



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Departamento de Administração

RAFAEL LEAL NUNES SILVA

**Avaliação dos Portais Eletrônicos dos
Tribunais da Justiça do Trabalho no Brasil**

Brasília – DF
2015

RAFAEL LEAL NUNES SILVA

**Avaliação dos Portais Eletrônicos dos
Tribunais da Justiça do Trabalho no Brasil**

Projeto de monografia apresentado ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Professor Dr. Adalmir de Oliveira Gomes

Brasília – DF

2015

RAFAEL LEAL NUNES SILVA

**Avaliação dos Portais Eletrônicos dos
Tribunais da Justiça do Trabalho no Brasil**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do
aluno:

RAFAEL LEAL NUNES SILVA

Prof. Dr. Adalmir de Oliveira Gomes
Professor-Orientador

Doutor Diego Vieira
Professor-Examinador

Mestre Leonardo de Oliveira
Professor-Examinador

Brasília, 1º de dezembro de 2015

DEDICATÓRIA

À minha mãe, Tereza Cristina, por ter me ensinado sobre a importância dos estudos, por dedicar-se e contribuir para a minha formação pessoal e acadêmica e por me apoiar em todas as minhas conquistas.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que contribuíram direta e indiretamente a realização de trabalho, em especial ao meu amor, Alexandre, pela paciência, apoio e compreensão durante essa jornada.

Ao professor Adalmir pela paciência e enorme contribuição a esse trabalho.

A todos os amigos verdadeiros que tive a oportunidade de conhecer na Universidade, em especial aos magnânicos: Salomão, Mayara e Joelma.

RESUMO

A adoção de tecnologias da informação e comunicação por organizações públicas tem se tornado expressiva nas últimas décadas. As possibilidades de transformação social e os impactos que essas tecnologias podem gerar nos serviços, informações e prestação de contas dos governos são algumas das vantagens de sua adoção apontadas na literatura. Porém, as pesquisas a respeito do tema concentram-se no Poder Executivo, sendo escassas as produções que tem como *locus* o Poder Judiciário. Nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo avaliar os portais eletrônicos dos tribunais da Justiça do Trabalho no Brasil. A avaliação foi realizada com base em um modelo que integra as dimensões: (a) usabilidade, (b) informações, (c) prestação de contas e (d) serviços. Complementar a dimensão serviços são avaliados os serviços das ouvidorias prestados por meio eletrônico. O método utilizado no trabalho é misto e o recorte é transversal. Os resultados indicam um atendimento satisfatório nas dimensões estudadas, embora com pontos críticos que necessitam de melhorias e uma transição dos portais de uma fase de interação para a de transformação, em relação aos serviços. Quanto aos serviços das ouvidorias, mostraram-se, em sua maioria, precários. Os resultados por regiões apontam para a região Norte e Nordeste como as mais carentes no atendimento às dimensões investigadas. Discussão a respeito dos resultados encontrados e uma agenda para estudos futuros são apresentados na parte final do trabalho.

Palavras-chaves: Portais eletrônicos, governança, transparência, Justiça do Trabalho.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	Formulação do problema	9
1.2	Objetivo Geral	10
1.3	Objetivos Específicos	10
1.4	Justificativa	11
2	REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1	Governança Pública	12
2.2	Governo Eletrônico	14
2.3	Modelos de avaliação	16
2.3.1	Usabilidade	16
2.3.2	Informações	18
2.3.3	Prestação de contas	19
2.3.4	Serviços	22
2.3.5	Estágio de evolução de portais	22
3	MÉTODO	24
3.1	Caracterização da Justiça do Trabalho no Brasil	24
3.2	População e amostra	27
3.3	Procedimentos de coleta dos dados	28
3.4	Procedimentos de análise dos dados	29
3.4.1	Usabilidade	29
3.4.2	Informações	30
3.4.3	Prestação de contas	31
3.4.4	Serviços	31
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	33
4.1	Usabilidade	33
4.2	Informação	36
4.3	Prestação de Contas	39
4.4	Serviços	42
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
	REFERÊNCIAS	54
	APÊNDICES	58

Apêndice A.....	58
Apêndice B.....	60
Apêndices C.....	62
Apêndice D.....	64
Apêndice E.....	66

1 INTRODUÇÃO

A crise do Estado da década de 1980 que resultou de desvios na função precípua dos Estados e os consequentes desequilíbrios de mercados em diversos países ensejaram propostas de reforma que estabeleciam “repensar o modelo de gestão da administração pública, a fim de melhorar a capacidade de governar” (BIZERRA et al, 2010) por meio da redefinição do papel do estado de forma a garantir-lhe maior governança e um caráter gerencial mais eficiente e próximo do setor privado (BRESSER, 1998). Concomitante a isso, nas últimas décadas houve um rápido desenvolvimento da internet e das tecnologias web e muitos governos passaram a despende esforços para desenvolver modalidades de governo eletrônico - denominado e-Gov (HUANG, 2010). Nesse sentido, Bresser (1998) tratando sobre a reforma do Estado preconiza que o governo deve utilizar meios eletrônicos para disponibilizar informações aos cidadãos contribuindo, assim, para uma melhor transparência.

Uma definição ampla acerca de governo eletrônico compreende, segundo pesquisa realizada, em 2001, pelas Nações Unidas (ONU) e a Sociedade Americana de Administração Pública (ASPA), o uso de todas as tecnologias de informação e comunicação, do qual se depreende estarem incluídos fax, telefones e dispositivos sem fio, que facilitam a administração diária do governo. Esses recursos do e-Gov permitem o acesso a informações e serviços do governo pelos cidadãos de acordo com sua conveniência (RAMPELOTTO et al, 2014) e podem melhorar a relação entre o cidadão e o setor público por meio da melhoria da administração diária do governo e da prestação eficiente de serviços e informação (NAZÁRIO et al, 2012).

A tecnologia constitui poderosa ferramenta para a eficiência do governo e também pode facilitar a prestação de contas, elemento que compõe o conceito de *accountability*, que não deve se restringir apenas a disponibilidade de informações orçamentárias do governo, mas deve, também, trazer a justificativa daquilo que é apresentado. Destarte, Levy (2004) ressalta que a obrigação de prestar contas pode criar condições de confiança entre governantes e governados. Nesse sentido, a Lei de Acesso à Informação em seus dispositivos reforça pontos já consagrados pelas Leis de Transparência e pela Lei de Responsabilidade Fiscal e ressalta a obrigação

da utilização de meios eletrônicos para a divulgação de informações referentes à prestação de contas (RAUPP e PINHO, 2014).

No contexto brasileiro, tem se tornado expressivo a utilização dos meios eletrônicos para a disponibilização de informações e prestação de serviços a sociedade por parte de órgãos do governo, como é o caso dos serviços e informações prestados pelas ouvidorias que são mediadores da interação dos órgãos com os cidadãos. Tal tendência pode ser confirmada pelas cartilhas, elaboradas pelo Governo Federal, com recomendações de boas práticas no respeitante a usabilidade, a redação web e ao desenvolvimento de portais, entre outros. No âmbito do Poder Judiciário, as informações relativas aos andamentos de processos possuem grande importância para os cidadãos que estão envolvidos em lides e para os operadores do Direito que acessam e dependem dessas informações (ALBUQUERQUE et al, 2009). Também são importantes para os cidadãos as informações sobre prestação de contas dos atos do judiciário e a prestação de serviços judiciais.

É, então, pertinente o desenvolvimento das modalidades de e-Gov implantadas para a melhoria dos serviços e informações, bem como da prestação de contas dos tribunais e órgãos do Poder Judiciário. Esse desenvolvimento pode ser favorecido pela produção acadêmica e nesse sentido a presente pesquisa busca contribuir para literatura da área.

1.1 Formulação do problema

O Estado tem um papel importante para a sociedade, sendo dele a responsabilidade de fornecer segurança material e econômica e garantias sociais aos cidadãos (BIZERRA et al, 2010). O conjunto de atividades do governo que permitem ao Estado prestar seus serviços e cumprir as garantias sociais é denominado de administração pública. Na década de 1990 surgiu o paradigma da Nova Administração Pública (NAZÁRIO et al, 2012) que foi responsável por aproximar as atividades do Estado das do setor privado e tornar seus serviços menos onerosos e mais eficientes, porém não favoreceu as relações entre Estado e cidadãos (KISSLER e HEIDEMANN, 2009).

