

**Certidão de Objeto e Pé em Perspectiva:
Inovação Administrativa e Democratização da Informação Processual**

Nicole Briglia Sousa de Albuquerque Löw - Universidade Federal de Rondônia (UNIR)¹
Flávio de São Pedro Filho - Universidade Federal de Rondônia (UNIR)²

Resumo: Este estudo aborda a complexidade e a falta de padronização da certidão de objeto e pé emitida no âmbito do Poder Judiciário rondoniense, problema que dificulta o acesso à informação processual pelo cidadão. O objetivo geral consistiu em identificar e propor alternativas para promover maior clareza e acessibilidade a este documento. Para tanto, adotou-se uma abordagem qualitativa, fundamentada em levantamento bibliográfico e estudo de caso, com suporte nos referenciais da Teoria da Contingência e da Nova Gestão Pública. Os principais resultados indicam que a linguagem jurídica e, bem como a ausência de um padrão estrutural são barreiras significativas, especialmente para o público vulnerável. Diante disso, propõe-se a criação da "Certidão de Resumo Processual", um novo modelo com conteúdo mínimo padronizado, emissão digital gratuita e prazos de resposta ajustados à urgência, utilizando princípios de linguagem cidadã e transparência. Conclui-se que esta inovação transcende o aprimoramento administrativo, representando uma relevante contribuição para a democratização da informação, a modernização da gestão judiciária e o fortalecimento do acesso à justiça.

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

1. Mestranda em Administração Pública na UNIR. Graduada em Direito pela Universidade Federal de Rondônia (UNIR), com pós-graduação em Direito Administrativo pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas).
2. Pós-Doutor em Gestão e Economia. Doutor em Administração pela USP. Professor da disciplina Gestão de Projetos Públicos e Inovação em Serviços, no PROFIAP / UNIR.

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 Lartey (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 a 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. Método de Pesquisa

Este estudo adota uma abordagem qualitativa, adequada para a investigação de fenômenos no contexto da gestão pública. De acordo com Oliveira e Souza (2021), esse tipo de pesquisa permite interpretar significados e compreender práticas institucionais a partir de uma perspectiva analítica. Inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica com base em publicações nacionais e internacionais de acesso gratuito, com o objetivo de reunir dados sobre os principais conceitos abordados.

Ademais, será conduzido um estudo de caso centrado na emissão da certidão de objeto e pé. Essa análise envolverá a observação de modelos atualmente adotados por outras cortes do país para a identificar boas práticas. O estudo será orientado por uma perspectiva técnico-científica, considerando critérios de clareza, acessibilidade, eficiência e adequação ao público usuário.

3.1 Quanto ao Método da Análise de Conteúdo

Para o desenvolvimento da revisão teórica e conceitual, foi realizada uma pesquisa bibliográfica em fontes acessíveis por meio de bibliotecas universitárias e bases digitais especializadas, como Google Scholar, Plataforma Spell e o Portal de Periódicos da CAPES. A seleção dos materiais foi conduzida de forma criteriosa, com foco em conteúdos pertinentes ao objeto de estudo, especialmente aqueles relacionados à certificação pública, planejamento institucional e ferramentas de qualidade.

3.2 Quanto aos procedimentos adotados

Após a leitura dos textos, os dados coletados foram organizados conforme sua relevância temática, permitindo a separação dos trechos que dialogam diretamente com os assuntos

tratados neste estudo. Esse processo possibilitou a estruturação de categorias conceituais que sustentam a análise crítica deste texto acadêmico, permitindo a elaboração de interpretações com base em fundamentos técnicos e científicos reconhecidos academicamente.

A partir do diagnóstico realizado, propõe-se um modelo aprimorado de certidão que atenda aos padrões de qualidade dos serviços públicos e favoreça uma comunicação mais efetiva entre o Poder Judiciário e os cidadãos. Para a coleta de dados, utilizou-se a técnica de documentação indireta, amplamente empregada em pesquisas bibliográficas e documentais. Essa abordagem permite o levantamento e a análise de registros disponíveis em acervos institucionais e bases secundárias, conforme descrito por Marconi e Lakatos (2003). Por fim, os dados observados são organizados e tratados com o apoio da Análise SWOT e da Ferramenta 5W2H, visando construir um framework de adequação à realidade institucional em estudo.

3.3 Quanto à análise em Habermas.

A estrutura analítica neste estudo é sustentada pela Ética do Discurso de Jürgen Habermas, na qual ele postula que a legitimidade das ações públicas deve ser estabelecida por meio de interações comunicativas inclusivas e acessíveis entre o Estado e seus cidadãos. Ao sugerir aprimoramentos na certidão de objeto e pé, baseados em princípios de clareza e eficiência, esta pesquisa busca promover um paradigma comunicativo enraizado na compreensão mútua e no desmantelamento de impedimentos técnicos que obstruem o exercício integral da cidadania. Como afirma Habermas (2002), as estruturas normativas possuem legitimidade somente quando emergem de processos discursivos que facilitam a participação igualitária de todas as partes interessadas sem influências coercitivas. Essa abordagem dialógica ressalta a importância de empregar uma linguagem institucional inteligível, particularmente para indivíduos em circunstâncias precárias, promovendo assim uma maior justiça processual nas operações administrativas do Judiciário.

