

ÁREA TEMÁTICA: Administração Pública, Governo e Terceiro Setor

**GESTÃO DA INOVAÇÃO EM PROCESSOS JUDICIAIS COM FOCO
NA CERTIDÃO DE OBJETO E PÉ**

RESUMO

Este estudo propõe uma análise crítica do modelo atual de emissão da certidão de objeto e pé no âmbito do Poder Judiciário rondoniense, com o objetivo central de identificar alternativas que promovam maior clareza e acessibilidade da informação processual ao cidadão. Como objetivos específicos, buscou-se diagnosticar a estrutura vigente da certificação, examinar rotinas administrativas relacionadas e propor um framework visando à interlocução entre Justiça e sociedade. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, com levantamento bibliográfico e estudo de caso, orientado pelos referenciais da Teoria da Contingência e da Nova Gestão Pública. O estudo revelou que o atual modelo de certidão carece de padronização e apresenta linguagem jurídica técnica que dificulta sua compreensão, especialmente pelo público socialmente vulnerável. Como resultado, propôs-se a reformulação do modelo, com a substituição do nome por "Certidão de Resumo Processual", além da definição de um conteúdo mínimo padronizado, emissão digital gratuita e prazos de resposta ajustados ao grau de urgência. O framework foi elaborado com base em princípios de linguagem cidadã, transparência e eficiência, demonstrando viabilidade técnica e impacto positivo no atendimento público. Conclui-se que a inovação na certificação judicial não é apenas um aprimoramento cartorário, mas uma medida de inclusão e democratização da informação. A proposta aqui apresentada constitui uma contribuição concreta da academia para a modernização da gestão pública no Judiciário e para o fortalecimento do acesso à justiça.

Palavras-chave: Gestão Pública; Inovação Institucional; Certificação; Linguagem Simples; Comunicação;

ABSTRACT

This study presents a critical analysis of the current model for issuing the certificate of case status and proceedings (*certidão de objeto e pé*) within the Judiciary of the State of Rondônia, Brazil. The central objective is to identify alternatives that ensure greater clarity and accessibility of procedural information for citizens. Specifically, the research sought to diagnose the current certification structure, examine related administrative routines, and propose a framework to strengthen dialogue between the judiciary and society. The study adopts a qualitative approach, combining a literature review and a case study, guided by the theoretical frameworks of Contingency Theory and New Public Management. Findings revealed that the current model lacks standardization and uses technical legal language that hinders comprehension, particularly for socially vulnerable groups. As a response, the study proposes reformulating the model, renaming it "Procedural Summary Certificate" (*Certidão de Resumo Processual*), establishing standardized minimum content, ensuring free digital issuance, and adjusting response times to the degree of urgency. The framework was developed on the principles of plain language, transparency, and efficiency, demonstrating feasibility and a positive impact on public service. It is concluded that innovation in judicial certification is not merely an administrative improvement, but a measure for inclusion and democratization of information. The proposal constitutes a concrete academic contribution to the modernization of public management in the Judiciary and to the strengthening of access to justice.

1. INTRODUÇÃO

A prestação jurisdicional moderna exige agilidade, transparência e fácil acesso à informação processual. Este trabalho acadêmico se justifica pela necessidade de otimizar a comunicação entre o judiciário e a sociedade, demonstrado, neste estudo, pela emissão da chamada certidão de "objeto e pé". O modelo atualmente adotado pelas instituições judiciárias rondonienses revela limitações quanto à linguagem e à estrutura, dificultando sua compreensão pelo público leigo. Nesse contexto, a pesquisa volta-se à gestão da inovação na emissão da certidão de objeto e pé, visando diagnosticar a estrutura atual do modelo adotado (1); realizar uma análise das rotinas administrativas ligadas a esta certificação focalizando aprimoramento da sua funcionalidade (2); e propor um framework que otimize a interlocução com os usuários da plataforma processual (3). A pergunta norteadora que sustenta esta pesquisa é: como o procedimento de emissão da certidão de objeto e pé pode ser aprimorado para promover maior clareza e acessibilidade ao cidadão? Para respondê-la, é preparado este documento que, após essa introdução, segue uma revisão teórica e conceitual sobre gestão pública e eficiência nos serviços, a metodologia empregada para o tratamento fático, os resultados conforme o proposto, a conclusão com a resposta à pergunta central e, por fim, as referências bibliográficas que fundamentam esse estudo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este estudo tem base na Teoria da Contingência e na Teoria da Nova Gestão Pública; A primeira postula a inexistência de modelos universais e defende a adaptação das práticas de gestão às particularidades de cada contexto organizacional. Conforme Larney (2020), a Teoria da Contingência sugere que a abordagem decisória ótima varia conforme a situação específica, podendo ser aplicada na avaliação de contextos organizacionais para determinar estratégias eficazes, assegurando adaptação, equifinalidade, eficácia e congruência nos processos decisórios.