Atualmente a administração pública tem utilizado recursos das tecnologias da informação e comunicação (TICs) para realizar suas atividades formando o chamado governo eletrônico. Essas tecnologias podem gerar mudanças na sociedade e, também, promover o estreitamento das relações entre governantes e administrados. Assim, a utilização de meios digitais, como os portais eletrônicos, que compõem as TICs, pode ser fundamental para a promoção da democracia (PINHO, 2008) garantindo acesso aos serviços e informações e a prestação de contas dos governos, porém não solucionam todos os problemas do governo (ROVER, 2010).

O Judiciário como um dos Três Poderes do Estado exerce atividades da administração pública, presta serviços judiciais aos cidadãos e, dessa forma, tem o dever de cumprir as atividades de *accountability* e prestação de contas, bem como, deve favorecer a relação com os usuários de seus serviços e garantir o acesso dos cidadãos a justiça conforme determinam algumas resoluções do Conselho Nacional de Justiça - CNJ e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT. Nesse respeitante, procura-se verificar a capacidade dos portais em prestar contas, serviços e disponibilizar informações aos cidadãos por meio da pergunta: **Os portais eletrônicos dos tribunais da Justiça do Trabalho são efetivos na disponibilização de serviços e informações aos cidadãos?**

1.2 Objetivo Geral

Avaliar a capacidade dos portais eletrônicos dos Tribunais da Justiça do Trabalho do Brasil em garantir acesso, disponibilizar informações e prestar contas e serviços aos cidadãos.

1.3 Objetivos Específicos

- Elaborar modelo integrador com quatro dimensões básicas para avaliação de portais eletrônicos;
- Identificar serviços, informações e aplicações disponíveis nos portais dos Tribunais Regionais do Trabalho e do Tribunal Superior do

Trabalho;

- Avaliar os serviços e informações prestados eletronicamente pelas ouvidorias dos tribunais;
- Comparar os portais a partir dos resultados.

1.4 Justificativa

O acesso à Justiça é direito constitucional e alicerce de um Estado democrático de Direito. Apesar disso, o judiciário Brasileiro é reconhecido pelos cidadãos por sua morosidade e pelos altos custos que impõem barreiras ao seu acesso (CASTRO, 2011). Por conseguinte, os portais eletrônicos podem auxiliar a mitigar os efeitos negativos da prestação jurisdicional, reduzindo os custos e garantindo maior eficiência (ROVER et al, 2010) aos serviços prestados.

Nos últimos anos houve uma expressiva produção nacional de pesquisa sobre o uso de tecnologias da informação e comunicação pelos órgãos de governo, sobretudo quanto aos portais eletrônicos e governo eletrônico. Essas pesquisas investigam principalmente a capacidade dos portais eletrônicos em disponibilizar informações e prestar contas e serviços, bem como a facilidade de uso desses portais. Apesar da expressiva produção científica, as pesquisas se concentram na avaliação dos portais do Executivo, existindo uma lacuna quanto à investigação das possibilidades dos portais do Judiciário e sua contribuição para a promoção da cidadania. Além disso, os modelos de avaliação das pesquisas têm sido elaborados com base em critérios muitas vezes subjetivos.

Nesse sentido, a presente pesquisa busca contribuir para a discussão em torno do governo eletrônico no Judiciário e criar modelo de avaliação com critérios mais objetivos para avaliar o estado atual e apontar melhorias aos portais dos tribunais da Justiça do Trabalho. O estudo justifica-se, portanto, pela contribuição acadêmica à produção sobre o governo eletrônico no Judiciário e pela relevância da promoção da cidadania pelos meios eletrônicos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção traz o arcabouço conceitual que fundamenta a investigação proposta por esse trabalho e, na sequência, os estudos resultantes do levantamento bibliográfico.

2.1 Governança Pública

A discussão acerca da governança surge no setor privado (BIZERRA et al, 2010) e é impulsionada a partir da década de 1980. A definição do conceito, porém, não é consensual, havendo uma variedade de pontos de vistas. Dessa variedade de definições destaca-se a de Carvalho (2002) que afirma “governança corporativa pode ser descrita como os mecanismos ou princípios que governam o processo decisório em uma empresa”. Essa definição é básica para um entendimento abrangente sobre governança no setor privado.

A governança corporativa pode ser entendida, também, de acordo com Marques (2007), como o uso de um conjunto de regras e princípios para minimizar os conflitos de agência e seus problemas decorrentes. Para Andrade e Rossetti (2009) esses conflitos constituem-se no comportamento oportunista dos gestores das empresas em relação aos sócios ou investidores, sendo caracterizados pelo modo como aqueles que detêm informações privilegiadas sobre o negócio agem sobrepondo seus interesses aos interesses dos demais. Esses mesmos autores propuseram quatro valores para nortear a governança corporativa na tentativa de minimizar o conflito de agência, são eles:

- *Fairness* – refere-se à equidade no tratamento dos acionistas;
- *Disclosure* – refere-se à transparência das informações;
- *Accountability* – referente à prestação responsável de contas; e
- *Compliance* – referente ao cumprimento de normas

Atualmente há uma tendência de adoção de práticas da governança corporativa e uso de princípios, como transparência e *accountability*, pelo setor público (SLOMSKI, 2008). O conceito de governança pública, da mesma forma que o de governança corporativa, não é consensual e nesse sentido Kissler e Heidemann (2009) afirmam não haver um único conceito sobre governança pública, mas sim diferentes pontos de vistas sobre a estruturação das relações entre Estado e suas instituições e entre Estado e organizações privadas, com ou sem fins lucrativos, e a sociedade civil. Apesar disso, podemos entender, para esse trabalho, a governança pública segundo a definição de Bizerra et al (2010, p.5) que definem a governança pública como:

... conjunto de princípios básicos e práticas que conduzem a administração pública ao alcance da eficiência, eficácia e efetividade nos seus resultados, através de um melhor gerenciamento dos seus processos e de suas atividades, promovendo a prestação de contas responsável (*accountability*) por parte dos gestores e a transparência de suas ações.

O Estado desempenha papel importante para a sociedade e cidadãos, fornecendo segurança material e econômica, garantias sociais e promovendo o desenvolvimento social (BIZERRA et al, 2010), e a falta de comprometimento dos funcionários públicos com os objetivos do Estado (que deveriam ser os mesmos da sociedade) pode gerar conflito de agência que afeta a eficiência de atuação do Estado.

Nesse contexto o International Federation of Accountants – IFAC (2001) estabeleceu três princípios de governança pública quais sejam: abertura, integridade e *accountability* para nortear práticas no setor público. O primeiro propõe a consulta aos *stakeholders*, em que estão incluídos os cidadãos, e divulgação de informações confiáveis e relevantes visando garantir confiança às partes interessadas nos processos de tomada de decisão e aos atos de instituições públicas sobre a gestão e recursos internos. O princípio da integridade se fundamenta na honestidade, objetividade e probidade na gestão dos recursos públicos e propõe que as informações disponibilizadas sejam simplificadas, porém completas. Por último, o princípio da *accountability* consiste no processo de divulgação das ações e decisões tomadas pelos agentes e instituições públicas.

O surgimento e a atratividade pela governança pública devem-se, de acordo com Kissler e Heidemann (2009), as condições insatisfatórias das modernizações decorrentes da reforma do Estado ocorridas na década de 1990. Essas reformas se pautaram pela descentralização e redução do tamanho do Estado por meio de privatizações e terceirizações que deram um caráter mais eficiente e empresarial a administração pública. No contexto brasileiro, temos em Bresser (1998) a constatação de que o problema do Estado não é de governabilidade, mas sim de governança. Porém, também no caso brasileiro, a implementação daquelas modernizações não favoreceram as relações entre Estado e cidadãos (KISSLER e HEIDEMANN, 2009).

No Judiciário a governança pode ser entendida conforme sugerem Akutsu e Guimarães (2013, p. 942) como “conjunto de políticas, processos, costumes, atitudes, ações, comportamentos e decisões necessárias ao exercício da Justiça, visando à solução de conflitos sociais, individuais e coletivos.” O autor prossegue destacando que a governança judicial é amparada por leis e instituições e práticas de gestão para o planejamento, acompanhamento e controle das atividades para a prestação de serviços judiciais.

As tecnologias de informação e comunicação podem ser um grande aliado para tornar efetivas as práticas de governança no setor público e por consequência no judiciário, uma vez que essas tecnologias são um poderoso instrumento de informação. Nesse contexto, inserem-se os portais eletrônicos que tem a capacidade de favorecer o cumprimento os princípios propostos pela IFAC (2001).