4. Resultados e Discussão

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. Conseqüentemente,

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.

Tabela 1. Fatores que reduzem a acessibilidade comunicacional do modelo em estudo.

Elemento	Descrição
Ausência de padronização	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.
Nomenclatura anacrônica	A expressão “objeto e pé” tem origem tradicional, mas é pouco intuitiva e não dialoga com o vocabulário comum da população.
Linguagem técnica	O conteúdo da certidão é, muitas vezes, redigido em linguagem jurídica rebuscada, dificultando a compreensão por parte de usuários leigos.

Fonte: Elaboração própria (2025) 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, essa solicitação pode ser feita por diferentes canais do órgão público analisado, como a Central de Atendimento ao Cidadão, a Ouvidoria Geral, o e-mail institucional disponibilizado no site oficial, ou diretamente nos autos do processo por meio de petição eletrônica. Essa multiplicidade de vias revela a ausência de um procedimento padronizado, gerando incertezas ao usuário e fragilidades 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 pela emissão da certidão. Após análise, o servidor interpreta que o requerimento pode ser atendido por meio da certidão em estudo e elabora o documento com base nas informações extraídas do processo. Em outras palavras, ainda que o cidadão não mencione expressamente o termo “certidão de objeto e pé”, o servidor compreende que a busca por informações processuais pode ser atendida por meio dessa certificação.

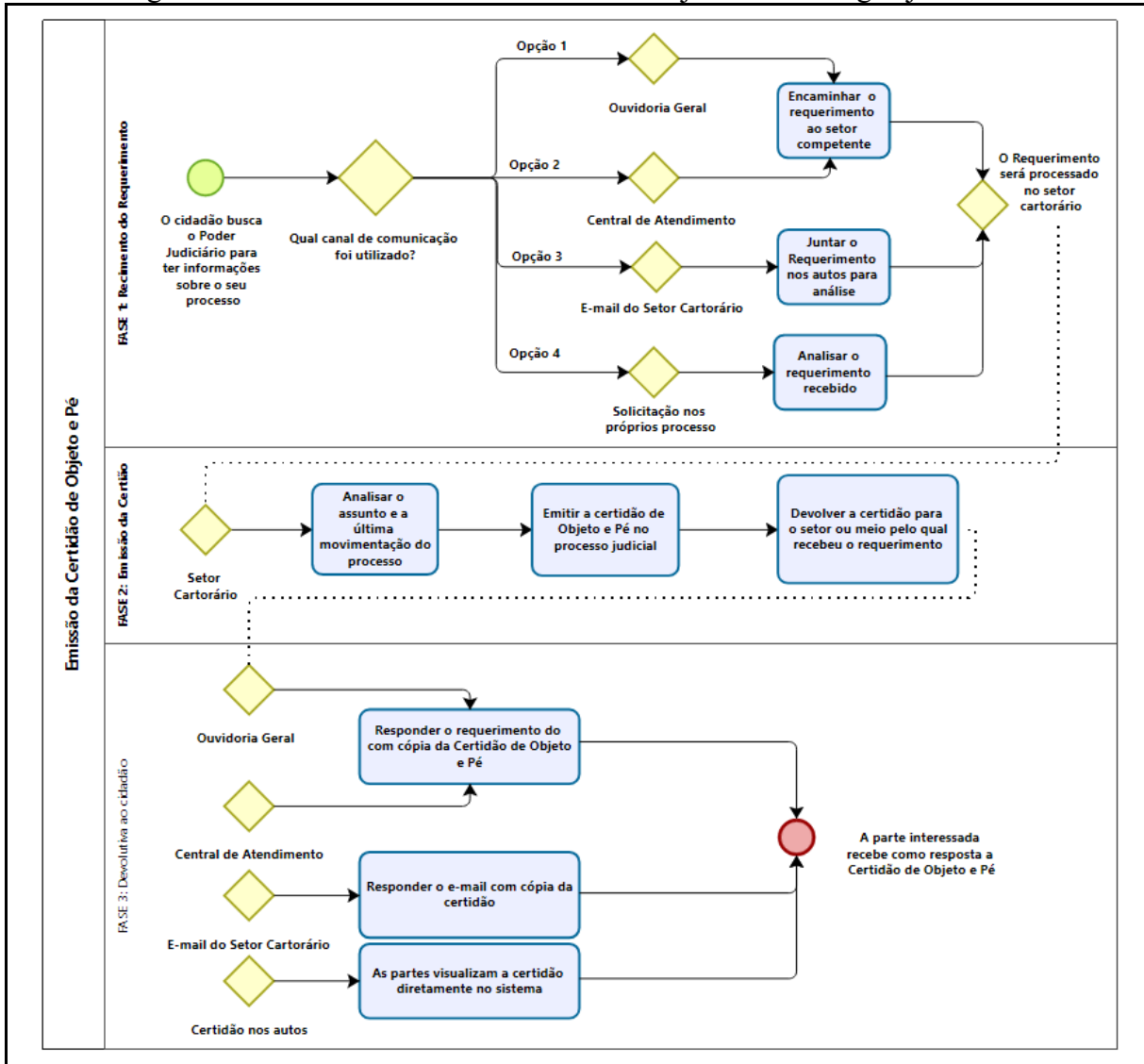
Após emitida, a certidão é juntada aos autos do processo e uma cópia é encaminhada à unidade intermediadora (CAC ou OUV), a qual responde ao requerente por correio eletrônico ou atendimento presencial. Embora funcional, esse percurso apresenta uma duplicidade de trâmite que poderia ser mitigada com a adoção de fluxos padronizados.