Ademais, este estudo se apoia na Teoria da Nova Gestão Pública, que propõe o afastamento do modelo burocrático tradicional, priorizando abordagens mais flexíveis, adaptativas e orientadas para resultados. Essa perspectiva entende que o formalismo excessivo e a rigidez administrativa podem afastar as instituições dos objetivos das reformas, especialmente quando ignoram as especificidades culturais locais. Por isso, a busca por eficiência deve considerar a realidade organizacional e sociocultural, respeitando valores e práticas já consolidados. Reformas sensíveis ao contexto em que se inserem tendem a ser mais legítimas e sustentáveis, como indicam Lima, Fraga e Oliveira (2016).

2.1 Conceito de certificação, de comunicação e de indivíduos vulneráveis.

Conforme preceitua Sonntag (2020), a certificação, no âmbito da administração pública, desempenha papel fundamental no acesso dos cidadãos às informações e serviços estatais, sobretudo no que se refere à garantia de direitos e à efetividade da identificação civil e institucional. Os certificados constituem instrumentos que fortalecem o vínculo entre o cidadão e o Estado, proporcionando maior fluidez nos atendimentos e promovendo interações seguras com os serviços públicos.

A emissão desses documentos integra a comunicação entre o cidadão e o Estado, sendo dever da Administração Pública garantir um fluxo informacional contínuo e compreensível. Para Brandão (2006), comunicar no setor público vai além da prestação de contas, trata-se de incentivar a participação social. Essa dimensão informativa ganha ainda mais relevância diante da vulnerabilidade vivida por grande parte da população brasileira.

Indivíduos vulneráveis, de acordo com Melkevik (2017), são aqueles que enfrentam desafios acrescidos de exclusão social, não apenas por fatores materiais, mas também por sua limitada capacidade de exercer autonomia frente aos sistemas modernos. Em contextos marcados por complexidade institucional e linguagem técnica, a ausência de instrumentos claros de certificação e comunicação agrava a exposição a danos e amplia a desigualdade no acesso a direitos.

2.2 Conceituando a Análise SWOT e rotinas administrativas.

Segundo Silva e Vacovski (2017), a Análise SWOT se destaca como um instrumento eficaz para diagnóstico de ambientes organizacionais, internos e externos. A ferramenta, estruturada a partir da identificação de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, contribui para a elaboração de estratégias equilibradas e realistas, permitindo transformar diagnósticos em ações concretas com maior agilidade e foco. Sua aplicação na gestão pública favorece a tomada de decisão com base em evidências e prioridades.

A Análise SWOT se revela técnica potencial quando operada na interpretação de rotinas administrativas, conforme prescreve Anesi (2018). Para essa autora, a rotina administrativa alcança um conjunto de atividades regulares e operacionais que sustentam o funcionamento cotidiano nas organizações públicas, na busca por otimização a partir dos pontos fortes reconhecidos, além de reverter ou anular dificultadores resultantes das debilidades levantadas.

Em continuidade à análise da ferramenta SWOT, os estudos de Miranda et al. (2023) mostram que seu uso ajuda as instituições a se adaptarem melhor às mudanças sociais. Essa adaptação permite melhorar a qualidade dos serviços oferecidos. Ferramentas de gestão da qualidade, como a SWOT, são importantes porque ajudam a planejar ações com mais clareza e foco por meio de indicadores tangíveis, como cumprimento de prazos, clareza na comunicação, organização dos atendimentos e cortesia dos servidores.

2.3 Conceitos sobre eficiência em serviços públicos e ferramenta 5W2H.

De acordo com Camargo e Guimarães (2013), a eficiência se manifesta em dois aspectos centrais: o primeiro diz respeito à conduta do agente público, que deve buscar alcançar os melhores resultados com o uso otimizado dos recursos disponíveis; o segundo refere-se à estrutura organizacional, que precisa estar alinhada à disciplina e à organização administrativa, visando sempre a entrega de serviços públicos eficazes.

No contexto do planejamento e da gestão de processos, a Ferramenta 5W2H surge como uma aliada importante. Conforme explicam Lobato e Santos (2023), essa matriz auxilia na elaboração de planos de ação claros e bem estruturados, permitindo que gestores definam com precisão as etapas de execução das

atividades. A ferramenta consiste no levantamento de sete questionamentos essenciais: o quê será feito (What), por que será feito (Why), onde será feito (Where), quando será feito (When), quem será o responsável (Who), como será feito (How) e quanto custará (How much). Esses elementos, nos dizeres de Lobato e Santos (2023) oferecem informações gerenciais que contribuem diretamente para o controle e a avaliação dos padrões de qualidade dos serviços públicos. Ainda, segundo Lobato e Santos (2023), a matriz 5W2H também pode ser utilizada como uma ferramenta voltada à qualidade, pois fornece uma visão objetiva e sistêmica do que se espera alcançar. Ao integrar esse método às práticas da gestão pública, cria-se uma base sólida para a definição de prioridades, o monitoramento das ações e o alcance de resultados alinhados às expectativas dos usuários.

