.1. Cenário Atual da Distribuição de documentos nos Correios**

Por meio da observação dos processos da empresa e de uma minuciosa análise documental, foi verificado que os serviços postais relacionados ao encaminhamento físico de informações e documentos na modalidade urgente são disponibilizados pelos correios por meio do segmento mensagem que faz parte dos serviços de monopólio, levando em consideração que estes serviços são responsáveis por 73% do volume do fluxo postal o que garante 61% de receita ano. (PLANO ESTRATÉGICO ECT CICLO 2011/2014).

A operacionalização deste serviço se dá exclusivamente de maneira física utilizando o fluxo postal de maneira integral, sendo que, os principais responsáveis pela movimentação da carga neste processo são os colaboradores envolvidos na Postagem, Tratamento, Transportes e Entrega dos objetos desde a origem até seu destino final. (PLANO ESTRATÉGICO ECT CICLO 2011/2014).

Os custos deste processo envolvem desde sua estrutura predial como instalações físicas, Linhas de transporte aéreo/terrestre, e folha de pagamento dos colaboradores envolvidos sendo que esta última representa 55% dos custos totais do exercício da empresa.

Existem serviços oferecidos pelos correios de encaminhamento de mensagens via digital mas que não contemplam a autenticação e digitalização de documentos, como o e-carta. (SITE DOS CORREIOS 2015)

Sendo que em alguns serviços existe a possibilidade de encaminhamento digital de informações para tratamento e distribuição dos correios como o serviço de produção de objetos além da possibilidade de trabalhar com transmissão de informações por pasta FTP como o MDPE<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Mala Direta Postal Especial

## **6.2. Cenário Atual da distribuição Eletrônica de Documentos no Mercado**

Foi evidenciado em consultas na internet e observando o cotidiano em geral, a existência de várias formas tanto para pessoa física como jurídica, que servem como exemplos de migrações de demandas físicas para outras formas de comunicação mais eficazes como e-mails, nuvens, e pastas FTPs. Sendo que a principal característica das novas opções oferecidas pela concorrência é a sua plataforma digital, que fornece um processo que depende exclusivamente da rede web para a transmissão das informações eliminando assim o transporte físico desse processo como nas faturas entregues por e-mails ou acessadas em seus sites. (PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO, 2015)

Existem outras opções mais completas ainda que além de encaminhamento digital, fornecem também a autenticação digital de documentos como os cartórios digitais que utilizam assinaturas eletrônicas fornecidas por chaves privadas de certificação digital para assegurar a originalidade desta documentação como nas notas fiscais eletrônicas, e que tem valor jurídico igual ao documento físico. (CARTORIO24HORAS, 2015)

Sendo que a principal prova desta migração se dá pela digitalização de processos adotada pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul que desenvolveu um sistema específico para digitalização de processos que será demonstrado a seguir:

### **6.2.1. Método de Digitalização de Processos do TJRS**

As informações obtidas sobre este processo tiveram sua fonte no próprio site do TJRS, sendo que, para que seja dado a entrada em processo eletrônico não é necessário a apresentação impressa do processo. “Porém, uma vez que se tenha um processo eletrônico, demais recursos e incidentes em torno daquele processo se tornam eletrônicos também, de acordo com o segundo artigo do Ato nº 017/2012-P que regulamenta o processo eletrônico no âmbito da Justiça Estadual Gaúcha” (TJRS, 2014)

Nas petições também não há necessidade do uso de Certificado. Sendo que o certificado existe para assinatura de documentos. “Em todo processo judicial existe assinatura de documentos. Com o advento do processo eletrônico, é a assinatura digital que garante autenticidade e integridade aos documentos. Por isso para se completar um peticionamento, os documentos devem estar assinados digitalmente.” (TJRS, 2014) As petições entregues desta forma têm a mesma validade e seguem o mesmo trâmite daquelas petições enviadas e assinadas de dentro do portal, pois uma assinatura de Pessoa Jurídica do Poder Judiciário confere a autenticidade e integridade aos documentos. (TJRS, 2014)