2.2 Governo Eletrônico

O Estado tem lançado mão de tecnologias de comunicação e informação para realizar suas atividades e segundo Ribeiro et al. (2011) há grande potencial de democratização do acesso às informações do governo e de aumento da interação entre sociedade e Estado alcançados por meio do governo eletrônico. Porém, cabe ressaltar que, assim com o conceito de governança, o de governo eletrônico não é

consensual e mesmo entre os estudiosos ainda não foi bem definido e compreendido (MOON, 2002).

A ideia de governo eletrônico provém das experiências de *e-business* e *e-commerce* do setor privado (NAZÁRIO et al, 2012) e, segundo estudo da Organização das Nações Unidas - ONU e Sociedade Americana de Administração Pública (2001), o e-Gov abrange o uso de todas as tecnologias da informação e comunicação, que facilitam a administração do governo. Porém, a interpretação mais comum sobre governo eletrônico e, também, útil a este trabalho é a de uma atividade exclusiva da internet que melhora o acesso dos cidadãos as informações do governo e serviços para garantir o exercício da cidadania.

O governo eletrônico é entendido por Santos et al (2011) como a informatização das atividades do governo que permitem a rapidez e eficiência dos fluxos de comunicação e a otimização da gestão pública com novas modalidades de participação dos cidadãos nos processos de decisão política e administrativa. Rampelotto et al, (2014) levam em consideração o conceito de e-Gov como um sistema integrado de políticas, procedimentos organizacionais, conteúdo e tecnologia da informação executados pela administração pública para o realização de suas atividades e prestação de serviços. Essa modalidade de governo pode ser classificada conforme o tipo de relação que mantém com a sociedade. Assim, Joia e Cavalcante Neto (2004) classificam os tipos de relacionamentos do governo em sete categorias, porém a classificação pertinente a investigação proposta por essa pesquisa é a modalidade de relação eletrônica denominada *government-to-citizen*, em que o governo disponibiliza os serviços do Estado aos cidadãos.

Apesar dos benefícios potenciais, “que vão da simplificação de atos administrativos e melhorias internas de gestão a facilitação da prestação de serviços públicos à população” (PRADO, 2004, p.118), o governo eletrônico não deve ser encarado como a panaceia para todos os problemas do governo como aqueles relativos à eficiência governamental, mas sim um processo que envolve custos financeiros e riscos políticos se falharem em suas propostas (ROVER, 2010).

2.3 Modelos de avaliação

Esta seção apresenta os modelos de avaliação de portais utilizados nos estudos contidos na literatura. Destarte, são apresentados estudos que abordaram os temas: usabilidade, informações, prestação de contas, serviços e estágio de evolução de portais.

Foram encontrados 18 estudos sobre avaliação de portais do governo que compreendem o período de 2003 a 2014. Estes estudos foram agrupados de acordo com a abordagem que tratam. Dessas abordagens foram selecionadas as dimensões que compõem o modelo da presente pesquisa. Assim, 02 estudos trataram de usabilidade. Informações foi foco de avaliação de 05 estudos, 07 avaliaram os portais quanto à prestação de contas enquanto 02 abordaram a qualidade dos serviços eletrônicos. Finalmente, 02 estudos avaliaram o estágio de desenvolvimento dos portais. Em alguns casos os estudos focaram concomitantemente em mais de uma dimensão.

2.3.1 Usabilidade

A dissertação de Vilella (2003) fez uma revisão da literatura sobre Governo Eletrônico e teve por objetivo avaliar portais de governos quanto à prestação de serviços e disseminação de informações. Busca-se verificar se os portais usam as potencialidades da Internet ou se funcionam apenas como repositórios estáticos de informação. O estudo é exploratório e tenta desenvolver um modelo de avaliação de portais oficiais de governo para a prestação de serviços e disseminação de informação. O modelo conta com três dimensões de análise (conteúdo, usabilidade e funcionalidade), e se dividiu em dois momentos: um onde se propõe a criação dos critérios e parâmetros e um segundo momento em que se aplica o modelo proposto aos portais de governo. Foi selecionado apenas um portal de cada região do Brasil, o que foi contra a proposta inicial de avaliar todos os portais de estados do país. Os resultados obtidos pela pesquisa mostraram que os critérios cumpriram seus objetivos como meio de avaliar os portais de Governo Eletrônico estaduais e que

não há uma preocupação do governo em tornar o conteúdo dos portais facilmente acessível (a estrutura apresenta as informações de forma hierarquizada). Os resultados mostraram, também, que o sentido da comunicação dos portais (Governo->Cidadão) não aproveitam as potencialidades que as tecnologias possibilitam. Quanto à usabilidade nota-se que os portais têm layout e ícones bem estruturados, mas a organização dos *links* e das informações não é bem estruturado.

O estudo de Rover et al (2010) avaliou 18 portais de governo eletrônico brasileiro de vários níveis e esferas, sendo: três portais de prefeituras, três de executivos estaduais, quatro de judiciários estaduais, dois do judiciário federal (STF e STJ), cinco legislativos estaduais, além do portal da Câmara Federal. O estudo adotou metodologia qualitativa e quantitativa e verificou se os portais e sites avaliados atendiam aos critérios contidos na Cartilha de Usabilidade do Governo Federal através do questionário Fase 2 da métrica Lefis (*Legal Framework for the Information Society*), desenvolvida na Universidade de Zaragoza e que analisa diretamente os portais. Os resultados mostraram que as aplicações interativas principalmente nos sítios do legislativo e do judiciário evoluem em direção a interação e participação, em contrapartida a evolução dos processos de transação e transformação é lenta e incipiente. Já o estudo de Santos et al (2011) avaliou os portais do STJ e dos Tribunais Regionais Federais das cinco regiões utilizando a métrica da Lefis. Por meio de método de análise misto observou-se que os portais possuem boa estrutura, mas ainda precisam de melhorias como é o caso da política de proteção de dados e dos trâmites realizados nos portais para assim favorecer a facilidade de uso dos portais.

Rampelotto et al (2014) propõem um modelo para avaliar a usabilidade de sítios de governo eletrônico e identificam a percepção do usuário quanto a usabilidade do site da Receita Federal. A pesquisa é exploratória e descritiva. Foram feitas análises documentais, entrevistas e validações estatísticas. Desse modo, a pesquisa é considerada de multimétodo. A amostra para a validação do instrumento e verificação da percepção dos usuários do Portal da Receita contou com a participação de 1113 usuários do portal. Foram utilizados, como base conceitual desse estudo, oito construtos do Índice de Métricas para Avaliação de e-Serviços elaborado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) e da Cartilha de Usabilidade. Por meio

das técnicas de validação aplicadas e após a exclusão de algumas variáveis e fatores (como o fator “multiplicidade de acesso”) e o agrupamento de fatores, como, por exemplo, “maturidade” e “comunicabilidade” que compuseram o construto indicado “maturidade” chegou-se ao modelo final. Os resultados levaram a um modelo final com os seguintes construtos: facilidades de uso, maturidade, confiabilidade, disponibilidade e acessibilidade/transparência e mostraram que os usuários se preocupam com a disponibilidade 24 horas e com a proteção e sigilo das informações fornecidas.

2.3.2 Informações

A pesquisa de Ribeiro et al (2011) buscou compreender como os municípios disseminam informação para o cidadão de acordo com a ótica de Governo Eletrônico e de Gestão do conhecimento e como isso está relacionado às mudanças do arcabouço legal do país. Foi desenvolvida uma pesquisa quantitativa descritiva dividida em nove dimensões e quinze critérios com um total de 187 pontos de verificação. O método de coleta foi feito a partir de quatro questionários dicotômicos divididos nas nove dimensões. Os resultados mostraram que 63% dos municípios evoluíram quanto à disponibilização de suas informações sobre gestão fiscal, porém a forma como a informação é disponibilizada não é rápida e não torna fácil sua compreensão.