3. METODOLOGIA

A metodologia adotada combina pesquisa bibliográfica e análise documental, com levantamento de fontes em bibliotecas universitárias e bases digitais como Google Scholar, Plataforma Spell e Portal de Periódicos da CAPES. A seleção foi criteriosa, priorizando materiais sobre certificação pública e ferramentas de gestão da qualidade. Os dados coletados foram organizados conforme sua relevância, dando origem a categorias conceituais que fundamentam a análise crítica deste trabalho. Para a coleta, utilizou-se a técnica de documentação indireta, adequada a estudos bibliográficos e documentais, conforme Marconi e Lakatos (2003). A interpretação dos achados contou com o apoio da Análise SWOT e da ferramenta 5W2H, resultando em um modelo de certidão mais alinhado à realidade institucional e às exigências da comunicação pública eficiente.

A estrutura analítica baseia-se na Ética do Discurso de Habermas, que defende a legitimidade das ações públicas a partir de interações comunicativas acessíveis e inclusivas. Como afirma o autor, a validade normativa depende de processos discursivos livres de coerção, nos quais todos os envolvidos possam participar em igualdade (Habermas, 2002). Assim, ao propor melhorias na certidão analisada, esta pesquisa busca fortalecer a justiça procedimental e a cidadania, sobretudo entre grupos em situação de vulnerabilidade.

Optou-se por essa abordagem metodológica por sua adequação ao objetivo do estudo, que demanda a análise crítica de práticas institucionais já consolidadas e a proposição de melhorias fundamentadas teoricamente. A combinação entre pesquisa bibliográfica e análise documental permite uma compreensão aprofundada do problema, sem perder de vista o contexto normativo e operacional do Judiciário.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O ambiente de investigação está situado no âmbito de uma entidade judicial, cujos protocolos administrativos devem ser projetados para facilitar a emissão de documentos que atestam informações processuais. A justificativa para selecionar esse *locus* específico é baseada na importância social do certificado examinado, que se destina a fornecer aos usuários do sistema judicial informações confiáveis sobre o trâmite de seus processos jurídicos. A investigação expõe uma disparidade entre a função comunicativa prevista de um serviço público e a experiência real do usuário, contrapondo o papel fundamental da certificação e da comunicação pública como instrumentos de inclusão social.

A análise documental realizada revelou que existem práticas inovadoras em andamento que enfatizam a clareza, a linguagem acessível e o acesso aprimorado à informação. A justaposição entre esses modelos, em conjunto com a contemplação teórica fundamentada na Teoria da Contingência e na Nova Gestão Pública, apoia a necessidade de reavaliar os parâmetros do documento sob análise, adequando-o ao contexto dos usuários-cidadãos. Consequentemente, os dados adquiridos indicam que o aprimoramento da certidão de objeto e pé transcende meras considerações administrativas, representando um compromisso com a realização da justiça comunicativa, conforme preconizado pela Ética do Discurso de Habermas (2002).

4.1 Diagnóstico da realidade estrutural do modelo vigente no âmbito da certificação.

O sistema judiciário brasileiro, em todas as suas instâncias, adota a emissão da chamada “certidão de objeto e pé” como instrumento para sintetizar informações essenciais de um processo judicial. A referida certidão tem por finalidade informar o conteúdo ou assunto central da ação (objeto) e sua situação atual (pé). Na prática, a certidão de “objeto e pé” é um caminho para compreender o andamento de um processo. Contudo, após análise realizada em diversos portais públicos do judiciário verifica-se que não há uma padronização a nível nacional quanto à forma de confecção desse documento, tampouco diretrizes consolidadas que orientem sua linguagem e estrutura. Esse cenário evidencia um descompasso entre a importância da ferramenta e sua atual configuração administrativa, marcada pela baixa acessibilidade comunicacional para o público leigo.

A ausência de clareza no nome “objeto e pé” é um reflexo dessa desconexão institucional. A referida expressão não permite ao cidadão comum deduzir seu conteúdo ou finalidade, diferentemente de outras certidões mais autoexplicativas, como a de “antecedentes criminais”, em que os termos “antecedentes” e “criminais” já oferecem uma ideia intuitiva sobre o conteúdo do documento.

Quadro 1 - Fatores que reduzem a acessibilidade comunicacional do modelo em estudo:

Elemento	Descrição
1. Ausência de padronização	1.1 Não há uma norma unificada que regule o formato, o conteúdo e a linguagem da certidão, o que gera variações institucionais e reduz a previsibilidade para o cidadão.
2. Nomenclatura anacrônica	2.1 A expressão “objeto e pé” tem origem tradicional, mas é pouco intuitiva e não dialoga com o vocabulário comum da população.
3. Linguagem técnica	3.1 O conteúdo da certidão é, muitas vezes, redigido em linguagem jurídica rebuscada, dificultando a compreensão por parte de usuários leigos.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na análise suscitada.

