Requisitos para avaliação de portais de Governo Eletrônico do Poder Judiciário

Mariana Pessini Mezzaroba
Orientador: Prof. Aires José Rover, Dr.
Coorientador: Prof. João Bosco da Mota Alves, Dr.

Problema de Pesquisa

Governo Eletrônico como uma nova forma de ofertar informações e serviços via meio eletrônico;

O Poder Judiciário, através do CNJ propõe iniciativas para que o cidadão tenha mais acesso à justiça;

Segundo Ruschel et al., (2010) é preciso identificar a qualidade dos serviços prestados pelo Poder Judiciário para observar se as ações tomadas irão representar mais acesso à justiça;

Problema de Pesquisa

Necessidade de pesquisar de que forma as ações de Governo Eletrônico estão sendo apresentadas nos seus respectivos portais na Web.

Gap na literatura: Em uma revisão sistemática da literatura não foram encontradas pesquisas sobre avaliação de portais do Judiciário;

Como é possível modelar requisitos para a avaliação de portais de Governo Eletrônico no Poder Judiciário?

Justificativa

TIC'S exercem benefícios para instituições públicas e privadas e à sociedade em geral;

Relevância do tema com o intuito de melhorar o serviço prestado ao cidadão;

Projeto "CNJ Acadêmico" – Estudo das Resoluções do CNJ no que de refere à portais – Desenvolvimento de critérios para análise dos mesmos.

Metodologia

-Revisão Sistemática da Literatura

- Pesquisa bibliográfica

- Caráter exploratório

- Descritiva

-Ferramenta *Cmap Tools*

- Desenvolvimento do instrumento de avaliação

- Abordagem quantitativa.

Gestão e Engenharia do Conhecimento na Sociedade em rede

Gestão do Conhecimento:
Conhecimento como valor competitivo de produtos e serviços (KARL, 1997);
O conhecimento é baseado em uma economia de ideias onde pessoas com conhecimento realizam inovações, criando produtos e serviços com alto grau de qualidade;
Mapear o conhecimento e transmiti-lo a todos;

Engenharia do Conhecimento:
1ª fase da EC – transferência do conhecimento;
2ª fase da EC- modelagem do conhecimento;
Abel e Fiorini (2013) destacam que a EC busca definir metodologias para cobrir as etapas de apropriação do conhecimento;
Explicitação do conhecimento existente nas Metas e Resoluções do CNJ através de Mapas Conceituais;

Governo Eletrônico

Surgiu no Brasil no ano 2000 com a criação de um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação;

Padrões Brasil e-Gov (2008) – boas práticas em forma de cartilha. Cartilha de Codificação; Guia de Administração; Cartilha de Usabilidade; Cartilha de Redação Web;

Governo Eletrônico

Na maioria dos casos e iniciativas de e-Gov os governos iniciam uma prestação de informações *on-line*, porém são levados pelos públicos interno e externo a proporcionar serviços mais complexos (FERREIRA,2013);

Diferentes estágios e classificações de governo eletrônico são encontrados na literatura;

O estágio de evolução desenvolvido por Koh, Ryan e Prybutok (2005) foi considerado o mais adequado para o trabalho por ser baseado nas etapas de Gestão do Conhecimento;

Governo Eletrônico

ESTÁGIO 1: Informacional	**Portais simples** que servem mais como um **mural de recados**, uma vez que trabalham com a divulgação de lista de serviços prestados, anúncios explícitos e informações aos cidadãos.
ESTÁGIO 2: Interacional	O governo pode capturar conhecimento, mesmo que relativamente simples e de fácil codificação com fontes externas, uma vez que inclui **certo nível de interação através da disponibilização de formulários *online* e *e-mail*.**
ESTÁGIO 3: Transacional	O cidadão pode efetuar **transações completas** via portal, como pagamento de multas, impostos e contas de serviços públicos. Essas transações lidam com um nível substancialmente maior de intercâmbio de informações e, por isso, **requerem cuidados quanto aos aspectos de segurança.**
ESTÁGIO 4: Integrado	Este estágio é caracterizado por uma interface uniforme que integra todos os aspectos dos processos do governo. A captura de conhecimento se dá tanto a partir de fontes internas quanto externas e essa abordagem integrada **oferece serviços que atravessam transversalmente as barreiras organizacionais**.
ESTÁGIO 5: Colaborativo	Neste estágio, o conhecimento é altamente integrado, exigindo métodos avançados de codificação e prevê mecanismos que promovam **altos níveis de participação cidadã**.

