

## **AVALIAÇÃO DOS SÍTIOS DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DO BRASIL: UM OLHAR SOB A PERSPECTIVA DA ACESSIBILIDADE, NAVEGABILIDADE E PADRONIZAÇÃO VISUAL**

Ana Carolina Vaz<sup>1</sup>, Fabian Viegas<sup>2</sup>, Mariana Mezzaroba<sup>3</sup>, Marciele Berger Bernardes<sup>4</sup>, Paloma Maria Santos<sup>5</sup>, Valter Moura do Carmo<sup>6</sup>, Aires José Rover<sup>7</sup>

### **Resumo**

O presente artigo buscou fazer uma avaliação dos sítios dos Tribunais de Justiça brasileiros utilizando como base os critérios dispostos tanto na cartilha de usabilidade para portais e sítios do Governo Federal quanto na métrica LEFIS/ UFSC, dando ênfase aos quesitos de acessibilidade, navegabilidade e padronização visual. Partindo do estudo teórico sobre o governo eletrônico,

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Campus Universitário, Trindade. Florianópolis/SC. Email: carolinavaz.cv@gmail.com

<sup>2</sup> Universidade Feevale. Campus II, ERS-239, 2755. Novo Hamburgo/RS. Email: fabianv@feevale.br

<sup>3</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Campus Universitário, Trindade. Florianópolis/SC, Email: marianamezzaroba@yahoo.com.br

<sup>4</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Campus Universitário, Trindade. Florianópolis/SC. Email: marcieleberger@gmail.com

<sup>5</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Campus Universitário, Trindade. Florianópolis /SC. Email: paloma@egc.ufsc.br

<sup>6</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Campus Universitário, Trindade. Florianópolis/SC. Email: valtermouracarmo@yahoo.com.br

<sup>7</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Campus Universitário, Trindade. Florianópolis /SC. Email: aires.rover@gmail.com

adotou-se como metodologia para a avaliação a análise quantitativa e qualitativa. Basicamente, os resultados apontam para uma relativa semelhança no que concerne aos serviços e links disponibilizados ao longo dos sítios e em contraponto, uma forte discrepância no que concerne a layout, menu e estruturas de navegação, não sendo possível observar qualquer tipo de padrão entre eles.

**Palavras-chave**

Avaliação de sítios. Tribunais. Governo Eletrônico. Cartilhas Governamentais.

**Abstract**

This paper aims to evaluate the sítios of the Brazilian Courts based on the criteria established in the usability primer to sítios and portals of the Federal Government and also in the LEFIS/ UFSC metric, by focusing on the questions related to accessibility, navigability and visual standardization. From the theoretical study on the electronic government, it was adopted as a methodology the quantitative and qualitative analysis. Basically, the results point to a relative similarity in regard to services and links provided throughout the site and in contrast, a strong discrepancy with regard to layout, menu structure and navigation, leading to the finding that there is any pattern between them.

**Keywords**

Site Evaluation. Courts. Electronic Government. Government Primers.

**1 Introdução**

O tema Governo Eletrônico ganhou força no Brasil no início do ano 2000 quando a administração pública federal passou a adotar o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) para

instituir através dessa ferramenta uma nova forma de interação eletrônica, e principalmente uma nova forma de interação política. Hoje, as tecnologias da informação e comunicação estão sendo largamente utilizadas porque permitem a realização de um governo eficiente e transparente. Entretanto, a constante adoção de meios eletrônicos na prestação de serviços governamentais requer a criação de sítios e portais que sejam relevantes, efetivos e acima de tudo que garantam usabilidade, respeitando as particularidades da população atingida. Com a adoção dessas medidas, é possível conquistar gradativamente uma parcela cada vez maior da população e aumentar a satisfação dos usuários de serviços eletrônicos.

É sobre esse pano de fundo que se constrói o presente artigo, cujo tema central é a ênfase aos quesitos de acessibilidade, navegabilidade e padronização visual dos Tribunais de Justiça brasileiros. Sua proposta é aferir a partir da análise qualitativa e quantitativa, como as novas tecnologias podem aprimorar as prestações dos serviços prestados e quais as estratégias que devem ser tomadas em âmbito para aumentar os níveis de interação e estreitar o vínculo entre judiciário e cidadãos.

Para tanto, a seção 2 trará conceitos, modelos e a evolução do governo eletrônico. Na seção 3, é apresentada a metodologia utilizada no trabalho. Na seção 4 tem-se a análise dos dados coletados nos 88 (oitenta e oito) Tribunais de Justiça do Brasil. A seção 5 trata a síntese dos resultados obtidos na aplicação do questionário e, finalmente, na seção 6 têm-se as considerações finais obtidas através dos dados coletados e as indicações de trabalhos futuros.

## **2 Governo Eletrônico**

O estudo do governo eletrônico no cenário brasileiro ganhou espaço com o seu estabelecimento na administração pública federal a partir de abril de 2000, quando da instituição do Grupo de Trabalho Interministerial, que tinha como finalidade examinar e

propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação.

De acordo com Rover (2004) o governo eletrônico se traduz numa estrutura de comunicação entre órgãos públicos, onde as tecnologias de informação e comunicação (TICs) são usadas para melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão. Ao se valer das TICs, as instituições governamentais buscam incrementar a oferta de serviços prestados aos cidadãos, permitindo que a sociedade civil tenha melhores condições para exercer o direito à informação, *accountability* e transparência.

Tais objetivos referendam a idéia básica defendida por Habermas (1997, p.106): “um povo é tanto mais democrático quanto maior for o papel por ele atribuído ao raciocínio, à reflexão e ao espírito crítico na regulação de seus assuntos públicos”.