A assinatura digital é um processamento onde uma criptografia é gerada como forma de identificar um documento. Para se validar este documento, existe um processamento onde novamente a criptografia é gerada é confirmada com o documento, numa espécie de batimento digital. Em caso de qualquer tipo de alteração, essa validação de igualdade não se torna possível, denunciando a alteração no documento. Com isso, a assinatura digital garante a autenticidade e integridade do documento, correspondendo ao reconhecimento de uma firma, com a indicação de data de assinatura e garantia de identidade de quem assina. (TJRS, 2014)

Os usuários sem certificado digital tem um espaço de atendimento específico. Onde o usuário deve dirigir-se portando sua petição e demais documentos que deseja digitalizar, deve apresentar também as informações sobre seu processo como o número CNJ do processo, o CPF do advogado peticionante, e o nome das partes interessadas. (TJRS, 2014)



Neste espaço ele contará com o apoio de uma equipe especializada que irá digitalizar seus documentos através de equipamento integrado ao sistema do processo eletrônico. O usuário poderá receber um recibo de protocolo impresso, porém não é necessário, posto que a petição entregue desta forma e o recibo serão visualizados de dentro do portal, e o usuário sempre poderá conferir. (TJRS, 2014)

O arquivo, PDF (*Portable Document Format*) é utilizado para este tipo de digitalização e compatível com diversos softwares. Além disso, os autos de um processo eletrônico precisam seguir um padrão. “Pois as peças podem ter as diversas origens, desde as petições dos envolvidos no processo como despachos e documentos redigidos pelo Poder Judiciário. É em busca dessa padronização que se pede o envio de documentos PDF.” (TJRS, 2014)

A assinatura digital utilizada no Portal segue o padrão ICP-Brasil. “Neste padrão, o CPF é utilizado como identificador único para toda pessoa física cidadã brasileira, independente de raça, credo, sexo, profissão, etc. Este padrão é nacional, deste modo é o CPF que garante a identificação da pessoa física que assina um documento.” (TJRS, 2014) O site Recomenda que procurações e substabelecimentos passem a constar também o CPF do procurador, para facilitar a identificação da assinatura nos processos eletrônicos que derem entrada neste sistema.

## **7. Considerações Finais**

Com base nas informações coletadas no que diz respeito a gestão de projetos, questões legais e observando o estudo de caso do TJRS Proponho então que possamos seguir o exemplo do TJRS adotando este processo de digitalização de documentos na criação de um serviço que poderíamos chamar de SEDEX DIGITAL.

Um serviço onde o cliente teria a disposição um meio de digitalizar, autenticar e encaminhar instantaneamente seus documentos na agência de captação, por meio de escaneamento vinculando este escâner a uma assinatura digital adquirida através de certificação digital da agencia de captação que assim como o TJRS autenticaria o documento digitalizado por meio desta autenticação, e poderíamos utilizar o CPF ou CNPJ do cliente que serviria como uma chave de acesso a este documento digitalmente, este documento seria transformado em arquivos PDF sem permissão para alterações” (como nas notas fiscais eletrônicas) e com rastreabilidade através desta chave de acesso.

O encaminhamento instantâneo dar-se-ia através de um processo de transmissão de dados para a agência de destino que (assim como nos telegramas), imprimiria estes documentos em papel timbrado dos correios com a referida autenticação digital e entregaria ao destinatário imediatamente após a transmissão, sendo que estes documentos ficariam arquivados em um banco de dados disponível na internet e que (se assim desejar o cliente) estaria disponível para consulta através de seu código de identificação, assim como no cartório digital pesquisado neste trabalho.

Proporcionaríamos desta forma um meio de digitalizar, autenticar e encaminhar instantaneamente a entrega de documentos entre empresas, órgãos públicos e entidades, tornando-se assim um agente facilitador para os processos de desenvolvimento da sociedade e também, agindo de acordo com uma tendência crescente no mercado.