Fonte: Elaborado pela autora. Baseado em Koh, Ryan e Prybutok (2005).

Governo Eletrônico e Poder Judiciário

Seu objetivo é agir de forma transparente e acessível ao público em geral que recorre a soluções de conflitos neste Poder. (RIBEIRO, 2000);

Reforma do Poder Judiciário na última década:
-Modernização
-Eficiência
-Transparência
- Poder mais próximo do cidadão

Governo Eletrônico e Poder Judiciário

Criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) através da Emenda Constitucional 45, de 2004;

CNJ- função de controle externo do Judiciário;

Padrões e diretrizes para o funcionamento dos tribunais, especialmente no que se refere à administração de recursos humanos e financeiros, à informatização e à gestão de informações;

Aproximação entre o Poder Judiciário e os cidadãos;

E criação de portais na Internet;

Governo Eletrônico e Poder Judiciário

Portais de Governo Eletrônico na Web:

-Construção de portais governamentais que mostram sua identidade, seus propósitos, suas realizações e a concentração e disponibilização de serviços e informações (PINHO, 2008);

-Novos esquemas para levar os serviços administrativos aos seus destinatários;

-Portal como porta de entrada integrada, ou interface principal do usuário (GANT e GANT, 2002);

-Avaliação das iniciativas de e-Gov configura-se um dos ramos mais promissores de investigação acadêmica dentro do tema. Enxergar o e-Gov como um processo, e para que exista uma melhora contínua, são necessárias avaliações permanentes das iniciativas (ALVES, 2012);

Estudo das Metas e Resoluções do CNJ

Utilidade em se criar mecanismos eficientes para a avaliação de portais de Governo Eletrônico;

METAS:

- Metas gerais do ano de 2009 (desde que começaram a existir) até 2014 disponíveis no portal do CNJ referente exclusivamente a portais dos Tribunais e a disponibilização de informação e serviços nos mesmos.

Estudo das Metas e Resoluções do CNJ

Metas de Nivelamento de 2009	**Meta Nacional de número 3:** Informatizar todas as unidades judiciárias e interligá-las ao respectivo tribunal e à rede mundial de computadores (Internet).
Metas prioritárias de 2010	**Meta Nacional de número 7:** Disponibilizar mensalmente a produtividade dos magistrados no portal do tribunal, em especial a quantidade de julgamentos com e sem resolução de mérito e homologatórios de acordos, subdivididos por competência.
Metas Nacionais para 2012	**Meta Nacional de número 3:** Tornar acessíveis as informações processuais nos portais da rede mundial de computadores (Internet), com andamento atualizado e conteúdo das decisões de todos os processos, respeitando o segredo de justiça.

Fonte: Elaborado pela autora.

Estudo das Metas e Resoluções do CNJ

Selecionadas por apresentarem o que deve estar disponibilizado nos portais do Tribunais:

-**Resolução 70**
Divulgar o papel e as iniciativas do Judiciário à sociedade;
Viabilizar o acesso virtual aos processos judiciais na íntegra;
Utilizar os portais na Internet como canal de comunicação e de transparência, inclusive para publicação de informações administrativas de interesse público (receitas, despesas, orçamento, execução orçamentária);
Implantar ouvidoria estruturada e autônoma, inclusive para recebimento de críticas e sugestões;

Estudo das Metas e Resoluções do CNJ

-Resolução 71
A divulgação dos endereços e telefones do serviço de plantão e do plantonista será realizada com antecedência razoável pelo sítio eletrônico do órgão judiciário respectivo;

-**Resolução 76**
Os Tribunais devem manter espaço permanente e de fácil acesso, em seus sítios eletrônicos na rede mundial de computadores para divulgação dos dados estatísticos alusivos à sua atuação administrativa e jurisdicional, inclusive produtividade dos magistrados;