Os atores institucionais envolvidos nesse processo são o governo, as empresas e os cidadãos, que podem se relacionar de diferentes formas, quais sejam:

G2G (*Government to Government*): Corresponde a funções que integram ações do governo horizontalmente (exemplo: no nível federal, ou dentro do executivo) ou verticalmente (exemplo: entre o governo federal e um governo estadual);

G2B e B2G (*Government to Business e Business to Government*): Corresponde a ações do governo que envolvem interação com entidades externas. O exemplo mais concreto deste tipo é a condução de compras, contratações, licitações etc., via meios eletrônicos.

G2C e C2G (*Government to Citizen e Citizen to Government*): Corresponde a ações do governo de prestação (ou recebimento) de informações e serviços ao cidadão via meios eletrônicos. O exemplo mais comum deste tipo é a veiculação de informações em um *website* de um órgão do governo, aberto a quaisquer interessados (TAKAHASHI, 2000, p. 69).

De acordo com Braga, Santos e Rover (2009), os programas de governo eletrônico possibilitam, entre outras coisas, a integração entre governos, a melhoria dos processos da administração pública, o aumento da eficiência, a elaboração e o monitoramento das políticas públicas, com o aumento da transparência, da participação democrática e da avaliação das iniciativas governamentais.

Pode-se inferir, nesse sentido, que o governo eletrônico busca de um lado cumprir a sua função de informar a sociedade sobre os investimentos realizados pelos governantes e por outro, ofertar serviços e estabelecer canais de comunicação via sítios organizacionais que facilitem a vida dos cidadãos, buscando aproximá-los do poder público.

O grande desafio dos governos, nesse contexto, é o de ir além da mera prestação de serviços pela internet. É preciso alcançar um estágio em que, a partir dos canais governamentais, os cidadãos possam se integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização das TICs, contribuindo para o aprimoramento das iniciativas bem como para o desenvolvimento da própria sociedade.

### **3 Metodologia adotada na avaliação**

Para fazer a avaliação dos sítios dos Tribunais do Brasil utilizou-se como base alguns dos critérios dispostos tanto na Cartilha de Usabilidade para Sítios e Portais do Governo Federal quanto na métrica LEFIS/ UFSC<sup>8</sup> dando ênfase aos quesitos de acessibilidade, navegabilidade e padronização visual.

A Cartilha de Usabilidade apresenta recomendações de boas práticas a partir de um enfoque nos critérios de acessibilidade, navegabilidade e padronização visual. A usabilidade, entendida como a facilidade de uso, deve ser observada em todas as interfaces do governo com o cidadão uma vez que o ponto de

---

<sup>8</sup> Maiores informações acesse: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/metricas>>

partida do desenvolvimento é o usuário. Os critérios contidos na Cartilha servem de orientação para o desenvolvimento e a manutenção de interfaces *web*.

A cartilha está dividida três tópicos, quais sejam (BRASIL, 2007):

- **Acessibilidade:** trata de recomendações para facilitar o acesso aos sítios governamentais, eliminando barreiras que impeçam o acesso do usuário. Tais recomendações envolvem tanto aspectos tecnológicos quanto os relacionados ao usuário com necessidades especiais, oferecendo programas e conteúdo adequados e apresentação das informações e dos serviços em formatos alternativos.
- **Navegabilidade:** trata de recomendações que auxiliem na localização do conteúdo e na percepção do usuário quanto ao seu posicionamento no sítio: onde está, onde esteve e para onde pode ir.
- **Padronização visual:** trata de recomendações relativas a organização e distribuição dos elementos visuais, tendo como meta o auxílio à navegação e não apenas a ilustração do sítio.

Esses três tópicos abrangem um conjunto de sete diretrizes: contexto e navegação, carga de informação, autonomia, erros, desenho, redação e consistência e familiaridade.

Já a métrica LEFIS/ UFSC, que também serviu como base para estruturação das perguntas contidas no formulário de coleta de dados, integra o projeto mundial *International Electronic Government Observatory*, desenvolvido no âmbito da Rede Lefis (*Legal Framework for the Information Society*), que é coordenado pelo Professor Dr. Fernando Galindo Ayuda, da Universidade de Zaragoza, na Espanha.

Por meio de conjunto de indicadores, essa métrica busca identificar em portais governamentais, seus diferentes layouts, informações e serviços disponíveis, atendendo aos critérios de acessibilidade e usabilidade e, principalmente, a possibilidade da efetivação da interação com o usuário e o setor privado.

Nesse sentido, utilizando-se dos critérios dispostos na Cartilha de Usabilidade e na métrica LEFIS/ UFSC, foram organizadas 13 questões objetivas em um formulário criado a partir do Google Docs.

O delineamento das questões pode ser visto abaixo no Quadro 1.

Quadro 1: Questões propostas no formulário da pesquisa.

Nº	PERGUNTAS PROPOSTAS
1	De que forma os usuários podem obter e enviar formulários?
2	De que forma os usuários podem realizar o pagamento de taxas?
3	De que forma os usuários podem obter informações posterior ao início de um trâmite?
4	A página web indica a sua data de criação?
5	Apresenta link de notícias na página principal?
6	A página principal oferece informação de contato?
7	O portal apresenta um Fale Conosco?
8	As páginas estão disponíveis em quais idiomas?
9	É oferecido aos usuários um questionário de satisfação, logo na página inicial?
10	É oferecido um questionário de sugestões, queixas ou perguntas (ouvidoria)?
11	É informada a política de proteção de dados ou privacidade?
12	Apresenta link para o portal da transparência, logo na página principal?
13	Apresenta link para a Lei do Acesso a Informação, logo na página principal?