O estudo de Simão e Rodrigues (2005) avaliou a efetividade do alcance das informações e serviços de portal do governo federal brasileiro. O estudo contém 73 critérios agrupados em 14 parâmetros e três dimensões (usabilidade, funcionalidade e conteúdo) desenvolvidas por Vilella (2003) para avaliar portais de governos. Foram utilizados três softwares para avaliar o portal do projeto Rede Governo. Por meio dos critérios, que foram divididos em quatro níveis variando de 1 (que indicava que o serviço/informação observado era ruim ou incompleto) a 4 (que significava que o serviço/informação era completo) foi realizada a avaliação dos serviços e informações disponibilizados no portal. Nos casos em que não se podia atribuir valores intermediários aos critérios e apenas se notou a presença ou não de um

serviço ou informação foi atribuído apenas os valores 1 e 4. Por fim, os resultados apontaram os pontos fortes e fracos do portal. Muitos dos problemas apontados podem ser facilmente resolvidos e alguns decorrem da ausência de gerenciamento como os da dimensão conteúdo relativos a apresentação, atualização e manutenção do conteúdo.

Nazário et al (2012) realizaram um estudo que visou avaliar a qualidade da informação do Portal da Transparência do Governo Federal utilizando o framework de Eppler (2006). Esse arcabouço possui quatro categorias (*Relevant Information, Sound Information, Optimized Process, Reliable Infrastructure*) e 16 critérios de análise. A partir da consecução do estudo observou-se que o portal atende as exigências da LC 131, ou seja, as informações sobre a execução financeira e orçamentária são disponibilizadas de forma detalhada e em tempo real no Portal da Transparência, porém alguns aspectos, como os relativos à compreensão das informações por pessoas leigas e o cruzamento de informações, devem ser melhorados.

Albuquerque et al (2009) buscam evidências que possibilitem a criação de um método de avaliação da qualidade de informação dos sites dos Tribunais de Justiça brasileiros devido à importância das informações disponibilizadas para os operadores do Direito e também para os cidadãos envolvidos em disputas. O modelo proposto para avaliação de qualidade de informações utilizou algumas abordagens de estudos anteriores, principalmente o de Knight e Burn (2005). Por meio da Teoria dos Conjuntos Difusos, adequada para avaliar dados qualitativos ou incertos como aqueles expressos pelo comportamento humano, chegou-se a um modelo de avaliação que leva em consideração os conceitos de qualidade dos usuários.

2.3.3 Prestação de contas

Cruz et. al (2012) avaliaram 96 municípios brasileiros dentre os cem com maior população para identificar o nível de transparência das informações disponibilizadas pelas prefeituras. Para a consecução do trabalho foi construído e utilizado o Índice de Transparência da Gestão Pública Municipal (ITGP-M) que se

baseou, principalmente, nos códigos internacionais de boas práticas de transparência e governança e na legislação brasileira aplicável. O índice foi organizado em seis categorias de análise dos dados entre os quais: transparência e prestação de contas, e também usabilidade e acessibilidade. Os resultados apontaram para o baixo nível de transparência das informações sobre a gestão pública dos municípios e a relação que há entre a condição socioeconômica do município e o seu nível de transparência.

Diferentemente de Cruz et al (2012), a pesquisa de Raupp e Pinho (2011) foi realizada no âmbito do legislativo municipal e aplicada apenas aos municípios de Santa Catarina. Sendo assim, foram selecionados 17 portais de câmaras municipais daquelas cidades cuja população era superior a 50.000 habitantes. A pesquisa era de cunho avaliativo e exploratório e o método qualitativo (estudo de casos múltiplos). O modelo utilizou como indicadores as dimensões da *accountability*: prestação de contas, transparência e participação/interação agrupadas em três níveis de capacidade (alta, média e baixa) para realizar as observações dos portais. Por meio do modelo construído chegou-se aos seguintes resultados que apontaram para: baixa capacidade de interação dos portais, média capacidade em criar as condições necessárias à prestação de contas e alta capacidade de transparência dos atos públicos.

Em outro estudo de Raupp e Pinho (2014) investigou-se a prestação de contas nos portais eletrônicos de Assembleias Legislativas após entrar em vigor a Lei de Acesso a Informação. O estudo é qualitativo, descritivo e utilizou para coleta de dados o protocolo de informações que foi aplicado a 27 portais das assembleias legislativas, incluindo a Câmara Legislativa do Distrito Federal. A partir de estudos anteriores e da Lei de Acesso à Informação foi criado um modelo com os indicadores: divulgação parcial e/ou após o prazo do conjunto de exigências legais sobre os gastos incorridos; divulgação, no prazo, do conjunto de exigências e divulgação, e divulgação, no prazo, de relatórios dos gastos incorridos além do conjunto de exigências legais. Esses indicadores foram divididos nas categorias: nula, baixa, média e alta capacidade. Dos 27 portais investigados, 21 (80%) apresentaram capacidade baixa de prestação de contas, pois apresentaram informações sobre os gastos parciais ou após os prazos exigidos em lei.

Prado (2004) em sua dissertação estuda a influência do governo eletrônico na democracia por meio da avaliação da transparência administrativa e da

disponibilidade de informações públicas (componentes fundamentais da democracia) em websites de governo. Prado (2004) criou um roteiro de avaliação e depois uma lista de informações, checadas nos portais, que permitiu avaliar os indicadores de transparência dos websites governamentais. O roteiro foi dividido em duas etapas: a primeira que consistiu na coleta de informações disponíveis no portal através do roteiro e a segunda consistiu em enviar um questionário pelo link de comunicação do site para avaliar as possibilidades de interação. Foram avaliados 26 prefeituras das capitais dos estados brasileiros. Os resultados mostraram que os portais oficiais das cidades de Belo Horizonte, Curitiba, Florianópolis, Porto Alegre, Rio de Janeiro e São Paulo são os mais estruturados no que se refere à quantidade de informações e serviços ofertados, enquanto os portais de Boa Vista, Macapá, Porto Velho e Rio Branco estão entre os menos estruturados, notadamente o da prefeitura de Belém do Pará que ainda possui domínio comercial (.com.br) ao invés de domínio governamental (.gov.br). Com o envio dos questionários aos websites solicitando esclarecimentos adicionais quanto à prestação de contas aos municípios, apenas três municípios retornaram resposta, o que mostra a precariedade desse canal de comunicação.

Paiva e Zucolotto (2009) elaboraram um indicador para medir o nível de transparência, na web, da gestão fiscal municipal. Os dados foram coletados de 275 sites oficiais de municípios e da página Finanças Brasil da Secretaria do Tesouro Nacional - STN e de 42 fontes alternativas. Os 275 sites oficiais são de municípios do estado de Minas Gerais. Conclui-se que o arcabouço legal que garante o direito a informação e exige a prestação de contas em meios eletrônicos não foi suficiente para que os municípios mineiros fossem transparentes, como mostram os resultados em que 56% dos municípios não cumpriram integralmente a legislação e não publicaram dados de sua gestão fiscal no sistema de coleta de dados municipal do Tesouro Nacional - SISTN.

Pinho (2008) investiga nove portais dos estados mais desenvolvidos quanto ao PIB, dos seguintes Estados do país: Bahia, Rio Grande do Sul, São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Paraná, Pernambuco, Santa Catarina, Goiás e o Distrito Federal. O estudo trabalha com os conceitos de o governo eletrônico, *accountability* e a participação popular. Os resultados convergem com a experiência internacional, em que mesmo países desenvolvidos não se empenham em promover a interação com os cidadãos apenas divulgam informações através da internet (CASTELLS,

2003). E indicam que, no caso do Brasil, apesar da estrutura tecnológica adequada dos portais, as questões culturais e políticas são os principais motivos que obstam a abertura a participação popular e a *accountability*.

2.3.4 Serviços

O trabalho de Cepik et al (2009) objetivou desenvolver um índice para medir a qualidade dos serviços governamentais prestados por meio eletrônico. O estudo foi fruto da parceria entre o Departamento de Governo Eletrônico do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão (DGE/MPOG) e o Centro de Estudos Internacionais sobre Governo da Universidade Federal Rio Grande do Sul (CEGOV/UFRS) onde o DGE buscou auxílio para avaliar os serviços públicos disponíveis em sites e portais do Governo Federal. Com isso houve a reformulação da metodologia aplicada pelo Governo Federal. A amostra foi composta de 195 e-serviços governamentais, selecionados com base na Lista de Assuntos Governamentais (LAG), e foram avaliados por meio da ferramenta ADESG (Avaliador Digital de e-Serviços Governamentais) que aplicou os questionários de forma automatizada.

A partir da aplicação do Índice de Qualidade de e-Serviços Governamentais (IQUES) observou-se a necessidade de modificar e rearranjar os indicadores para dar mais coerência e consistência à avaliação proposta. Dessa forma o índice foi composto por três indicadores: e-atendimento, facilidade de uso e confiabilidade. Cepik et al (2009) concluíram que há necessidade de estudos próprios sobre segurança das informações e sugerem a aplicação do IQUES a previdência e receita federal, bem como em e-serviços de municípios e estados para a melhoria desses e-serviços e para a evolução do governo eletrônico no Brasil.