Estudo das Metas e Resoluções do CNJ

-**Resolução 79**
Sítios eletrônicos devem dispor de campo de informações denominado “transparência” onde se alojem os dados concernentes à programação e execução orçamentária, integrados a sistema informatizado de administração financeira e controle;

Todo tribunal manterá serviço de atendimento aos usuários da Justiça para receber sugestões, críticas e reclamações acerca de suas atividades administrativas e jurisdicionais preferencialmente por meio de ouvidorias;

-Resolução 102
A página inicial do sítio de cada órgão na rede mundial de computadores deverá conter o ícone "Transparência", como caminho para acesso às informações alusivas à gestão orçamentária e financeira;

-**Resolução 115**
Os tribunais devem disponibilizar as informações nos seus respectivos portais da Internet, na ordem de expedição dos precatórios.

Estudo das Metas e Resoluções do CNJ

-Resolução 121

A consulta aos dados básicos dos processos judiciais será disponibilizada na rede mundial de computadores (Internet), assegurando o direito de acesso a informações processuais a toda e qualquer pessoa, independentemente de prévio cadastramento ou de demonstração de interesse.

Art. 2.º os dados básicos de livre acesso são:

I – número, classe e assunto do processo;

II – nome das partes e de seus advogados;

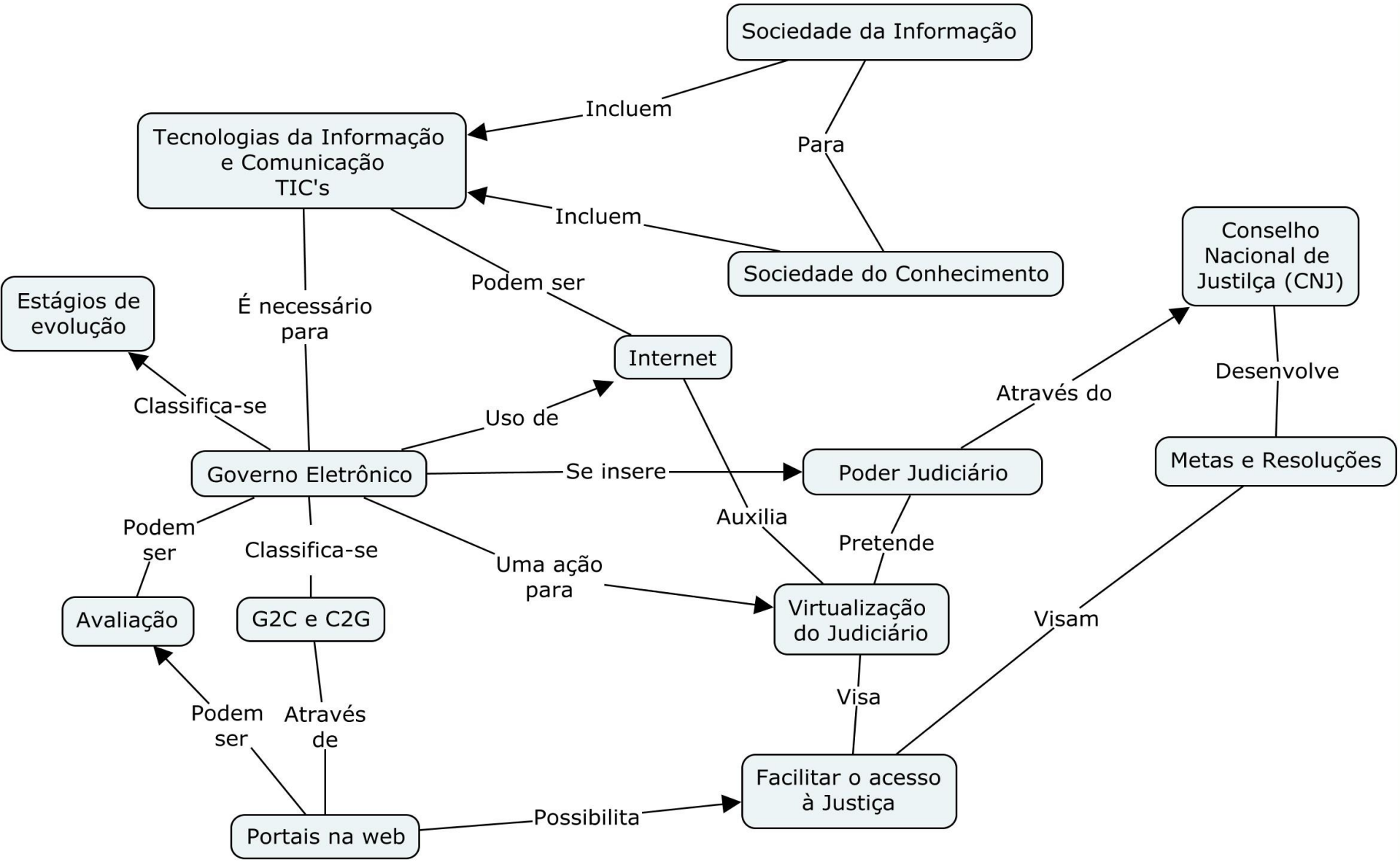
III – movimentação processual;