De maneira auxiliar, foram propostas sete temáticas gerais para avaliação nos sítios dos Tribunais. Cada uma delas recebeu notas segundo a escala de Likert - de 1 (deficiente) a 5 (muito bom).

- *Tema 1:* Disponibilização dos serviços  
*Questão:* Os serviços disponíveis são eficientes? O cidadão consegue iniciar e finalizar o procedimento todo via sitio?
- *Tema 2:* Interação  
*Questão:* Como o cidadão pode interagir? Quais ferramentas estão disponíveis?
- *Tema 3:* Navegabilidade/Usabilidade  
*Questão:* O sítio é bem organizado? É funcional?
- *Tema 4:* Mecanismo de busca

- *Questão:* O mecanismo de busca é funcional?
- *Tema 5:* Atualização
- *Questão:* As informações são atualizadas?
- *Tema 6:* Conteúdo "embed"
- *Questão:* O sítio utiliza ou permite um link aos conteúdos de outros portais (embed)?
- *Tema 7:* Recomendação WAI (*Web Accessibility Initiative*)
- *Questão:* O sítio foi desenvolvido de acordo com as recomendações da WAI?

A aplicação do formulário foi feita inicialmente pelos alunos da Graduação (disciplina de Informática Jurídica da UFSC) no período de 06/05/2012 a 15/06/2012, sendo reaplicada por alguns membros do Grupo de Pesquisa em Governo Eletrônico da UFSC, no período de 24/07/2012 a 30/07/2012 de 2012. Tal reaplicação buscou verificar possíveis divergências bem como trazer maior validação aos dados coletados.

Foram avaliados os sítios de oitenta e oito Tribunais do Brasil, entre eles Tribunais Regionais Federais, Tribunais de Justiça, Tribunais Regionais Eleitorais, Tribunais Regionais do Trabalho, Tribunal Superior do Trabalho, Superior Tribunal Militar, Supremo Tribunal Federal e Tribunal Superior Eleitoral.

Na seção que segue serão apresentados os dados obtidos a partir da aplicação do formulário e da avaliação das temáticas nos Tribunais.

#### **4 Dados coletados**

A consolidação dos dados obtidos a partir da aplicação do formulário e das temáticas nos sítios dos Tribunais Brasileiros é tema dessa seção.

A representação gráfica e a tabela sintetizada seguem a ordem que eles foram incorporados ao formulário.



Gráfico 1: Forma com que os usuários podem obter e enviar formulários

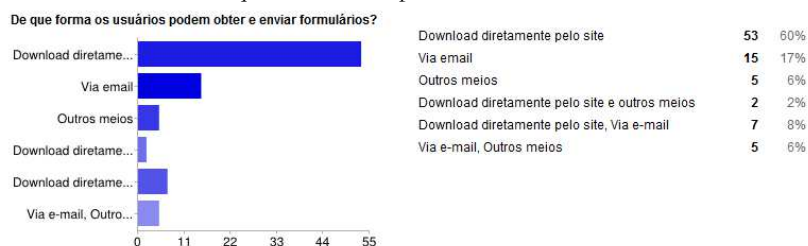


Gráfico 2: Forma com que os usuários podem realizar pagamentos

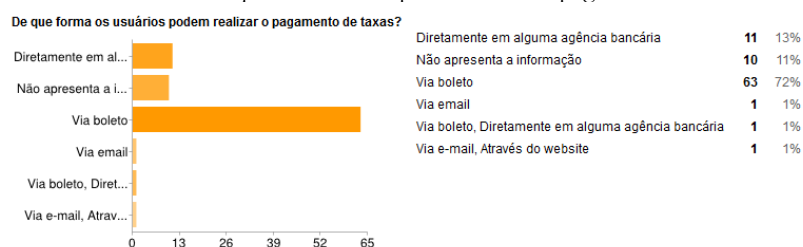


Gráfico 3: Forma com que os usuários podem obter informações ao iniciar em um trâmite