Esse distanciamento entre a linguagem institucional e compreensão do usuário remete, de forma simbólica, à narrativa da obra “O Processo”, de Franz Kafka (2020). Na obra, o personagem Josef K. é subitamente processado por um sistema que não lhe oferece explicações claras sobre suas supostas acusações e a natureza da infração cometida, mergulhando em um labirinto de impotência e desumanização. De modo análogo, os cidadãos que procuram o judiciário em busca de respostas

enfrentam barreiras semelhantes, sentindo-se excluídos por documentos excessivamente técnicos. Conforme apontam Brandão (2006) e Melkevik (2017), a comunicação pública é instrumento fundamental de inclusão e justiça, especialmente para indivíduos vulneráveis, cuja autonomia é reduzida em razão de fatores sociais e institucionais.

A despeito de sua importância funcional, a certidão de objeto e pé permanece invisível como política pública, tratada como um simples procedimento cartorário e não como ferramenta de acesso à justiça. A falta de padronização entre os órgãos judiciais, aliada à ausência de diretrizes sobre linguagem cidadã, revela que o documento é concebido sob uma lógica técnica voltada ao sistema, e não ao usuário final. O desafio, portanto, não é apenas operacional ou normativo, mas comunicacional e humano. Nesse sentido, a reformulação da certidão não é apenas uma medida de modernização administrativa, mas um compromisso com a dignidade informacional dos indivíduos atendidos pela Administração Pública.

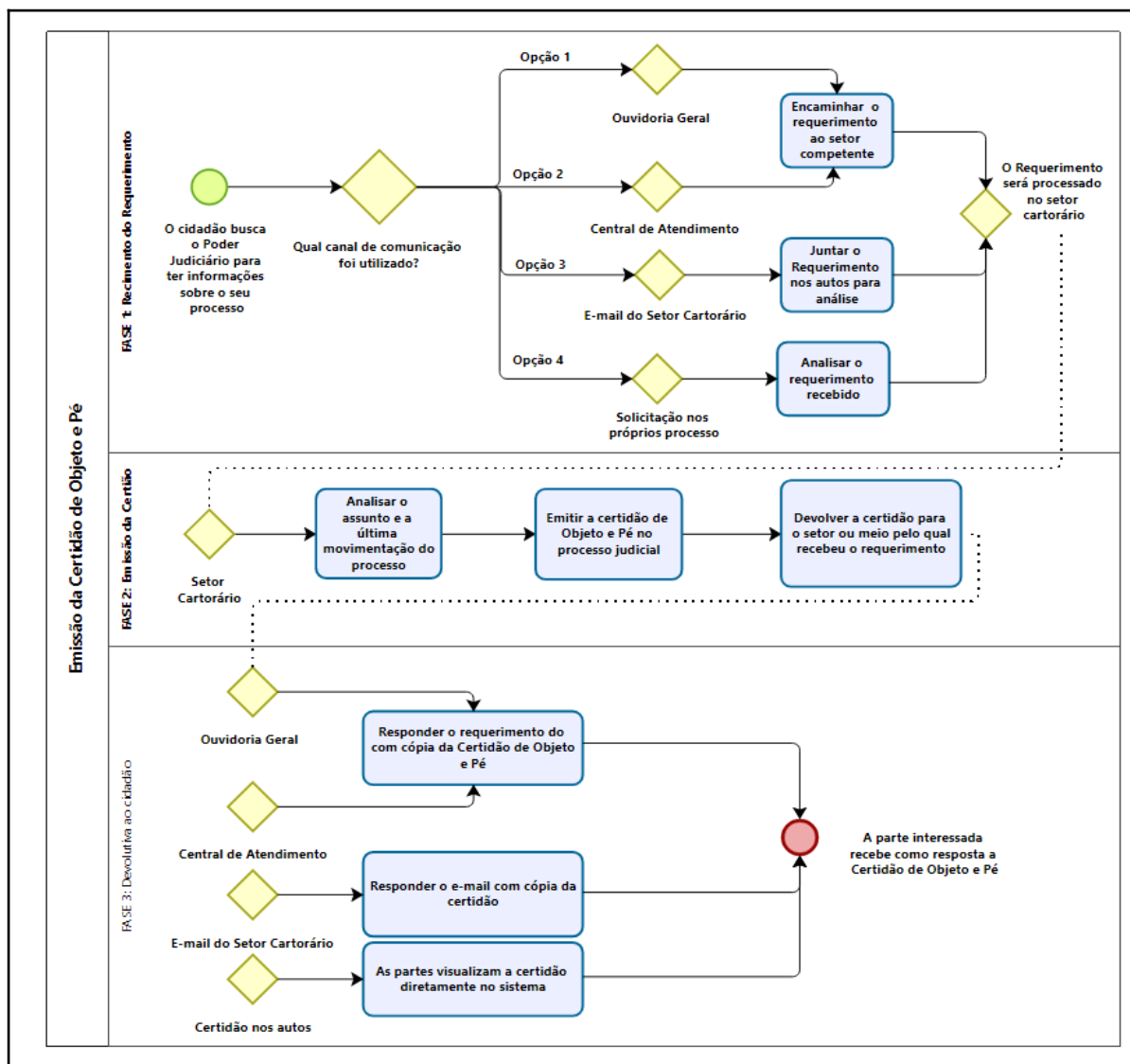
4.2 Análise das rotinas administrativas ligadas à certificação em estudo.