2.3.5 Estágio de evolução de portais

Santos et al (2013) verificaram o estágio de evolução dos sites dos tribunais de contas brasileiros. Para tal, foi usado método misto de análise. O instrumento de

coleta consistiu na aplicação de um formulário cujos principais construtos provêm de cartilhas de padrões de governo eletrônico para web e da Rede *Lefis*. As 43 questões desse formulário foram agrupadas em nove temas que visaram avaliar e quantificar usabilidade, acessibilidade e o tipo de participação popular apresentado pelos portais dos tribunais de contas. Os resultados mostraram que uma quantidade satisfatória dos portais atende a Lei de Responsabilidade Fiscal e publicam suas contas em meio eletrônico. Os resultados por regiões mostraram que a região Sul foi a mais desenvolvida figurando em primeiro lugar.

Melo (2015) avaliou 27 portais dos Tribunais de Justiça Estadual do Brasil e o Superior Tribunal de Justiça quanto suas capacidades em prover serviços e informações aos usuários. Para tal Melo (2015) elaborou um modelo da avaliação contendo quatro dimensões que buscou medir em quais níveis de funcionalidade, transparência, interação e evolução esses se encontravam. Com base nos resultados chegou à conclusão de que os portais são efetivos em prestar informações e serviços aos cidadãos indicando que cumprem seu papel perante o Judiciário e que se encontram em nível de interação. Por fim, recomendou como agenda de pesquisa que sejam realizados, entre outros, estudos que avaliem respostas por email dos tribunais de Justiça, recomendação que foi operacionalizada pela presente pesquisa para Justiça do Trabalho.

3 MÉTODO

As técnicas e métodos da pesquisa foram delineados de acordo com os objetivos estabelecidos. Destarte, o presente trabalho consiste em uma pesquisa descritiva, com recorte transversal, que busca apresentar a realidade dos portais quanto às dimensões estudadas por meio de método de análise quantitativo que avalia, por observação direta, a efetividade da disponibilização de informações, a prestação de serviços e de contas e as facilidades de funcionalidade dos portais dos Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) e do Tribunal Superior do Trabalho (TST). Para a dimensão serviços, além da avaliação geral de sua disposição nos portais, foram avaliados os serviços das ouvidorias prestados através dos meios eletrônicos, seguindo a recomendação de agenda proposta por Melo (2015) e com base na Resolução nº 103 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça, que apresenta as competências das ouvidorias para a prestação de serviços nos respectivos tribunais.

O método quantitativo consiste em um modelo composto por quatro formulários dicotômicos referentes às dimensões: (a) usabilidade, (b) informações, (c) prestação de contas e (d) serviços. Os indicadores e critérios dos formulários foram selecionados e adaptados dos estudos contidos no referencial teórico.

Complementar a dimensão serviços, para avaliar as repostas das ouvidorias à pergunta elaborada de forma a expressar uma situação verossímil de trabalhador comum diante da utilização do processo judicial eletrônico – PJe, disponível nos portais eletrônicos dos tribunais da Justiça do Trabalho foi empregado o método qualitativo. Para tanto, foram utilizadas técnicas de análise de conteúdo conforme Bardin (2009).

3.1 Caracterização da Justiça do Trabalho no Brasil

O Poder Judiciário é regulado pelos artigos 92 a 126 da Constituição Federal, (incluindo a Emenda Constitucional nº 45 de 2004) sendo constituído por diversos órgãos, com o Supremo Tribunal Federal (STF) no topo (BRASIL, 2011). A Constituição, na seção em que versa sobre a organização do Poder Judiciário

brasileiro (Artigo 92), dispõe que o mesmo é composto pelo supracitado Supremo Tribunal Federal, pelo Superior Tribunal de Justiça, pelos Tribunais Regionais Federais e Juízes Federais, Tribunais e Juízes dos Estados e do Distrito Federal e Territórios, Tribunais e Juízes do Trabalho, Tribunais e Juízes Eleitorais, Tribunais e Juízes Militares e, também, pelo Conselho Nacional de Justiça (BRASIL,1988).

A função do Poder Judiciário é segundo (Brasil, 2009) “garantir os direitos individuais, coletivos e sociais e resolver conflitos entre cidadãos, entidades e Estado”. Para atingir seus objetivos o Texto Constitucional garante, ao Poder Judiciário, autonomia administrativa e financeira (Artigo 99). O Judiciário, composto por todos os órgãos mencionados divide-se fundamentalmente em primeira e segunda instância sendo: os juízes federais, dos estados e do Distrito Federal, do trabalho, eleitorais e os militares constituintes da primeira instância. Enquanto os tribunais federais, dos estados e do Distrito Federal, do trabalho, eleitorais e militares constituem a segunda instância. Brasil (2011, p.01) acrescenta ainda:

Como regra, os processos se originam na primeira instância, podendo ser levados, por meio de recursos, para a segunda instância, para o STJ (ou demais tribunais superiores) e até para o STF, que dá a palavra final em disputas judiciais no país em questões constitucionais. Mas há ações que podem se originar na segunda instância e até nas Cortes Superiores. É o caso de processos criminais contra autoridades com prerrogativa de foro.

No Brasil existem órgãos que funcionam no âmbito da União e dos estados, incluindo o Distrito Federal e Territórios, sendo, a Justiça Federal e a Justiça Especializada – Justiça do Trabalho, Justiça Eleitoral e Justiça Militar - componentes do judiciário no âmbito da União (BRASIL, 2011).

Destarte, no sistema judiciário brasileiro, o Supremo Tribunal Federal (STF) é o órgão máximo e tem como função precípua “zelar pelo cumprimento da Constituição e dar a palavra final nas questões que envolvam normas constitucionais” (BRASIL, 2009). Além disso, o STF julga parlamentares federais, ministros de estado e o presidente da República quando processados por infrações penais comuns (BRASIL, 2011). O STF é composto por onze ministros, indicados e nomeados pelo Presidente da República após aprovação pelo Senado Federal (BRASIL, 2009).

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) situa-se em nível abaixo ao do STF e sua responsabilidade é fazer uma interpretação uniforme da legislação federal. Sua composição se dá por 33 ministros também nomeados pelo Presidente da República por aprovação do Senado. O STJ julga causas criminais que envolvam autoridades como: governadores de estados, Desembargadores e Juízes (BRASIL, 2009).

Como já relatado, a Justiça do Trabalho, um dos três ramos da Justiça Federal especializada (junto com a Justiça Eleitoral e Militar) está inserida, assim como a Justiça Federal, no âmbito da União. O Texto Constitucional consagra em seu artigo 111 a composição da Justiça do Trabalho em que estão elencados: o Tribunal Superior do Trabalho, os Tribunais Regionais do Trabalho e os Juízes do Trabalho. Os Tribunais Regionais do Trabalho totalizam 24 tribunais que abrangem, em alguns casos, mais de um estado (TRT da 10ª Região: Distrito Federal e Tocantins; TRT da 11ª Região: Roraima e Amazonas e TRT da 14ª Região: Rondônia e Acre) e no caso do Estado de São Paulo dois tribunais para um único estado: o TRT da 2ª Região sediado em São Paulo capital e o TRT da 15ª com sede em Campinas.

À Justiça Trabalhista compete, como consta no artigo 114 da Carta Política:

...julgar conflitos individuais e coletivos entre trabalhadores e patrões, incluindo aqueles que envolvam entes de direito público externo e a administração pública direta e indireta da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. (BRASIL, 2009)

Os Tribunais Regionais do Trabalho (TRT) são compostos por juízes trabalhistas que atuam na primeira e segunda instância enquanto o Tribunal Superior do Trabalho (TST) é constituído por ministros (BRASIL, 2011).

Além dos TRTs e do TST, a Justiça Especializada do Trabalho é composta pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) que funciona diante do TST e é o órgão responsável pela supervisão e controle administrativo e orçamentário dos órgãos da primeira e segunda instância, ou seja, das Varas do Trabalho, dos TRTs e do próprio TST. Suas decisões possuem efeito vinculante diante desses órgãos.