IV – inteiro teor das decisões, sentenças, votos e acórdãos.

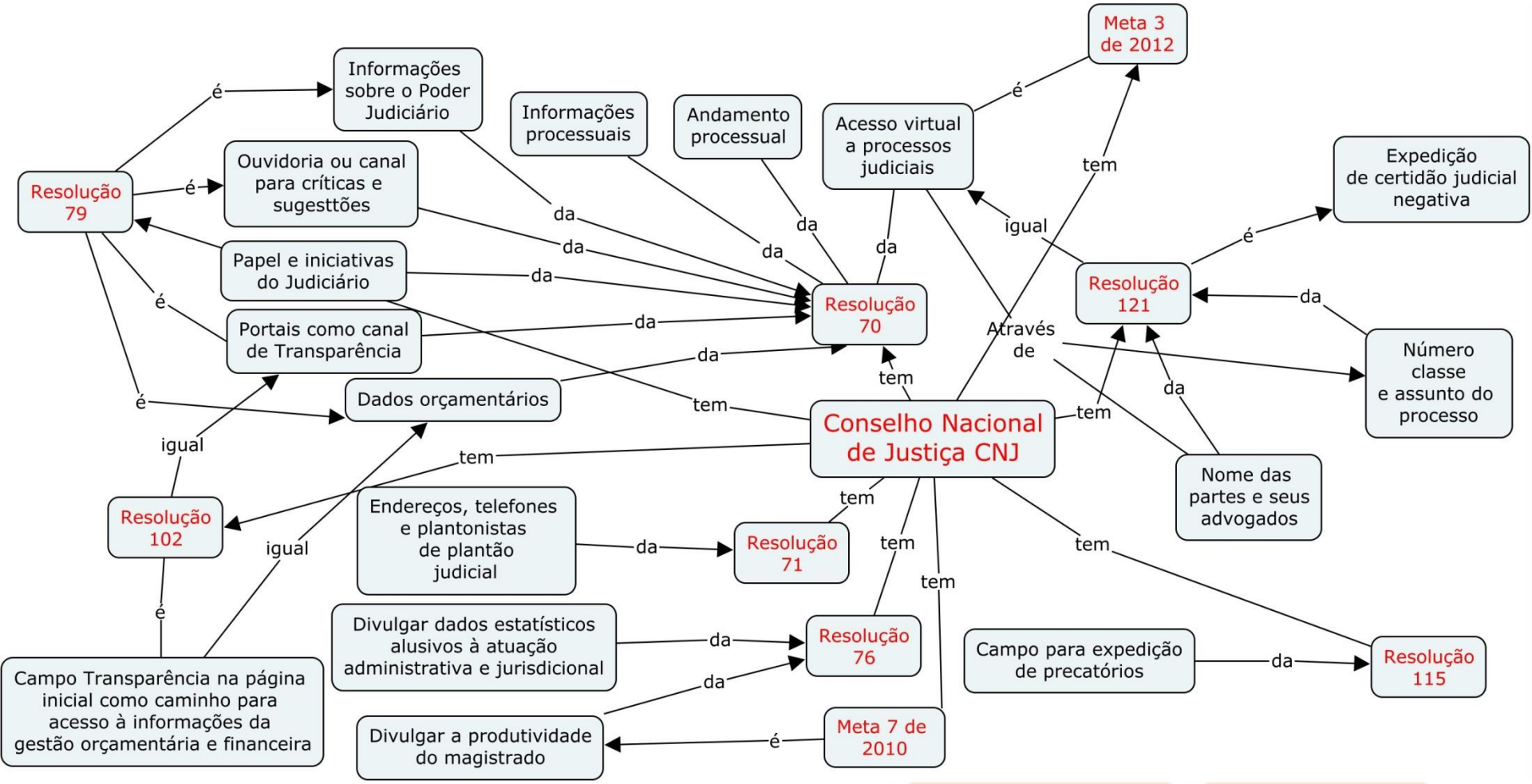
Art. 11

Sobre a certidão judicial negativa que deverá ser expedida eletronicamente por meio dos portais da rede mundial de computadores.

Mapa conceitual da pesquisa



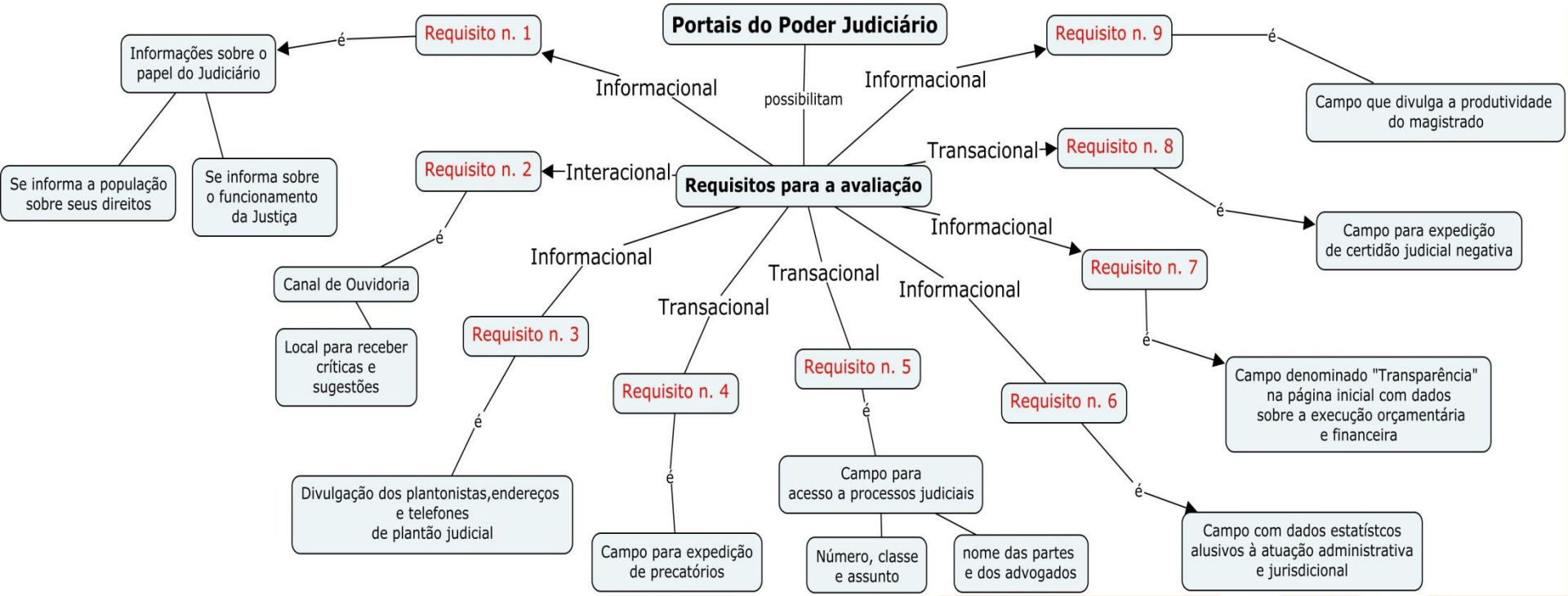
Modelagem das Metas e Resoluções



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

EGC

Apresentação dos requisitos



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

EGC

Instrumento de avaliação

E-GOV

Portal de e-governo, inclusão digital e sociedade do conhecimento

Buscar

Olá eGov

Home | Projetos | Linhas de Pesquisa | Publicações | Ações/eventos | Disciplinas | Grupos/parcerias | Participe/publique

Início » Avaliação dos Tribunais de Justiça Estaduais 2015

Selecione o idioma

Cc

Avaliação dos Tribunais de Justiça Estaduais 2015

Ver | Editar | Webform | Esboço | Resultados | Tags | Rastrear

Você já enviou esse formulário. Ver seus envios anteriores.