A emissão da certidão de objeto e pé é uma atividade cartorária que pode ser solicitada pelas partes do processo, advogados habilitados ou terceiros interessados. Atualmente, a solicitação ocorre por diversos canais do órgão público estudado (atendimento ao cidadão, ouvidoria, e-mail institucional ou solicitado diretamente no próprio processo judicial) o que revela a ausência de um procedimento padronizado, gerando incertezas ao usuário e fragilidade no controle institucional.

No primeiro cenário, quando a solicitação é feita por meio da Central de Atendimento ao Cidadão (CAC) ou da Ouvidoria Geral (OUV), o pedido é encaminhado internamente ao setor cartorário responsável. O servidor, então, compreende que o pedido do requerente pode ser entendido como um requerimento de certidão de objeto e pé e redige o referido documento com base nas informações do processo. Após a emissão, o documento é juntado aos autos, e uma cópia é encaminhada à unidade intermediadora (CAC ou OUV), que, por sua vez, responde ao requerente. Esse percurso, embora funcional, revela duplicidade de trâmite, o que poderia ser mitigado com a adoção de fluxos padronizados.

Já no segundo cenário, quando o requerimento é encaminhado diretamente ao setor via e-mail, o servidor junta o pedido aos autos, emite a certidão por se adequar ao pleito do cidadão e responde ao requerente por meio de correio eletrônico. Ainda que mais direto, este modelo também não garante a compreensão dos termos da certidão. Por fim, na terceira hipótese, quando o pedido é feito diretamente nos autos por parte interessada ou advogado (por meio de petição eletrônica), o servidor analisa o conteúdo e emite a certidão no próprio processo, permitindo que as partes já cadastradas tenham acesso automático ao documento. Embora esse fluxo seja o mais eficiente em termos operacionais, ele pressupõe familiaridade com o sistema processual, o que limita seu uso por cidadãos leigos. A seguir, apresenta-se na Figura 1, o fluxo modelado no programa Bizagi, representando as principais rotinas e setores envolvidos no processo de emissão.

Figura 1 – Fluxo de Emissão da Certidão de Objeto e Pé no órgão judiciário.



Fonte: Elaborado pelos autores no Programa Bizagi.

Considerando os elementos procedimentais já discutidos, a matriz SWOT permite examinar, de forma estratégica, os aspectos internos e externos que influenciam na emissão da certidão de objeto e pé como abordam Miranda et al. (2023). No ambiente interno, observam-se como pontos fortes a familiaridade dos servidores com os sistemas eletrônicos e a agilidade no atendimento a demandas padronizadas. Esses elementos sustentam uma rotina funcional e previsível. No entanto, o processo carece de padronização nacional quanto à estrutura e linguagem do documento, o que gera variações significativas entre unidades. A ausência de diretrizes formais compromete a uniformidade e dificulta a compreensão do conteúdo por parte do cidadão comum, sobretudo aqueles em situação de vulnerabilidade, o que evidencia uma fragilidade comunicacional no serviço prestado, como pontos fracos.

Em relação ao ambiente externo, identificam-se oportunidades favoráveis à qualificação da rotina, como a difusão da linguagem simples na gestão pública, a valorização da transparência e o intercâmbio de boas práticas entre instituições. Iniciativas de inovação institucional e o estímulo à humanização do atendimento

público também criam um cenário propício à modernização da certidão. Por outro lado, ameaças importantes permanecem, como a resistência institucional às mudanças e a persistência de uma cultura organizacional centrada no formalismo jurídico. Esses fatores podem dificultar a implementação de melhorias, exigindo do gestor articulação estratégica e apoio institucional para viabilizar a transformação pretendida, merecendo reflexão quanto à Análise SWOT apontada no Quadro 2 abaixo.

Quadro 2 - Análise SWOT dos aspectos internos e externos que influenciam a certificação em estudo.