No segundo cenário, quando o requerimento é enviado diretamente ao setor cartorário por e-mail, o servidor junta o pedido aos autos, emite a certidão por considerá-la adequada ao pleito e responde ao requerente eletronicamente. Apesar de mais direto, esse modelo tampouco garante a compreensão dos termos constantes na certidão.

Por fim, no terceiro cenário, quando o pedido é feito diretamente nos autos por parte interessada ou advogado habilitado, por meio de petição eletrônica, o servidor analisa o conteúdo e emite a certidão no próprio processo, o que permite acesso automático às partes já cadastradas. Embora esse fluxo seja o mais eficiente em termos operacionais, pressupõe familiaridade com o sistema processual, limitando 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 no Programa Bizagi (2025).

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 apontadas na Tabela abaixo.

Tabela 2. Análise SWOT dos aspectos internos e externos que influenciam a certificação.

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

Fonte: Elaboração própria (2025) com base na análise suscitada.

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.

Tabela 3. Aplicação da Ferramenta 5W2H para a nova certificação.

Elemento	Descrição
What? (O que fazer?)	Implementar a "Certidão de Resumo Processual", um novo modelo de certidão judicial.
Why? (Por que fazer?)	Para aumentar a transparência, a acessibilidade da informação e a eficiência na comunicação entre o Judiciário e o cidadão.
Where? (Onde fazer?)	Na plataforma digital do órgão judiciário e, para impressão, no setor de atendimento presencial.
When? (Quando fazer?)	Conforme prazos definidos: 2 dias (caso urgente), 4 dias (processo digital não urgente) e 5 dias (processo físico arquivado).
Who? (Quem fará?)	A emissão será de responsabilidade dos servidores do setor cartorário; a impressão poderá ser solicitada no setor de atendimento.
How? (Como fazer?)	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.
How Much? (Quanto custará?)	O serviço será gratuito para o cidadão.

Fonte: Elaboração própria (2025).

Para sintetizar as inovações abordadas neste estudo, a Tabela 4 apresenta uma análise comparativa que contrasta as fragilidades do modelo vigente com as soluções do framework proposto. A estrutura permite visualizar de forma clara os ganhos em eficiência, padronização e acessibilidade. Assim, a tabela evidencia a transformação do serviço com foco no cidadão.

Tabela 4. Comparativo entre o modelo atual e o framework proposto.

Elemento de Análise	Modelo Atual	Framework Proposto
Nomenclatura	Pouco intuitiva para o leigo.	Clara, direta e autoexplicativa.
Linguagem	Técnica e de difícil compreensão.	Linguagem cidadã, objetiva e acessível.
Solicitação	Diversos canais, sem padronização.	Canal único, via formulário.
Padronização do Conteúdo	Varia entre as unidades judiciais.	Conteúdo mínimo obrigatório
Foco do Serviço	Lógica interna do sistema cartorário.	Foco na comunicação pública eficaz.

Fonte: Elaboração própria (2025).

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. Conclusões

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.

Apesar da relevância da proposta apresentada, reconhece-se que este estudo possui limitações metodológicas que devem ser consideradas. A análise restringiu-se ao contexto do Poder Judiciário rondoniense, o que pode limitar a generalização dos resultados para outras realidades institucionais. Além disso, a investigação baseou-se predominantemente em revisão bibliográfica e análise documental, sem contemplar, nesta etapa, a percepção direta de usuários e servidores que vivenciam cotidianamente a emissão da certidão de objeto e pé. Essa delimitação, ainda que justificada pelo escopo da pesquisa, reduz a amplitude da compreensão empírica acerca dos impactos da proposta.

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.

A implementação de mudanças administrativas envolve fatores políticos, culturais e tecnológicos que extrapolam a análise teórica aqui desenvolvida. Assim, futuras pesquisas poderão avançar no sentido de avaliar empiricamente a aplicabilidade e a efetividade do modelo sugerido, por meio de estudos comparativos, testes-piloto e métricas de satisfação dos usuários. Dessa forma, as limitações identificadas não enfraquecem os achados, mas antes apontam caminhos férteis para o aprofundamento da agenda de inovação no campo da gestão pública judiciária.

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

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.portcatalao.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-terminos-do-processo-certidao-narrativa-ou-de-objeto-e-pe-4208112. Acesso em: 25 de maio de 2025.