3.2 População e amostra

A amostra é composta pelos portais eletrônicos na internet dos 24 Tribunais Regionais do Trabalho, mais o portal do Tribunal Superior do Trabalho, totalizando 25 portais. Os tribunais da Justiça do Trabalho correspondem a 27% (1/4) dos tribunais que compõem o Judiciário Brasileiro (91 tribunais). A seleção da amostra se deu pela importância da Justiça do Trabalho no Brasil que é responsável por fazer cumprir, entre outras, a Consolidação de Leis do Trabalho (CLT) e solucionar milhões de dissidências individuais e coletivas entre empregadores e patrões, por sua representatividade na composição do Poder Judiciário e para delimitar a população de forma a torná-la mais homogênea favorecendo a avaliação e comparação entre os portais dos tribunais.

Os endereços dos portais foram obtidos em 11 de junho de 2015 a partir de *links* contidos no site do TST através do caminho indicado: Página Inicial>Institucional>Justiça do Trabalho – TRT. Os tribunais, em alguns casos, exercem jurisdição em mais de um estado e seus portais servem, portanto, aos cidadãos de ambos os estados, é o caso do TRT 8 - Pará e Amapá, TRT 10 - Distrito Federal e Tocantins, TRT 11 - Roraima e Amazonas e TRT 14 - Rondônia e Acre. No caso do estado de São Paulo há dois tribunais regionais do trabalho, um cuja sede é em São Paulo capital (TRT da 2ª Região) e outro com sede em Campinas (TRT da 15ª Região).

O Quadro 01 a seguir apresenta os endereços dos tribunais na internet e as respectivas regiões e estados.

QUADRO 01: Lista de tribunais, estados ou cidades e endereço na internet

Região	Estados	Endereços Eletrônicos
TRT da 1ª Região	Rio de Janeiro	http://www.trt1.jus.br/
TRT da 2ª Região	São Paulo (capital)	http://www.trt2.jus.br/
TRT da 3ª Região	Minas Gerais	http://www.trt3.jus.br/
TRT da 4ª Região	Rio Grande do Sul	http://www.trt4.jus.br/
TRT da 5ª Região	Bahia	http://www.trt5.jus.br/
TRT da 6ª Região	Pernambuco	http://www.trt6.jus.br/
TRT da 7ª Região	Ceará	http://www.trt7.jus.br/
TRT da 8ª Região	Pará e Amapá	http://www.trt8.jus.br/

TRT da 9ª Região	Paraná	http://www.trt9.jus.br/
TRT da 10ª Região	Distrito Federal e Tocantins	http://www.trt10.jus.br/
TRT da 11ª Região	Roraima e Amazonas	http://portal.trt11.jus.br/
TRT da 12ª Região	Santa Catarina	http://www.trt12.jus.br/
TRT da 13ª Região	Paraíba	http://www.trt13.jus.br/
TRT da 14ª Região	Rondônia e Acre	http://www.trt14.jus.br/
TRT da 15ª Região	Campinas (São Paulo)	http://portal.trt15.jus.br/
TRT da 16ª Região	Maranhão	http://www.trt16.jus.br/
TRT da 17ª Região	Espírito Santo	http://www.trtes.jus.br/
TRT da 18ª Região	Goiás	http://www.trt18.jus.br/
TRT da 19ª Região	Alagoas	http://www.trt19.jus.br/
TRT da 20ª Região	Sergipe	http://www.trt20.jus.br/
TRT da 21ª Região	Rio Grande do Norte	http://www.trt21.jus.br/
TRT da 22ª Região	Piauí	http://www.trt22.jus.br/
TRT da 23ª Região	Mato Grosso	http://portal.trt23.jus.br/
TRT da 24ª Região	Mato Grosso do Sul	http://www.trt24.jus.br/

Fonte: www.tst.jus.br.

3.3 Procedimentos de coleta dos dados

Os dados foram coletados por meio dos formulários elaborados com a finalidade de registrar os resultados obtidos através da observação direta dos conteúdos dos portais e das respostas das ouvidorias dos tribunais à pergunta enviada aos TRTs por meio dos formulários eletrônicos dos portais e cujas respostas foram recebidas via e-mail. Primeiro, procedeu-se a criação de quatro formulários, cada qual referente a uma das dimensões analisadas. Esses formulários são compostos por indicadores e critérios selecionados dentre aqueles mais recorrentes na literatura contida no referencial e cujos descritores fossem mais objetivos. Os formulários são dicotômicos e indicam a presença ou não dos pontos de verificação observados que favorecem a prestação de contas, prestação de serviços, disponibilidade das informações e usabilidade dos portais, assim cada ponto de verificação presente no portal recebeu pontuação 1 (um) enquanto aqueles não presentes receberam pontuação 0 (zero).

Para realizar as observações, as buscas foram feitas em três níveis: menus, *links* e mapa dos sites de acordo com Simões e Rodrigues (2005). Essa delimitação

é necessária para poder viabilizar a pesquisa uma vez que, como a maioria dos portais, os da Justiça do Trabalho possuem muitos níveis com serviços, recursos e informações diversos.

3.4 Procedimentos de análise dos dados

A análise dos dados foi realizada, por meio do referido modelo composto de quatro formulários para avaliar os portais, e através de técnicas qualitativas empregadas para avaliação das respostas das ouvidorias. O modelo elaborado agrega as quatro principais dimensões de avaliação: (a) usabilidade, (b) informações, (b) prestação de contas, e (c) serviços.

O procedimento de elaboração do modelo de avaliação dos portais seguiu as seguintes etapas: verificação dos modelos aplicados em pesquisas anteriores; seleção de indicadores e critérios objetivos e recorrentes na literatura; adequação dos critérios para avaliar os pontos de verificação; e estabelecimento de notas (1 ou 0) aos critérios de acordo com a observação aos pontos de verificação.

A análise desenvolvida utilizou técnicas de análise de conteúdo apresentadas por Bardin (2009). Por conseguinte, foi realizada a categorização das respostas emitidas e inferências quanto às atitudes/intenções das ouvidorias através dos conteúdos de suas manifestações.

A seguir é apresentado o modelo de avaliação utilizado no estudo e suas respectivas dimensões de análise.

3.4.1 Usabilidade

O instrumento elaborado para avaliar a dimensão usabilidade é composto por quatro indicadores e onze critérios. Os indicadores são: (a) disponibilidade, (b) acessibilidade, (c) facilidade de uso e (d) interação. O indicador disponibilidade foi selecionado a partir dos estudos de Rampelotto et al (2014), Ribeiro et al (2011) e Cepick et al (2009). O indicador acessibilidade estava presente em Ribeiro et al (2011) e Cepick et al (2009). Já o indicador facilidade de uso foi retirado de

Rampelotto et al (2014), Cepick et al (2009) e Brasil (2007). Por fim, o indicador interação foi retirado de Rover et al (2010) e de Ribeiro et al (2011). Os estudos dos quais foram selecionados os critérios podem ser vistos no Apêndice A. Cada critério identifica o nível de atendimento, pelos portais, aos indicadores correspondentes.

A dimensão Usabilidade verifica a facilidade de uso dos portais que está relacionada à navegabilidade e desenho dos sítios os quais, de acordo com a literatura da área, facilitam o aprendizado das funções dos mesmos e aumentam a preferência dos usuários.

3.4.2 Informações

A dimensão Informação investiga componentes relativos à qualidade das informações prestadas pelos tribunais, dada a importância dessas informações para os operadores do direito e principalmente para os jurisdicionados. Conforme constatações da literatura, o não atendimento a requisitos de qualidade no tratamento de informações podem levar assimetria informacional.

O procedimento para a elaboração do instrumento de análise dessa dimensão foi o mesmo daquele utilizado para a dimensão usabilidade. Essa dimensão foi operacionalizada com base em cinco indicadores e sete critérios. Os indicadores são: (a) correção - retirado dos estudos de Nazário et al (2012), Vilella (2003) e Simões e Rodrigues (2005); (b) consistência - selecionado a partir de Nazário et al (2012) e Albuquerque et al (2009); (c) compreensibilidade - presente em Nazário et al (2012) e Albuquerque et al (2009); (d) atualidade – retirado de Nazário et al (2012), Albuquerque et al(2009), Vilella (2003) e Simões e Rodrigues (2005) e (e) segurança - presente em Nazário et al (2012), Albuquerque et al (2009) e Vilella (2003).

A consulta as referências dos critérios podem ser vistas no Apêndice A. Para realizar as avaliações da dimensão informações foram avaliadas três notícias disponibilizadas nas seções de notícias/informativos e demais informações contidas nos portais.