Ambiente Interno	1. Pontos Fortes	2. Pontos Fracos
	1.1 Familiaridade com os sistemas eletrônicos;	2.1 Ausência de padronização nacional quanto à estrutura e linguagem da certidão;
	1.2 Agilidade na emissão de certidões em demandas padronizadas;	2.2 Linguagem técnica de difícil compreensão para o cidadão comum;
	1.3 Previsibilidade da rotina administrativa.	2.3 Fragilidade comunicacional, especialmente para indivíduos em situação de vulnerabilidade.
Ambiente Externo	1. Oportunidades	2. Ameaças
	1.1 Avanço da linguagem simples na gestão pública;	2.1 Resistência institucional a mudanças;
	1.2 Intercâmbio de boas práticas entre instituições;	2.2 Cultura jurídica tradicional centrada no formalismo e na linguagem técnica;
	1.3 Estímulo à inovação e a transparência nos serviços públicos;	2.3 Falta de normatização sobre o conteúdo da certidão.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Como referência para a análise comparativa e aprimoramento da certidão de objeto e pé, observou-se que, em uma iniciativa, no âmbito da Justiça Federal (Tribunal Regional do Trabalho 1º Região), houve a alteração da nomenclatura tradicional para uma expressão de melhor assimilação: "certidão de termos do processo". Apesar de ainda conter um caráter técnico, essa nomenclatura demonstra uma tentativa institucional de facilitar a compreensão sem romper com as tradições do sistema jurídico. Ainda assim, não possibilita uma adaptação completa à linguagem cidadã. A informação foi obtida por meio de consulta a conteúdo divulgado no site oficial da referida instituição.

Outro exemplo relevante é a iniciativa do Tribunal de Justiça de Roraima que estabeleceu, com base em orientações disponíveis em sua página oficial, um modelo com conteúdo mínimo padronizado para a certidão de objeto e pé. Segundo a diretriz publicada, o documento deve conter dados essenciais como: identificação do requerente, do processo, das partes e seus representantes, valor da causa, objeto da ação, estágio atual do processo e unidade responsável. A orientação enfatiza que essas informações devem ser extraídas diretamente dos autos,

garantindo fidelidade ao conteúdo processual. Essa padronização contribui para maior clareza, reduz margem para subjetividades e fortalece a transparência no fornecimento das informações processuais ao cidadão.

Dessa forma, a análise evidenciou que o modelo atualmente utilizado para a expedição da certidão de objeto e pé revela-se anacrônico diante das transformações pelas quais o sistema de justiça tem passado, permanecendo restrito a uma função meramente burocrática e de difícil compreensão pelo cidadão comum. O atual modelo de certidão de objeto e pé carece não apenas de ajustes operacionais, mas depende da incorporação de práticas orientadas pela clareza, previsibilidade e acessibilidade da informação.

4.3 Proposta de framework otimizado a interlocução com os usuários da plataforma processual.

Com base no diagnóstico realizado e na análise das rotinas administrativas, propõe-se um framework para reestruturar a emissão da certidão, transformando-a de um mero ato cartorário em um efetivo instrumento de comunicação e acesso à justiça.

Propõe-se a substituição da nomenclatura "certidão de objeto e pé" por "Certidão de Resumo Processual". O novo termo é mais claro, direto e acessível, alinhado à oportunidade de difundir a linguagem simples na gestão pública. A designação indica de forma intuitiva que o documento resume o conteúdo da ação e informa seu estágio atual, enfrentando a barreira comunicacional do modelo vigente. Essa mudança não é um mero ajuste semântico, mas uma estratégia de inclusão que visa fortalecer a cidadania e a transparência, especialmente para indivíduos em condição de vulnerabilidade. O serviço será gratuito, reforçando seu caráter público.

A nova certidão será emitida exclusivamente em meio digital. A solicitação será realizada diretamente em sistema eletrônico, por meio de formulário padrão que exigirá a identificação do requerente e do processo. Essa abordagem centraliza o serviço, alinhando-se à busca por eficiência na estrutura organizacional e superando a fragilidade gerada pelos múltiplos canais de solicitação atuais. O acesso será garantido a partes e advogados habilitados com acesso direto e irrestrito pelo sistema virtual e também a terceiro interessados mediante justificativa. Nos casos de processos em segredo de justiça, a solicitação será submetida à análise da unidade judicial, que avaliará a fundamentação do pedido para proteger dados sensíveis.

Para garantir a padronização e a clareza, a "Certidão de Resumo Processual" terá um conteúdo mínimo obrigatório, redigido em linguagem cidadã e livre de jargões técnicos. Essa estrutura padronizada atende a uma das principais fraquezas identificadas: a ausência de um modelo unificado entre os órgãos judiciais. O documento deverá conter identificação do requerente, número do processo, classe, assunto, partes envolvidas, advogados, valor da causa, objeto da ação (com base nos pedidos iniciais), estágio atual do processo (últimos atos e decisões relevantes) e unidade judiciária responsável. Informações sigilosas, como dados da vítima, partes protegidas e documentos restritos, não serão incluídas. No mais, como padrão de uma certidão pública, deverá apresentar a data de emissão e código de verificação de autenticidade.

A implementação do framework seguirá a lógica da ferramenta 5W2H, garantindo clareza nas responsabilidades e etapas. O prazo de emissão seguirá critérios proporcionais à natureza do processo e à urgência do pedido: até 2 dias úteis em casos urgentes, até 4 dias úteis em situações regulares e até 5 dias úteis em processos físicos arquivados. A definição de urgência deverá estar devidamente justificada no requerimento, cabendo ao setor cartorário analisar a pertinência.