As vantagens relacionadas a utilização deste serviço serão analisadas do ponto de vista dos três principais interessados neste processo:

Do ponto de vista do cliente, o foco de atuação deste serviço abrangeria empresas, órgãos públicos e entidades que necessitariam de urgência no envio de documentos não de forma expressa, mas sim imediata, sendo que a redução de riscos com a possibilidade de extravio que neste caso é de 0%. E mesmo que o cliente perdesse este documento, poderia imprimir

uma 2ª via por meio do protocolo de postagem que registraria a existência deste documento em nosso banco de dados.

Do ponto de vista da empresa, todos sabem que os custos para o envio de objetos via expressa são muito altos principalmente quando as distâncias entre o destinatário e o remetente precisam da utilização do transporte aéreo para o cumprimento de prazos de entrega. Sendo que o transporte aéreo além de dispendioso não apresenta uma regularidade com relação a sua confiabilidade, o que pode pôr em risco a imagem da empresa, pois nos torna reféns de uma variável. Com a implantação deste serviço, podemos oferecer uma forma de envio e arquivamento de documentos colocando-nos no mercado digital, por meio da venda de assinaturas digitais avulsas para autenticação de documentos, e que com base na lei, garantiria a autenticidade e segurança dos documentos digitalizados.

Do ponto de vista do destinatário, várias vezes vimos pessoas procurando as agências de correios para procurar objetos importantes para eles, e observamos sua angústia quando da demora ou não chegada deste ao seu destino. Com a implantação deste serviço, muitas destas situações podem ser evitadas já que com a digitalização e autenticação digital destes documentos o seu acesso pode ser feito imediatamente após sua digitalização e em qualquer computador que tenha acesso ao banco de dados de armazenamento com o código de identificação deste documento, quer seja em sua casa ou em uma de nossas agências. Sem esperas e demais complicações que o sistema postal tradicional pode proporcionar.

Os custos para a implantação deste projeto seriam apenas para a aquisição de máquinas para o escaneamento destes documentos. E para a aquisição dos tokens que são pendrives ou cartões smart cards onde ficam armazenadas as informações de identificação e autenticação dos que possuem certificação digital para habilitação das agências captadoras lidarem com esta tecnologia de certificação.

Na transmissão destes documentos, acredito que o sistema de informação que a empresa possui pode ser utilizado para tal processo sem a necessidade de grandes investimentos em sua estruturação, mas sim apenas na adaptação para a execução do processo. E por último na divulgação do serviço que pode ser feita através de folders e outros meios de divulgação mais acessíveis e com uma eficácia acentuada.

É notável que as mudanças no mundo atual são constantes e que empresas para se adaptar a essas mudanças precisam em certos casos mudar seu foco para alcançar o sucesso.

Uma forma de envio de documentos digital pode fazer um procedimento que nas vias normais demoraria 2 a três dias no mínimo se reduzir a minutos, e sem os altos custos de logística como os do método convencional. Imagine o tempo e custo de um SEDEX enviado do Rio Grande do Sul ao Amazonas, e compare a transmissão deste mesmo via online.

Ganham as empresas postais com a redução de custos de logística e na inovação de mercado podendo oferecer um serviço “diferenciado realmente” ganha o cliente que antes tinha que enviar um objeto via postal correndo riscos com atrasos e extravios, e por último ganha a sociedade com a garantia de que as empresas estão empenhadas em continuar à frente de seu tempo.