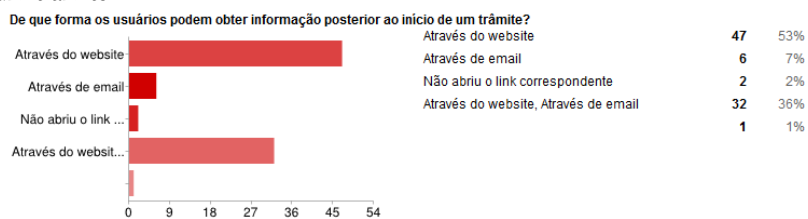


Gráfico 4: Indicação da data de criação da página web

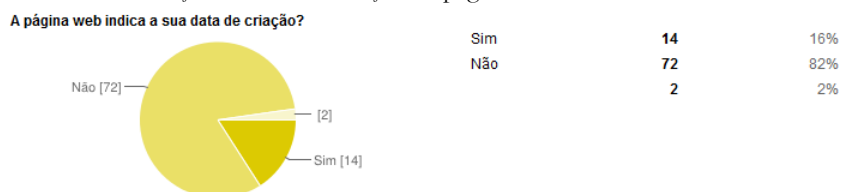


Gráfico 5: Apresentação de link de notícias na página principal

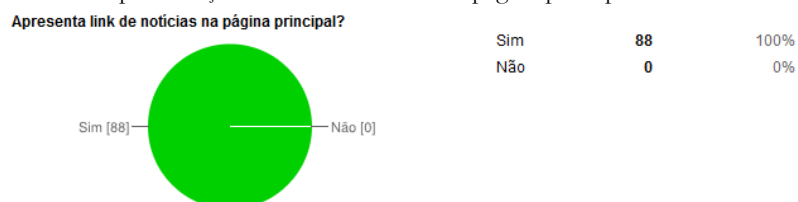


Gráfico 6: Página inicial oferece informação de contato

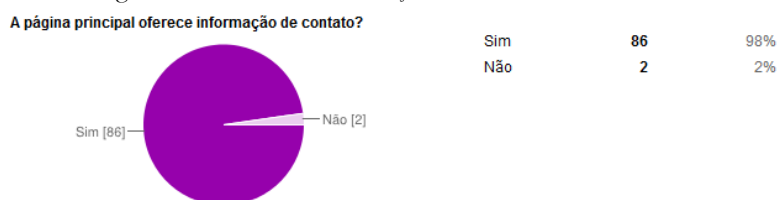


Gráfico 7: Portal apresenta um Fale Conosco

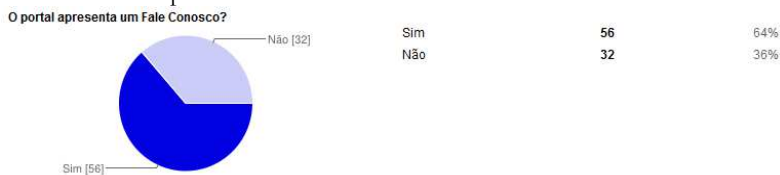


Gráfico 8: Disponibilidade de idiomas nas páginas

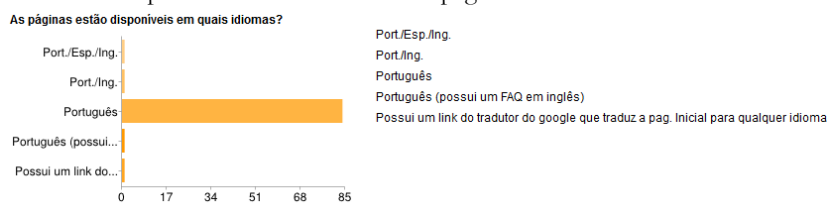


Gráfico 9: Existência de questionário de satisfação

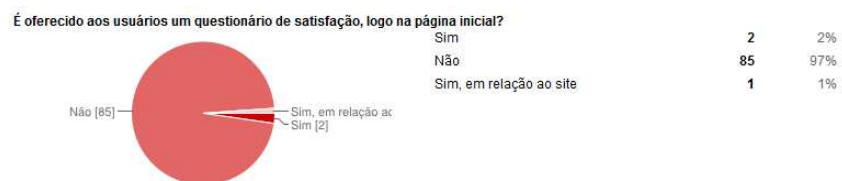


Gráfico 10: Oferecimento de questionário de sugestões, queixas ou perguntas

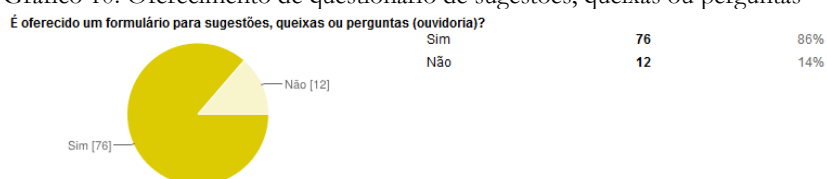


Gráfico 11: Informação sobre política de privacidade de dados

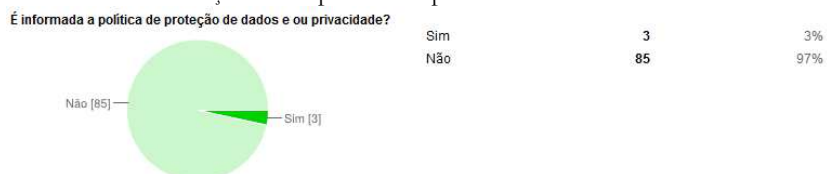


Gráfico 12: Link para o portal da transparência

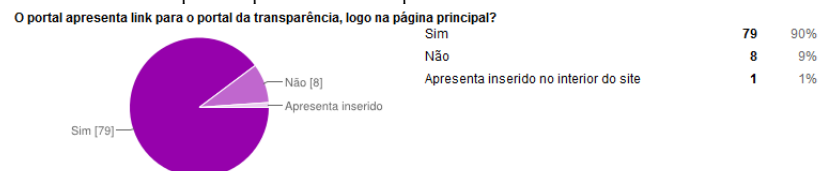
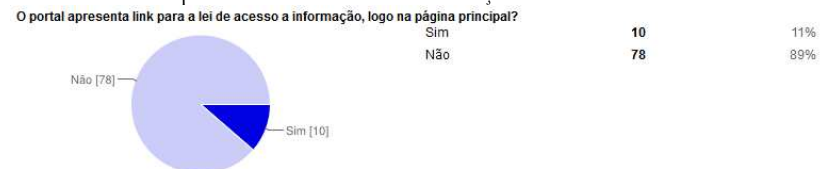


Gráfico 13: Link para a lei de acesso a informação



O Quadro 2 abaixo sintetiza dos dados relativos a pontuação recebida por cada um dos tribunais quanto aos critérios propostos nas temáticas da pesquisa.

Quadro 2: Pontuação obtida pelos tribunais na avaliação das temáticas.