Por eGov- Postado em 27 dezembro 2014

Nome da Instituição avaliada: *

Informacional

O portal divulga informações sobre o papel do Judiciário?: *

- Sim, informa a população sobre seus direitos e sobre o funcionamento da justiça
- Sim, informa a população sobre seus direitos
- Sim, informa sobre o funcionamento da justiça
- Não informa a população sobre seus direitos nem sobre o funcionamento da justiça

Instrumento de avaliação

O portal divulga plantonistas, endereços e telefones de plantão judicial?: *

- Sim
- Sim, mas somente plantonistas
- Sim, mas somente telefones
- Sim, mas somente endereços
- Sim, mas somente plantonistas e telefone
- Sim, mas somente endereços e telefone
- Não

O portal possui campo com dados estatísticos alusivos à atuação administrativa e jurisdicional?: *

- Sim, possui campo com dados estatísticos que divulga a atuação administrativa e jurisdicional
- Sim, possui campo com dados estatísticos que divulga a atuação administrativa
- Sim, possui campo com dados estatísticos que divulga a atuação jurisdicional
- Não possui campo com dados estatísticos que divulga a atuação administrativa e jurisdicional

O portal possui campo denominado "Transparência" na página inicial com dados sobre a execução orçamentária e financeira?: *

- Sim possui campo na página inicial
- Sim possui campo, mas não na página inicial
- Não possui campo

O portal possui campo que divulga a produtividade do magistrado?: *

- Sim
- Não

Instrumento de avaliação

Interacional

O portal possui canal de Ouvidoria?: *

- Sim
- Não
- Possui local para receber críticas e sugestões

Transacional

O portal possui campo para expedição de precatórios?: *

- Sim
- Não

O portal apresenta campo para acesso a processos judiciais?: *

- Sim, através de número, classe e assunto e através do nome das partes e dos advogados
- Sim, através de número, classe e assunto
- Sim, através de número, classe, nome das partes e dos advogados
- Sim, através do nome das partes e dos advogados
- Sim, através de assunto e nome das partes e dos advogados
- Sim, através de número e nome das partes e dos advogados
- Não apresenta consulta

O portal apresenta campo para expedição de certidão judicial negativa?: *

- Sim
- Não

Enviar

Aplicação do Instrumento de avaliação

Aplicação nos 26 Tribunais Estaduais mais o Tribunal do Distrito Federal e Territórios, totalizando 27 portais avaliados.

Cada portal foi avaliado duas vezes para verificar inconsistências caso houvesse ocorrido alguma falha da pesquisadora que avaliou

Cada avaliação foi realizada em apenas um dia, nos períodos da manhã, tarde e noite, levando aproximadamente 15 horas, com pausas, para ser aplicada em todos os portais selecionados.

Para a avaliação foi utilizado um computador Notebook Acer E627, HDD 250 GB conectado à Internet banda larga sendo que o navegador utilizado foi o Google Chrome.

Estágios evolutivos de e-Gov e o cumprimento dos requisitos em cada um deles

Estágios	**Porcentagem de cumprimento dos requisitos**
Informacional	65,2%
Interacional	100%
Transacional	96,3%

Estágios evolutivos de e-Gov e o cumprimento dos requisitos em cada um deles

-Investimentos na área de divulgação de informações, competentes ao estágio evolutivo Informacional de Governo Eletrônico devem ser levados em consideração pelos portais dos Tribunais de Justiça Estaduais, no que diz respeito ao campo “Transparência” e na divulgação de informações das atividades do próprio Tribunal.

-O cumprimento no estágio evolutivo Interacional que contava apenas com um requisito levantado das Metas e Resoluções do Conselho Nacional de Justiça, o canal de Ouvidoria se mostrou satisfatório em todos os portais que apresentavam o campo proposto pela Resolução 79.