3.4.3 Prestação de contas

Essa dimensão busca avaliar a prestação de contas através dos portais dos tribunais. Essas prestações devem contemplar principalmente a alocação dos recursos pelos entes públicos e permitir a fiscalização pelos entes externos. Os portais podem contribuir para a construção da prestação de contas.

Diferentemente das dimensões anteriores, o formulário para avaliação da prestação de contas foi construído a partir da adaptação do modelo de Raupp e Pinho (2014) e do uso dos seguintes dispositivos legais: Ato nº 8 de 2009 do CSJT e Lei Complementar nº 101 de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal). Os indicadores são constituídos por quatro contas apresentadas no Ato do CSJT. São elas: (a) execução orçamentária e financeira, (b) compras, (c) relatório de gestão fiscal (RGF) e (d) licitações. Os critérios de avaliação: relatórios divulgados, apresentação no prazo e notas explicativas são utilizados para avaliar as contas Execução Financeira e Orçamentária e RGF e foram adaptados de Raupp e Pinho (2014).

Para as contas Compras e Licitações, devido as suas peculiaridades, foram selecionados como critérios, além do critério de Raupp e Pinho (2014) – relatórios divulgados, alguns requisitos contidos no Ato nº 8 do CSJT. São eles: exercício/mês da aquisição e descrição do bem, para a conta Compras e para a conta Licitações: situação da licitação e atalho para solicitação de editais. Os prazos específicos para a publicação das contas estão presentes nos referidos dispositivos legais.

3.4.4 Serviços

A presente dimensão avaliará o atendimento aos indicadores correspondentes, necessários à boa prestação dos serviços pelos portais dos tribunais da Justiça do Trabalho e que tornem fácil e ágil as prestações judiciais aos cidadãos.

O instrumento de avaliação da dimensão informação é constituído por cinco indicadores e oito critérios e os procedimentos de criação foram os mesmos das dimensões usabilidade e informação. Os indicadores são (a) trâmites – selecionado a partir do estudo de Santos et al (2011); (b) disponibilidade – retirado de Cepick et

al (2009), Rampelotto et al (2014), Ribeiro et al (2011) e Brasil (2007); (c) acompanhamento – presente em Ribeiro et al (2011); (d) ajuda – selecionado a partir de Cepick et al (2009) e Ribeiro et al (2011) e (e) segurança – presente em Cepick et al (2009). Os critérios e os estudos dos quais foram selecionados podem ser vistos no Apêndice A.

Para a avaliação dos serviços prestados pelas ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho procedeu-se uma análise qualitativa das respostas às manifestações e/ou questionamento enviadas aos tribunais, que expressam uma situação comum aos jurisdicionados diante das dificuldades e novas possibilidades que representam os processos judiciais eletrônicos.

A análise qualitativa avaliou os conteúdos das respostas à pergunta “Gostaria de saber o que devo fazer para entrar com uma ação, utilizando o PJE, em caso de descumprimento das leis trabalhistas pela empresa para que trabalho?”. As respostas foram divididas em categorias definidas a partir da técnica de acervo, ou seja, após a leitura das respostas para identificar os principais temas. Estes temas são, então, separados para identificação de seus elementos e depois reagrupados nas categorias de acordo com seus pontos em comum. Após, são inferidas as atitudes das ouvidorias por meio das manifestações e divididas as respostas em dois polos: abordagens positivas e negativas. Foi avaliado, também, o tempo entre o envio do questionamento e recebimento das manifestações das ouvidorias.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Usabilidade

Os resultados da dimensão usabilidade mostram uma situação satisfatória no atendimento aos indicadores e critérios do instrumento de avaliação de usabilidade. A média alcançada pelos portais foi de 6,96. Seis portais (23% da amostra) obtiveram valores abaixo da média e os demais (20 portais) obtiveram resultados acima da média. O maior valor alcançado foi de 9 pontos pelo portal do TST e o menor de 4 pontos obtido pelo portal do TRT 24 – MS. Na Tabela 1 são apresentados os valores para cada portal e as médias por região, além da média geral de todos os portais.

Tabela 1. Resultados por portal e região da dimensão usabilidade

Dimensão Usabilidade			
Portal	Valor	Portal	Valor
TST	9	Região Nordeste	
Região Sul		TRT 05 - BA	7
TRT 04 – RS	7	TRT 06 – PE	7
TRT 09 – PR	6	TRT 07 – CE	7
TRT 12 – SC	7	TRT 13 - PB	8
Média	6,67	TRT 16 - MA	6
Região Sudeste		TRT 19 – AL	5
TRT 01 – RJ	8	TRT 20 – SE	8
TRT 02 – SP (cap.)	7	TRT 21 – RN	5
TRT 03 – MG	8	TRT 22 - PI	7
TRT 15 – SP (interior)	8	Média	6,67
TRT 17 – ES	7	Região Norte	
Média	7,6	TRT 08 – AP	6
Região Centro-Oeste		TRT 10 – DF e TO	7
TRT 10 – DF e TO	7	TRT 11 - RR e AM	7
TRT 18 – GO	9	TRT 14 – RO e AC	7
TRT 23 – MG	7	Média	6,75
TRT 24 – MS	4	Média Geral	6,96

Média	6,75	
--------------	-------------	--

Fonte: Elaborado pelo autor.

Com base nas médias por região geográfica classificou-se os portais da seguinte forma:

1ª Colocação - Região Sudeste – 7,6

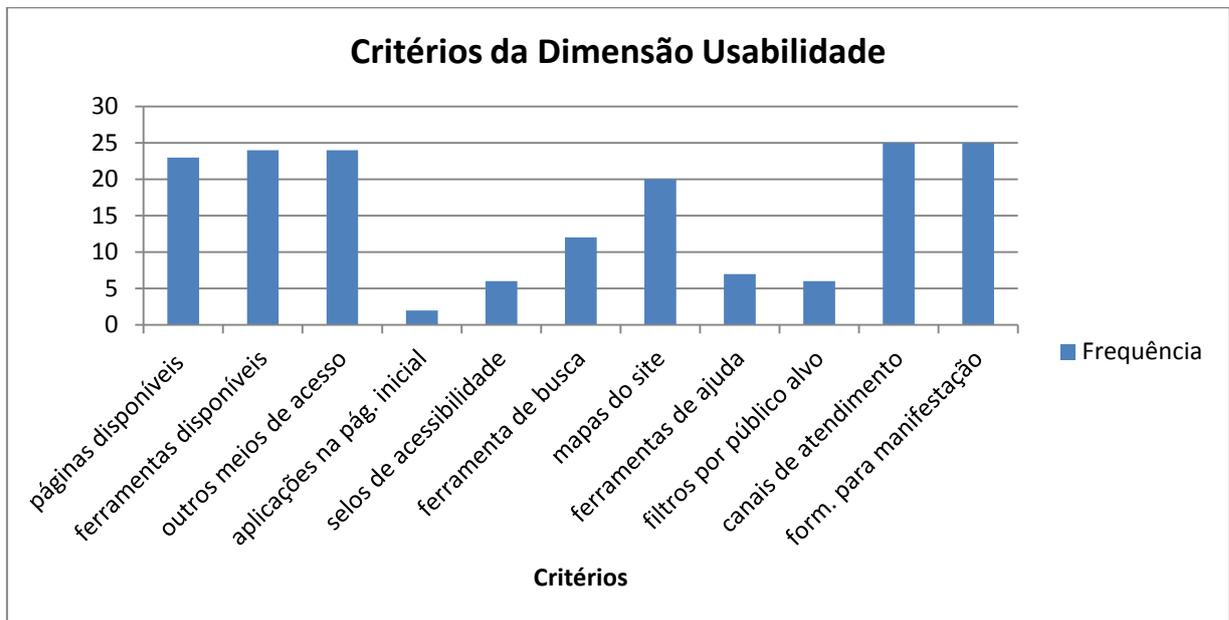
2ª Colocação - Região Centro-Oeste - 6,75

2ª Colocação - Região Norte – 6,75

4ª Colocação - Região Sul - 6,67

4ª Colocação - Região Nordeste – 6,67

Apesar do resultado razoável alcançado pelos portais, quanto aos critérios, alguns se encontram em situação precária, como é o caso do que mede a presença das ferramentas essenciais como filtro de acesso por usuário, mapa do site, perguntas frequentes (FAQ) e ferramenta de busca na página inicial presente apenas nos portais do TST e do TRT 22 (PI). Esses elementos facilitam o acesso pelo cidadão aos recursos, serviços e informações que pretendem utilizar. Por outro lado, outros critérios, como os do indicador interação estavam presentes em todos os portais como pode ser visto no Gráfico 1 que apresenta a frequência com que os critérios são atendidos pelos portais.