Site avaliado	Notas obtidas em cada tema							Média
	1	2	3	4	5	6	7	
Tribunal Regional Federal 2ª Região	4	1	4	2	5	3	5	3,42
TRF 3ª Região	5	1	5	4	5	3	4	3,85
TRF 4ª Região	5	4	3	3	5	1	4	3,57
TRT 9ª Região - Estado do Paraná	4	3	4	1	5	5	1	3,28
TRT 10ª Região - Distrito Federal	5	4	4	1	5	2	3	3,42
TRT 11ª Região - Estados do Amazonas e de Roraima	4	4	4	1	5	5	1	3,42
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	4	3	4	4	5	1	4	3,57
TRT 12ª Região - Estado de Santa Catarina	4	3	4	4	5	4	5	4,14
TRT 13ª Região - Estado da Paraíba	3	1	4	4	5	2	1	2,85
TRT 14ª Região - Estados de Rondônia e Acre	5	4	4	4	5	1	4	3,85
TRT 15ª Região - Estado de São Paulo	3	2	4	1	5	2	4	3,00
TRT 16ª Região - Estado do Maranhão	5	5	5	1	5	5	4	4,28
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Espírito Santo	5	4	4	4	5	4	1	3,85
Tribunal Regional do Trabalho 18ª Região - Estado de Goiás	3	3	2	1	5	1	1	2,28
Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais	5	5	4	4	5	4	4	4,42
Tribunal Superior do Trabalho	4	4	4	4	5	4	4	4,14

Tribunal do Trabalho da 19ª Região - Estado de Alagoas	3	2	3	1	5	3	1	2,57
Tribunal Regional do Trabalho 20ª Região - Estado de Sergipe	4	3	4	4	4	3	4	3,71
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul	4	3	4	4	5	3	4	3,85
Tribunal Regional do Trabalho 21ª Região - Estado do Rio Grande do Norte	4	3	4	1	5	4	5	3,71
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região	4	4	3	4	5	4	1	3,57
Superior Tribunal Militar	4	3	4	4	4	3	1	3,28
Tribunal Regional Federal da Primeira Região	3	2	3	1	5	3	1	2,57
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	5	4	4	4	5	4	4	4,28
Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia	4	3	4	4	5	3	4	3,85
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	4	2	3	1	3	3	1	2,42
Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	4	3	4	4	5	3	4	3,85
Tribunal Regional Eleitoral do Pará	4	3	4	4	4	3	4	3,71
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	4	2	4	4	5	3	1	3,28
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	4	3	4	4	5	3	1	3,42
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	4	3	4	4	5	3	1	3,42
TRT 2ª Região - Estado de São Paulo	3	2	3	4	5	2	1	2,85
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	4	3	4	4	5	3	1	3,42
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	4	4	4	1	5	4	1	3,28
TRT 3ª Região - Estado de Minas Gerais	4	4	4	4	5	4	1	3,71
TRT 4ª Região - Estado do	4	4	4	4	5	4	4	4,14

Rio Grande do Sul								
Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul	3	4	4	4	5	3	4	3,85
Tribunal de Justiça de Minas Gerais	4	3	5	5	5	3	5	4,28
Tribunal de Justiça do Pará	4	4	3	3	5	2	3	3,42
Tribunal de Justiça de Santa Catarina	2	3	2	3	5	3	4	3,14
Tribunal de Justiça da Paraíba	3	4	2	3	5	2	4	3,28
Tribunal de Justiça do Paraná	2	2	4	3	5	3	5	3,42
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	2	2	4	3	5	3	4	3,28
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	3	3	3	4	5	2	3	3,28
Tribunal de Justiça de Pernambuco	3	4	4	4	5	2	3	3,57
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	3	4	3	3	5	3	4	3,57
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	3	4	4	3	5	2	5	3,71
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	2	4	3	3	5	3	4	3,42
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	3	5	4	4	5	4	5	4,28
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins	3	3	2	3	5	4	4	3,42
Tribunal de Justiça de Rondônia	4	3	2	3	5	3	3	3,28
Tribunal de Justiça do Acre	2	4	3	2	5	2	2	2,85
Tribunal de Justiça de São Paulo	3	4	2	3	5	3	3	3,28
Tribunal de Justiça de Sergipe	2	2	4	3	5	2	2	2,85
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	4	2	3	3	5	3	3	3,28
Tribunal de Justiça de Alagoas	2	3	4	3	5	2	2	3,00
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios	4	2	4	3	5	3	4	3,57
Tribunal de Justiça do Amapá	2	3	3	4	5	2	3	3,14

Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	2	4	3	3	5	3	2	3,14
Tribunal de Justiça do Amazonas	2	2	3	3	5	2	3	2,85
Tribunal de Justiça da Bahia	2	2	4	3	5	4	2	3,14
Tribunal de Justiça de Roraima	3	2	3	3	5	3	3	3,14
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	2	2	3	5	4	2	2	2,85
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	3	4	3	1	5	2	1	3,14
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	3	2	3	5	2	2	2	2,71
Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe	3	2	4	3	1	2	2	2,42
Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins	3	2	3	5	4	2	2	3,00
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	3	2	3	5	4	2	2	3,00
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	3	2	3	5	4	2	2	3,00
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal e Territórios	3	5	3	3	4	2	2	3,14
TRT 5ª Região - Estado da Bahia	3	3	2	3	5	2	1	2,71
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo	2	3	3	1	4	2	1	2,28
Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	2	2	3	5	4	2	2	2,85
Tribunal Regional do Trabalho 22ª Região - Estado do Piauí	2	4	3	1	5	2	1	2,57
Tribunal Regional do Trabalho 23ª Região - Estado do Mato Grosso	3	4	2	1	5	2	2	2,71
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região - Estado	SITE FORA DO AR							