Após a emissão pelo servidor responsável no setor cartorário, a certidão será automaticamente encaminhada ao e-mail informado pelo requerente e ficará disponível para consulta na plataforma digital. Para garantir a inclusão de todos, o cidadão poderá, ainda, solicitar uma via impressa da certidão diretamente no setor de atendimento presencial do referido órgão jurisdicional. Este fluxo centralizado visa garantir rastreabilidade, equidade e eficiência, reconfigurando a certidão como um verdadeiro instrumento de comunicação pública qualificada.

Quadro 3 - Aplicação da Ferramenta 5W2H para a nova certificação.

Elemento	Descrição
1. What? (O que fazer?)	1.1 Implementar a "Certidão de Resumo Processual", um novo modelo de certidão judicial.
2. Why? (Por que fazer?)	2.1 Para aumentar a transparência, a acessibilidade da informação e a eficiência na comunicação entre o Judiciário e o cidadão.
3. Where? (Onde fazer?)	3.1 Na plataforma digital do órgão judiciário e, para impressão, no setor de atendimento presencial.
4. When? (Quando fazer?)	4.1 Conforme prazos definidos: 2 dias (caso urgente), 4 dias (processo digital não urgente) e 5 dias (processo físico arquivado).
5. Who? (Quem fará?)	5.1 A emissão será de responsabilidade dos servidores do setor cartorário; a impressão física poderá ser solicitada no setor de atendimento.
6. How? (Como fazer?)	6.1 A emissão será de responsabilidade dos servidores do setor cartorário; a impressão poderá ser solicitada no setor de atendimento
7. How Much? (Quanto custará?)	7.1 Por meio de solicitação em formulário online e envio digital (e-mail e plataforma), sendo possível solicitar a impressão de uma via no atendimento presencial.
8. Where? (Onde fazer?)	8.1 O serviço será gratuito para o cidadão

Fonte: Elaborado pelos autores.

Dessa forma, ao incorporar diretrizes de uma linguagem orientada ao usuário além da padronização mínima de conteúdo, a "Certidão de Resumo Processual" materializa o compromisso com a efetividade da comunicação pública. Trata-se, portanto, de uma inovação de alto impacto, baixo custo e grande potencial de replicabilidade, transformando o procedimento de certificação em um instrumento de inclusão e justiça comunicativa, conforme preconiza a Ética do Discurso de Habermas.

Ao romper com a rigidez excessiva da formalidade, a Certidão de Resumo Processual moderniza a gestão administrativa e fortalece a qualidade do atendimento, convertendo este instrumento em um mecanismo de acesso à informação processual. Ao conferir maior transparência e inteligibilidade à comunicação judicial, especialmente para aqueles que não dominam a linguagem técnica do direito, o novo modelo aproxima o serviço público da lógica da qualidade, reafirmando o compromisso institucional com a cidadania e com o aprimoramento da prestação jurisdicional.

5. CONCLUSÃO E CONTRIBUIÇÕES

Este estudo teve como propósito responder à pergunta central: como o procedimento de emissão da certidão de objeto e pé pode ser aprimorado para promover maior clareza e acessibilidade ao cidadão? Com base na análise teórica, metodológica e empírica, verificou-se que o modelo atualmente adotado carece de padronização, linguagem acessível e visão cidadã. Assim, propõe-se a "Certidão de Resumo Processual", um framework que estabelece um nome intuitivo, conteúdo mínimo padronizado e linguagem clara, transformando o documento em uma ferramenta que efetivamente garante o direito à informação e a dignidade informacional dos indivíduos atendidos pela Administração Pública.

A pesquisa evidenciou que a inovação em serviços judiciais depende da sensibilidade ao contexto e às necessidades dos usuários, conforme postula a Teoria da Contingência, que afasta a existência de modelos de gestão universais. A proposta de um framework flexível, orientado para resultados e centrado no cidadão, alinha-se diretamente aos preceitos da Nova Gestão Pública, que propõe o afastamento do formalismo excessivo. Ademais, a solução se ancora na Ética do Discurso de Habermas, pois busca dismantelar barreiras técnicas que obstruem o exercício da cidadania, promovendo um paradigma comunicativo que fortalece a legitimidade das ações do Estado e protege especialmente os indivíduos em situação de vulnerabilidade.

Portanto, este trabalho acadêmico se consolida como uma contribuição da academia para a sociedade, o Poder Judiciário e os demais interessados na modernização da gestão pública. Ao conectar uma robusta fundamentação teórica a uma proposta de intervenção prática, o estudo oferece subsídios aplicáveis para gestores públicos e desenvolvedores de sistemas que buscam construir serviços mais eficientes e humanos. Nesse sentido, a originalidade da pesquisa está justamente em articular teorias clássicas da Administração Pública a uma solução concreta e replicável no cotidiano judicial, demonstrando que a produção acadêmica pode simultaneamente interpretar fenômenos institucionais e propor melhorias efetivas para a qualidade dos serviços prestados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFONSO, D. L. V.; RANGEL, F. A.; FILHO, F. de S. P. Gerencialismo, seus principais motivadores, contribuições e impasses na gestão pública. *Brazilian Journal of Development*, v. 7, n. 9, p. 86634–86653, 2021. DOI: <https://doi.org/10.34117/bjdv7n9-023>. Acesso em: 29 maio 2025.