## **8. Referências**

ATO Nº 017/2012-P - PODER JUDICIÁRIO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL - Disponível em: < [http://www3.tjrs.jus.br/servicos/diario\\_justica/dj\\_principal.php?tp=0&ed=4850&pag=1&ult=29&va=9.0](http://www3.tjrs.jus.br/servicos/diario_justica/dj_principal.php?tp=0&ed=4850&pag=1&ult=29&va=9.0) > Acesso em: 30/07/2015

CORREIOS – RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO, 2013 - Disponível em: <[http://www.correios.com.br/sobre-correios/a-empresa/publicacoes/relatorios/relatorios-de-administracao/pdf/RelatorioAdministracao\\_2013.pdf](http://www.correios.com.br/sobre-correios/a-empresa/publicacoes/relatorios/relatorios-de-administracao/pdf/RelatorioAdministracao_2013.pdf)> Acesso em: 08/07/2015

CARTORIO24HORAS, 2015 - Disponível em: < <https://www.cartorio24horas.com.br/> > Acesso em: 13/08/2015

DAYCHOUM, Merhi. **Gerência de projetos: programa delegacia legal** / Merhi Daychoum. – Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

DECRETO Nº 83.936, DE 6 DE SETEMBRO DE 1979 Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/antigos/d83936.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/antigos/d83936.htm) > Acesso em 30/07/2015

DINSMORE, Paul Campbell. **Como se tornar um profissional em gerenciamento de projetos**. Rio de Janeiro: Qualitmark, 2007.

DRUCKER, Peter. **Inovação e espírito empreendedor: práticas e princípios. 7ª. Ed.** São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª ed.** São Paulo: Atlas, 2007.

GOODE, W. J. & HATT, P. K. - Métodos em Pesquisa Social. 3ªed. São Paulo: Cia Editora Nacional, 1969.

História dos Correios - Disponível em: <<http://www.correios.com.br/sobre-correios/a-empresa/historia/historia-postal/#HistoriaPostal>> Acesso em 08/07/2015

KEELLING, Ralph. **Gestão de Projetos: uma abordagem global** / Ralph Keelling; tradução Cid Knipel Moreira, revisão técnica Orlando Cattini Jr. – São Paulo: Saraiva, 2002.

KERZNER, Harold. **Gestão de projetos: as melhores práticas**. São Paulo: Bookman, 2004.

KOTLER, philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. 10. ed. São Paulo: Pearson Prentice hall, 2000.

LEI Nº 6.538, DE 22 DE JUNHO DE 1978. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l6538.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6538.htm) > Acesso em: 30/07/2015

LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)> Acesso em: 30/07/2015

MARTINS, José Carlos Cordeiro. **Gerenciando projetos de desenvolvimento de software com PMI, RUP e UML** / José Carlos Cordeiro Martins. – 4. ed. atual. – Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

PLANO ESTRATÉGICO ECT CICLO 2011/2014 - Disponível em: <[http://intranetac/departamentos/dplan/relatorios/PE\\_2020\\_Ciclo\\_2011\\_2014.pdf](http://intranetac/departamentos/dplan/relatorios/PE_2020_Ciclo_2011_2014.pdf)> acesso em 30/07/2015

PODER JUDICIÁRIO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL - Disponível em: <[http://www1.tjrs.jus.br/site/processos/peticionamento\\_eletronico/Perguntas\\_Frequentes.html](http://www1.tjrs.jus.br/site/processos/peticionamento_eletronico/Perguntas_Frequentes.html)> Acesso em: 30/07/2015

PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO - Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/brasil-se-arma-para-a-era-dos-cartorios-digitais/49/>> Acesso em: 13/08/2015

POSSI, Marcus. **Gerenciamento de Projetos V. 3 – Guia do Profissional – Fundamentos Técnicos, 1 ed.** Brasport, 2006.

ROESCH, S. M.Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalho de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

SITE DOS CORREIOS Disponível em: < <http://www.correios.com.br/para-voce> > acesso em 30/07/2015

UM GUIA do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos (**Guia PMBOK®**). **3. ed.** 2004 Project

Management Institute, Four Campus Boulevard, Newtown Square, Pensilvânia, USA, 2004.

VARGAS, Ricardo Viana. **Gerenciamento de projeto - Estabelecendo diferenciais competitivos** / Ricardo Viana Vargas; prefácio de Reeve Haroldo R. - 6. ed. atual. – Rio de Janeiro – Brasport 2005.