do Mato Grosso do Sul									
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	3	2	3	5	4	2	2	3,00	
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	2	2	3	5	4	2	3	3,00	
TRT 6ª Região - Estado de Pernambuco	3	2	2	2	3	2	3	2,42	
Supremo Tribunal Federal	3	2	4	2	4	2	3	2,85	
Superior Tribunal de Justiça	3	3	3	3	5	2	4	3,28	
Tribunal Regional Federal da 5 Região	3	2	3	3	4	2	4	3,00	
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	2	2	3	5	4	2	3	3,00	
Tribunal Regional Eleitoral do Acre	2	2	3	5	3	2	3	2,85	
Tribunal de Justiça do Piauí	3	2	3	2	5	2	1	2,57	
Tribunal Superior Eleitoral	2	2	3	5	5	2	3	3,14	
TRT 7ª Região - Estado do Ceará	3	4	4	5	5	2	3	3,71	
TRT 8ª Região - Estados do Pará e do Amapá	3	3	3	3	4	2	3	3,00	

## 5 Síntese dos Resultados

Analisando os dados coletados acima, é possível observar uma divergência considerável dos sítios dos tribunais no que concerne aos itens avaliados, tanto a partir da aplicação do formulário quanto das temáticas propostas.

### Aplicação do formulário

Em mais da metade dos sítios, o *download* feito pelo site é a maneira pela qual se obtém e enviam informações aos tribunais. A modalidade de envio por e-mail é pouco utilizada, mas ainda representa uma parcela significativa no contexto. Outros meios são utilizados, mas não especificados, representando 6% dos



respondentes. Não se sabe, no entanto, se o envio de informações pelo Tribunal é maior ou menor que as solicitações de informações a esses Tribunais.

72% oferecem a modalidade de pagamento de taxas via boleto bancário. Não se especificou se o boleto é gerado pelo site do tribunal, mas acredita-se que sim. Observa-se, também, que uma parcela grande (13%) recebe os pagamentos das taxas diretamente nas agências bancárias. Ao mesmo tempo, percebe-se que 11% não tem esse tipo de informação em seus sítios. Uma informação interessante e que desperta a curiosidade é o pagamento feito via e-mail, representando 2% do total dos tribunais avaliados. Não se conhece tecnologia de informação para se possibilitar esse tipo de pagamento. Talvez seja no sentido de enviar a confirmação do pagamento da taxa (escaneado o DOC ou comprovante depósito) para o Tribunal.

Quando analisada a obtenção de informações sobre seus trâmites processuais, viu-se que dos avaliados, 89% (53% através de sítio e 36% conjugam o e-mail junto ao sítio) oferecem informações através do sítio, o que é uma parcela muito grande dos tribunais no país, mas 7% ainda oferecem informações só por e-mail. Para um processo mais transparente e visível à população, a indicação de 100% dos tribunais possibilitando informações de seus trâmites através do sítio torna-se uma meta a ser alcançada em pouco tempo, visto os esforços do Governo Federal em disponibilizar informações à população.

Em 82% dos sítios analisados não foi encontrada a data de criação da página. Essa informação pode ser interpretada de três maneiras: (i) ou houve esquecimento de colocar essa informação, (ii) ou não se encontrou essa informação no site (indicação de 2% dos respondentes), (iii) ou a informação não existe no site. A data de criação de uma página deve estar visível aos usuários, quando se trata de usuário especialista, indicando a tecnologia utilizada na época de sua criação. Para usuários mais leigos, essa informação não é relevante. Torna-se mais relevante a informação da última

atualização da página, pois as informações podem estar com uma validade já expirada ou não serem mais adequadas à população. Em todos os sítios (100%) são apresentadas notícias na página principal, mas não se indica se as notícias são atualizadas. Acredita-se que são informações úteis, relevantes e atuais, que representam o interesse geral.

Quase a totalidade dos tribunais avaliados (98%) oferece informação para contato. Somente 2 deles (2%) não possuem tal informação. Se comparamos este item (questão 6) com o anterior (questão 5), mesmo não sabendo se as informações são atualizadas e/ou relevantes, elas podem ser consultadas através de contato. Não foi informado qual a forma de contato (e-mail, telefone, fax etc.), mas é importante salientar que existe a possibilidade de encontrar a informação para o contato e que ele pode ser feito com o Tribunal.

Além dessa opção de contato, constatou-se que 64% dos tribunais apresentam um Fale Conosco em seus sítios organizacionais. Mas, ao analisarmos sob o aspecto de transparência e informação acessível, a quantidade de Tribunais que ainda não possuem essa opção é grande (36%). É mais de 1/3 dos Tribunais analisados, o que indica que há muito que se fazer para que a informação possa ser facilmente encontrada e haja um contato mais rápido com o Tribunal.

Se compararmos com a questão 6, veremos que há informação de contato, mas que nem sempre está facilmente visível em forma de Fale Conosco.

Observa-se, com base nos dados coletados referentes a questão 8, que a totalidade dos tribunais está no idioma Português, mas alguns poucos estão em outros idiomas, o que caracteriza pouca, ou nenhuma, preocupação com os estrangeiros que buscam em nossos Tribunais informações para suas lides. Observa-se também, que são poucos os que possuem alguma opção de tradução, seja um link para um site de tradução ou em outro idioma. O segundo idioma mais utilizado nas páginas é o Inglês, mesmo sendo poucos os sítios que o utilizam. O idioma Espanhol aparece como opção,

mas em quantidade ínfima. Se olharmos pelo aspecto internacional que algumas lides podem tomar, a característica de disponibilizar os sítios apenas no Idioma raiz (no caso o Português) deve ser revisto. Estamos num mundo globalizado e o idioma mundial é o Inglês, sendo assim, há de se intensificar esforços para que os Tribunais tenham essa versão também.