ANESI, K. N. A importância dos processos para a eficiência das rotinas administrativas – com foco na gestão do conhecimento. 2018. Monografia (Especialização) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba. Disponível em:

https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/21235/2/CT_GPMR_VI_2018_10.pdf.

Acesso em: 14 de maio de 2025.

BRANDÃO, E. P. Usos e significados do conceito Comunicação Pública. ABCPública, 2006. Disponível em:

<https://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/38942022201012711408495905478367291786.pdf>. Acesso em: 04 de maio de 2025.

CAMARGO, F. de O.; GUIMARÃES, K. M. S. O princípio da eficiência na gestão pública. Revista CEPPG - CESUC, v. 16, n. 28, p. 133–145, 2013. Disponível em:

https://www.portalcatalao.com/painel_clientes/cesuc/painel/arquivos/upload/downloads/376b38ef01c9b0caae5d67f8c6bf4d03.pdf. Acesso em: 17 de maio de 2025.

HABERMAS, J. Consciência moral e agir comunicativo. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2002. Disponível em:

<https://marcosfabionuva.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/08/consciencia-moral-e-agir-comunicativo.pdf>. Acesso em: 18 maio 2025.

KAFKA, F. O processo. São Paulo: Via Leitura, 2020

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em:

https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view. Acesso em: 18 maio 2025.

LARTEY, F. M. Chaos, complexity, and contingency theories: A comparative analysis and application to the 21st century organization. Journal of Business Administration Research, v. 9, n. 1, p. 44–52, 2020. DOI: <https://doi.org/10.5430/jbar.v9n1p44>. Acesso em: 04 de maio de 2025.

LIMA, D. M. da C.; FRAGA, V. F.; OLIVEIRA, F. B. de. O paradoxo da reforma do Judiciário: embates entre a nova gestão pública e a cultura organizacional do jeitinho. Revista de Administração Pública, v. 50, n. 6, p. 893–912, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/fN4qhYLgrjVBhgZr9vSt9Ls/?lang=pt>. Acesso em: 14 maio 2025.

LOBATO, E. D. C.; SANTOS, R. B. dos. Planejamento financeiro: uma proposta de implementação da matriz 5W2H como ferramenta da qualidade no setor financeiro das pequenas e médias empresas (PMEs). Revista Foco, v. 16, n. 6, p. 1–13, 2023. DOI: <https://doi.org/10.54751/revistafoco.v16n6-016>. Acesso em: 8 de maio 2025

MIRANDA, E. S. da S.; SALDANHA, O. do C. de C.; SÃO PEDRO FILHO, F. Fluxograma como ferramenta de qualidade em processos de gestão em biblioteca universitária. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 14, n. 8, p. 13923–13941, 2023. DOI: <https://doi.org/10.7769/gesec.v14i8.2486>. Acesso em: 20 maio. 2025.

OLIVEIRA, C. M. de; SOUZA, A. L. de. Metodologia qualitativa: contribuições para pesquisas na área de políticas públicas. *Revista Saber Científico*, v. 10, n. 1, p. 76–88, 2021. Disponível em: <https://revistasaber.unipar.br/index.php/saber/article/view/1880>. Acesso em: 17 maio 2025.

SILVA, F. O. G.; VACOVSKI, E. Análise SWOT aplicada à auditoria: um referencial teórico integrado ao princípio da eficiência. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Centro Universitário Internacional. Cadernos UNINTER. Disponível em: <https://www.cadernosuninter.com/index.php/gestao-publica/article/view/505>. Acesso em: 08 maio 2025.

SONNTAG, M. Improving communication to citizens and within public administration by attribute certificates. In: *International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV)*, Linz, Áustria, 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/228910566_Improving_Communication_to_Citizens_and_within_Public_Administration_by_Attribute_Certificates. Acesso em: 14 maio 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RORAIMA. Solicitar certidão de objeto e pé. [S.l.], [s.d.]. Disponível em: <https://www.tjrr.jus.br/index.php/carta-servico-certidao-e-pe>. Acesso em: 25 de maio de 2025.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO. Certidão de atos ou termos do processo (certidão narrativa ou de objeto e pé). [S.l.], [s.d.]. Disponível em: https://trt1.jus.br/perguntas-frequentes-ouvidoria/-/asset_publisher/3gJMgWgQZErD/content/certidao-de-atos-ou-termos-do-processo-certidao-narrativa-ou-de-objeto-e-pe-/4208112. Acesso em: 25 de maio de 2025.