-Para o estágio evolutivo Transacional, o maior problema dizia respeito à falta do campo expedição da certidão judicial negativa, que ainda deve ser implantada em alguns portais.

Conclusão

-Acredita-se que informações e serviços conectados aos estágios evolutivos de e-Gov possam indicar o que ainda precisa ser feito e o que deve ser melhorado nos portais dos Tribunais.

-A ressalva maior diz respeito aos estágios que não foram contemplados pelos requisitos levantados, como o estágio Integrativo e o Colaborativo, em que o governo passa a interagir mais com o cidadão e o próprio cidadão colabora neste processo, gerando assim uma troca de conhecimentos, fundamental na Sociedade do Conhecimento.

-O levantamento dos requisitos através do estudo das Metas e Resoluções do Conselho Nacional de Justiça atendeu a demanda de avaliação dos portais do Poder Judiciário, sendo seu estudo considerado eficaz para a elaboração de requisitos, ou seja, a exigência daquilo que deve estar sendo apresentado nos portais dos Tribunais.

Conclusão

-A partir desta análise presume-se que se os portais ainda não são capazes de cumprir requisitos básicos na prestação de serviços via meio eletrônico. Ainda há um longo caminho a ser percorrido para que as ações de Governo Eletrônico possam fazer parte do cotidiano dos cidadãos.

-Espera-se que o levantamento dos requisitos aponte para uma direção pragmática na construção de um padrão de informações e serviços dispostos nestes portais e que, desta forma, possa contribuir para facilitar o acesso à informação e a aproximação do cidadão em relação ao Poder Judiciário.

Referências

ABEL, M.; FIORINI, S. R. **Uma revisão da Engenharia do Conhecimento: Evolução, Paradigmas e Aplicações**. Int. J. Knowl. Eng. Manage., ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 2, p. 1-35, mar./maio, 2013.

CADAGONE, C.; WIMMER, M.; **Roadmapping e-government reserach: visions and measures towards innovative governments in 2020**. Egovrtd Project, Europe Union, 2007. Disponível em <https://air.unimi.it/retrieve/handle/2434/171379/176506/FinalBook.pdf>. Acesso em: 13 set. 2014.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CNJ. **Conselho Nacional de Justiça.** 2014. www.cnj.jus.br

FERREIRA, M. V. A. S. **Framework com as Contribuições da Convergência Digital Possibilitada pela Utilização das Tecnologias Interativas da TV Digital, Associadas ao Uso dos Dispositivos Móveis Digitais, para a Evolução do Modelo Brasileiro de Governo Eletrônico.** Tese (Doutorado Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, 2013.

GANT, J. P.; GANT, D. B. **Web portal functionality and State government E-service.** Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2002. Available from IEEE database.

KARL. M. W**.** Knowledge Management: An Introduction and Perspective, **Journal of Knowledge Management**, Vol. 1 Iss: 1, pp.6 – 14. 1997. Disponível em: < http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/13673279710800682>. Acesso em: 28 mar. 2014.

KOH, C. E.; RYAN, S.; PRYBUTOK, V. R. Creating value through managing knowledge in an e-government to constituency (G2C) environment. **The Journal of Computer Information Systems**, v. 45, n. 4, p.32-41, 2005.

PINHO, J. A. G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Rev. Adm. Pública [online].** 2008, vol.42, n.3, pp. 471-493. ISSN 0034-7612. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-a> Acesso em 23 mai. 2014.

RIBEIRO, A. P. **O Judiciário como poder político no século XXI**. Estud. av. [online]. 2000, vol.14, n.38, p. 291-306. Disponível em:< http://www.scielo.br/pdf/ea/v14n38/v14n38a17.pdf> Acesso em 18 nov. 2013.

RUSCHEL, A. J.; SILVA, C. E. R. de F.; ROVER, A. J. O Governo Eletrônico na Gestão do Judiciário. In: **Revista de Escola Superior da Magistratura do Estado de Santa Catarina. ESMEC**. v. 17. N 23. 2010. Disponível em: < http://revista.esmesc.org.br/re/article/view/2/10>. Acesso em: 09 jun. 2014.