Em 97% dos sítios avaliados não há opções para opiniões de satisfação dos usuários. Isso pode indicar que: (i) há um certo receio em saber como as pessoas veem o serviço oferecido pelo Tribunal; (ii) não se pensou nessa possibilidade quando se criou o sítio; (iii) só se quer avaliar a utilidade do sítio (1% dos respondentes) ou (iv) que não se sabe como avaliar o serviço oferecido. Cabe aqui distinguir duas necessidades: (i) se avaliar os serviços do Tribunal e (ii) avaliar os serviços online oferecidos pelo Tribunal através de seu sítio. Para essa avaliação cabe novo questionário parametrizado e focado nesse tema.

Em contraponto, 86% dos sítios oferece formulário para sugestões, queixas ou perguntas. Essa informação contrasta com o questionamento anterior, indicando que há uma preocupação com sugestões e queixas, mas que não há preocupação em avaliação de satisfação. Se analisarmos a quantidade de informações recebidas por esse canal de comunicação dos Tribunais, poderemos saber o grau de satisfação ou insatisfação dos usuários, tanto relacionado com informações e serviços online quanto *off-line*. Mas essa indicação é subjetiva atualmente e não se tem informações suficientes para se inferir juízo de valor. Cabe então uma pesquisa mais focada nesse aspecto.

Preocupa a informação obtida na questão 11, em que 97% dos respondentes indicam que não há informação sobre a política de privacidade de dados no sítio do Tribunal. Isso não significa dizer que não há política de privacidade de dados, nem que não esteja implementada tal política, mas que não se encontra essa informação na grande maioria dos sítios dos Tribunais. Se há política de privacidade, deve haver a indicação para maior conforto e tranquilidade dos usuários desses sítios em coletar e pesquisar

informações de seu interesse. A não indicação da política de privacidade de dados pode sugerir que não há tal política e que as informações não são seguras.

Percebe-se, em analisando a questão 12, uma preocupação em indicar o portal da transparência em 90% dos sítios dos Tribunais, demonstrando uma atenção pontual com a veracidade da informação e a divulgação da informação. Apenas 9% não há esse link. Nesse sentido, a quantidade de indicações do link ao portal da transparência é bem significativa, mas poderia chegar a 100%, visto que é só um link, informação muito rápida de ser inserida em sítios. A visibilidade desse link também é muito boa nos sítios dos Tribunais, visto que estão na primeira página. Somente 1% dos Tribunais o mantém em suas páginas internas, o que não torna significativa sua análise.

Como último ponto avaliado a partir do formulário, buscou verificar quais sítios apresentavam link para a Lei do Acesso à Informação, recentemente incorporada no ordenamento jurídico pátrio. A Lei dispõe sobre procedimentos, normas e prazos a serem observados pelos órgãos e entidades públicas a fim de assegurar o direito fundamental de acesso à informação, inscrito na Constituição Brasileira e regulamentado pela Lei Federal 12.527/2011.

Como foi possível perceber, ao mesmo tempo em que 90% dos sítios apresentam link para o portal da transparência (gráfico 12), 89% não apresentam link para a lei da informação. Há um contraste muito grande entre os dois quesitos, pois se observarmos, o link para o portal da transparência e o link para a lei de acesso a informação deveriam estar juntos e estar disponibilizados de forma a garantir um maior acesso às informações sobre a lei.

### **Temáticas**

Foram propostas sete temáticas para avaliação nos sítios dos tribunais: disponibilização dos serviços, interação,

navegabilidade/Usabilidade, mecanismo de busca, atualização, conteúdo *embed* e recomendação WAI.

A maioria dos Tribunais avaliados recebeu uma nota boa no quesito atualização por disponibilizar notícias atualizadas em suas páginas principais, porém muitos ainda não fazem uso de ferramentas de *embed* para compartilhamento de informações ou links úteis ao usuário. As redes sociais tem uma parcela pequena de utilização pelos Tribunais e seria uma forma simples rápida para responder questionamentos dos cidadãos.

Verifica-se, então, que os sítios estão com um bom percentual de informações relevantes, mas sua pertinência é desconhecida. O fato de disponibilizar informações não significa que são as melhores, as mais claras, as mais precisas e as mais direcionadas à necessidade das pessoas. Uma análise mais aprofundada sobre essas questões torna-se necessário para identificar a eficiência, relevância e significância da informação disponibilizada nos sítios dos Tribunais.

Outra análise que deve ser realizada, mas não foi o foco dessa pesquisa, é sobre o grau de satisfação nos serviços prestados pelos Tribunais, tanto *off-line* quando *online*. O grau de disponibilização das informações é bom, mas pode melhorar com uma padronização dos sítios dos Tribunais. Um esforço conjunto pode auxiliar nessa padronização facilitando aos usuários (operadores do Direito ou não) a navegação por esses sítios.

No que diz respeito à eficiência dos serviços disponíveis foram analisados se os cidadãos conseguem iniciar e finalizar o procedimento todo via sítio. A grande maioria dos Tribunais oferecem serviços bons, mas não são todos. Alguns procedimentos começam via eletrônico e só pode ser finalizados pessoalmente, o que dificulta a agilidade na prestação de serviços.

Verifica-se que os serviços disponíveis estão colocados no sítio de forma clara. A nota dos Tribunais obtida no quesito navegabilidade/usabilidade foi alta na sua maioria, o que consiste em dizer que o sítio está bem organizado e é funcional. O cidadão pode encontrar de maneira rápida o que precisa e no caso de não

encontrar, os sítios disponibilizam um espaço de “busca” para escrever a palavra chave e o sítio direcionar o cidadão para o serviço.

Quanto ao mecanismo de busca, ao mesmo tempo em que em alguns Tribunais ele funciona muito bem, em outros sua nota obtida é deficiente em razão de seu mecanismo não funcionar como deveria ou em alguns casos nem ser disponibilizados. Preocupa nem existir essa ferramenta nos sítios por ser uma ferramenta tão básica. Para um processo mais ágil todos os Tribunais deveriam ter essa ferramenta, visto ser a primeira escolha do indivíduo que está navegando pelo site e não encontra o que procura.

Em relação às informações atualizadas, incluindo neste quesito notícias, a maioria dos serviços foram avaliados entre bom e muito bom, o que significa que as notícias em sua grande maioria são sempre atuais e localizam-se na página principal, não havendo necessidade de abrir outras páginas para ler o conteúdo das notícias.

De um modo geral particularmente os Tribunais de Justiça oferecem um bom serviço de busca de andamento processual e jurisprudências. As notícias estão localizadas na página principal de fácil acesso e estão sempre atualizadas. Todas as páginas oferecem no rodapé do sítio informações e telefones para contato. Não são todos os portais que apresentam um “Fale Conosco” mas embora alguns Tribunais de Justiça não apresentem essa ferramenta é possível entrar em contato por telefone com todos os Tribunais. Vale observar que nenhum Tribunal de Justiça oferece na sua página inicial um questionário de satisfação, onde o usuário poderia contribuir com sugestões e/ou reclamações, porém alguns sítios disponibilizam o telefone de ouvidorias para prestar esse serviço. Já em relação à política de dados, nenhum Tribunal disponibiliza a sua política de proteção de dados ou privacidade, não sendo possível identificar nem quem criou o sítio.

Sobre o Portal da transparência, dos 23 Tribunais pesquisados apenas 3 Tribunais não tem acesso a este link e apenas 2 Tribunais

apresentam link para a lei de acesso a informação logo na página inicial.

Em relação ao Superior Tribunal de Justiça – STJ e Supremo Tribunal Federal – STF percebemos uma queda na qualidade. A interação dos serviços disponibilizados é muito fraca em ambos os Tribunais, a utilização na navegabilidade e a facilidade em achar o que se procura é confuso e o mecanismo de busca nem sempre funciona, quando por muitas vezes identifica erro no sítio e o resultado da busca é *nada encontrado*.

Porém podemos perceber um padrão de uniformização nos serviços dos Tribunais, sendo que as características entre eles são bem parecidas. Cada Tribunal tem o seu layout, menu e estrutura totalmente diferentes, mas em sua grande maioria disponibilizando os mesmos serviços e links.

## 6 Considerações finais

A adoção das TICs pelo governo como meio para a prestação de informações e serviços a sociedade traz algumas implicações, sobretudo no que concerne a sua organização e estruturação em sítios organizacionais. Estes devem primar para facilidade de uso, relevância e efetividade, considerando as diferentes audiências que estão propensas a interagir.

Inspirada nas diretrizes propostas na Cartilha de Usabilidade e na métrica LEFIS/ UFSC, a presente pesquisa buscou avaliar o funcionamento dos sítios de oitenta e oito tribunais do Brasil, dando ênfase em três dimensões principais: acessibilidade, navegabilidade e padronização visual.

Como se pôde perceber, a partir da análise dos dados apresentados, os sítios dos tribunais divergem consideravelmente entre si, de forma que não se observou nenhum padrão com relação a presença destes na rede. Constatou-se que apesar de os serviços ofertados apresentarem certa semelhança, cada sítio possui características distintas, especialmente no que concerne aos quesitos de navegabilidade e padronização visual.

Tal conclusão nos permite inferir que a cada nova interação que o cidadão faça, em se utilizando de sítios de diferentes tribunais, terá que aprender como o sítio funciona e qual estrutura de navegação ele oferece para, então, localizar aquilo que está buscando.

Um outro ponto importante a salientar é que apesar dos resultados indicarem que os tribunais estão atentos para a questão da transparência, o mesmo não se pode dizer da Lei do acesso à informação. Ainda que a presença de ambos quesitos decorram de dispositivos legais, que obrigam a disposição de informações em meios eletrônicos, 89% dos tribunais avaliados sequer apresentam o link com informações sobre a referida Lei.

É, responsabilidade da administração pública oferecer ao cidadão a melhor experiência possível de acesso ao governo eletrônico, avançar nas possibilidades, respeitando as especificidades institucionais, mas também as particularidades da população atingida.

Por tudo isto, talvez os indicativos ora oferecidos possam servir de parâmetros para a melhoria das informações e o avanço dos serviços oferecidos pelos tribunais avaliados.

## 7 Referências

- BRASIL. Comitê-técnico de Gestão de Sítios e Serviços On-line. Grupo 1 - Padronização. Cartilha de Usabilidade para Sítios e Portais do Governo Federal. Disponível em:  
<<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/cartilha-de-usabilidade-para-sitios-e-portais-do-governo-federal/view>>. Acesso em: 10 nov. 2009.
- BRAGA, M. de M. ; SANTOS, P. M. ; ROVER, A. J. . **Aplicações de TV Digital em Governo Eletrônico**. In: 38 Simposio sobre la Sociedad de Informacion, 2009, Mar del Plata. Anales de las 38 JAIIO - SSI 2009, 2009. p. 261-272.
- HABERMAS, Jürgen. **Direito e Democracia**: entre facticidade e validade. v.1. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.
- ROVER, Aires José (Org.). **Direito e Informática**. São Paulo: Manole, 2004.



TAKAHASHI, T. **Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.