Gráfico 1. Frequência dos critérios da dimensão usabilidade

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os mecanismos que garantem uma maior facilidade de uso dos portais devem ser implementados para aumentar a satisfação dos usuários e a utilização dos serviços. Destarte, é responsabilidade da administração pública oferecer melhor experiência de acesso ao cidadão e avançar nas possibilidades do governo eletrônico respeitando as particularidades das população (SANTOS et al, 2011).

Assim, os resultados apontam para uma estrutura razoável dos portais no atendimento aos mecanismos que facilitam o uso, apesar da precariedade no atendimento ao critério filtros de acesso por público alvo que segundo Simão e Rodrigues (2005) facilitam o direcionamento do usuário no portal. Esse resultado discorda dos achados de Melo (2015) que mostraram um bom atendimento ao critério pelos portais da Justiça Estadual, indicando uma diferenciação quanto ao atendimento desse critério pelos portais nos diferentes âmbitos do Poder Judiciário.

Dada à importância dos mecanismos que facilitam o uso dos portais, pôde-se observar uma diferença de estrutura entre os portais quanto ao atendimento aos critérios e quanto aos formatos dos menus e layout das páginas. Dessa forma, mesmo não sendo o caso de padronizar totalmente os menus e layout das páginas como sugere Rover et al (2010) é necessário que sejam estabelecidos padrões e critérios para mensurar a usabilidade dos portais da Justiça do Trabalho como, por

exemplo, por meio de cartilhas de boas práticas como aquela do Governo Executivo Federal e fiscalização quanto ao atendimento aos padrões. Assim, talvez seja possível criar outras formas de participação como usuário ou cidadão (SANTOS et al, 2011).

4.2 Informação

Os resultados para a dimensão Informação são apresentados abaixo. Pode-se observar que a média dos portais para essa dimensão foi de 4,96 (71% do valor máximo possível – 7). Apesar disso, sete tribunais (27% da amostra) ficaram abaixo da média enquanto que os sete mais bem avaliados obtiveram a maior nota registrada (6). O portal do tribunal de Alagoas apresentou o menor valor (3 pontos).

Pode ser destacado o resultado por regiões em que se percebe que as regiões Nordeste e Norte atingiram respectivamente 4,78 e 4,75, valores abaixo da média geral (4,96). A região Sul foi a mais bem avaliada alcançando a média de 5,33 pontos de 7,0 pontos possíveis.

A Tabela 2 traz os valores obtidos pelos portais e as médias atribuídas por região.

Tabela 2. Resultados por portal e região da dimensão informação

Dimensão Informação			
Portal	Valor	Portal	Valor
TST	5	Região Nordeste	
Região Sul		TRT 05 - BA	4
TRT 04 – RS	5	TRT 06 – PE	4
TRT 09 – PR	5	TRT 07 – CE	6
TRT 12 – SC	6	TRT 13 - PB	4
Média	5,33	TRT 16 - MA	6
Região Sudeste		TRT 19 – AL	3
TRT 01 – RJ	5	TRT 20 – SE	5
TRT 02 – SP (cap.)	6	TRT 21 – RN	5
TRT 03 – MG	5	TRT 22 - PI	6
TRT 15 – SP (interior)	5	Média	4,78
TRT 17 – ES	4	Região Norte	

Média	5,0	TRT 08 – AP	5
Região Centro-Oeste		TRT 10 – DF e TO	5
TRT 10 – DF e TO	5	TRT 11 - RR e AM	5
TRT 18 – GO	6	TRT 14 – RO e AC	4
TRT 23 – MG	4	Média	4,75
TRT 24 – MS	6	Média Geral	4,96
Média	5,25		

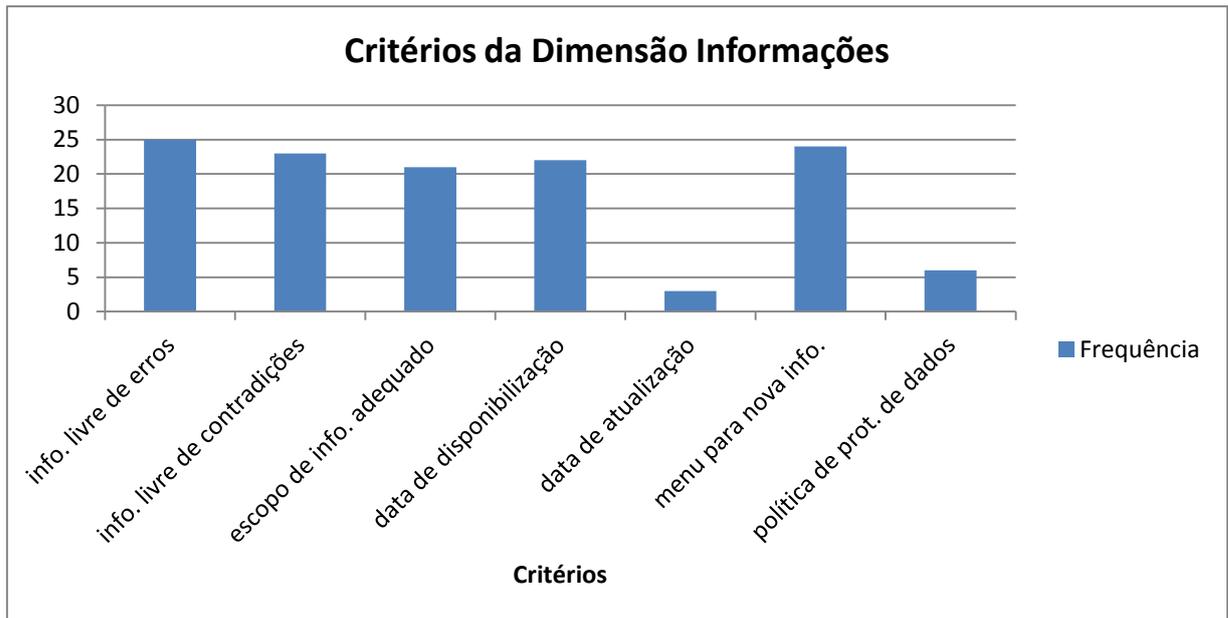
Fonte: Elaborado pelo autor.

A partir dos resultados por regiões chegou-se ao ranking abaixo:

- 1ª Colocação - Região Sul - 5,33
- 2ª Colocação - Região Centro-oeste - 5,25
- 3ª Colocação - Região Sudeste - 5,0
- 4ª Colocação - Região Nordeste - 4,78
- 5ª Colocação - Região Norte - 4,75

Os resultados dos critérios mostram que apenas três portais - TRT 2 (SP - capital), TRT 7 (CE) e TRT 13 (PB) indicam quando as informações são atualizadas (no caso do TRT 24 - MS) o portal indica a possibilidade de alteração das informações ao longo do dia, porém não são apresentadas as datas e horas dessa atualização). Por outro lado, observa-se que o critério referente à correção das informações é atendido por todos os tribunais o que é importante, pois aumenta a utilidade da informação e reduz a assimetria informacional.

O Gráfico 2 abaixo mostram a frequência do atendimento aos critérios da dimensão informação.

Gráfico 2. Frequência dos critérios de informação

Fonte: Elaborado pelo autor.

Dado o grande número de informações disponíveis nos portais dos tribunais da Justiça Estadual e a importância dessas informações para os operadores do Direito e cidadãos comuns e envolvidos em lides, devem haver elementos que facilitem o acesso a essas informações (ALBUQUERQUE et al, 2009)

Os resultados mostraram um bom atendimento dos portais aos critérios informações livre de erros e informações livres de contradições do qual se depreende haver profissionais aptos a trabalharem com essas informações, porém o critério atualização de informações apresenta uma carência o que pode prejudicar sua utilização e relevância e, como garante Albuquerque et al (2009), a tomada de decisões corretas pelos cidadãos.

Quanto à segurança dos dados, apesar da natureza pública dos processos judiciais a política de proteção de dados deve assegurar a fidelidade dos dados disponíveis como indica Santos et al (2011). Assim, observou-se que os portais não apresentam as informações quanto a política de proteção de dados dos usuários e essa obscuridade quanto as políticas utilizadas pelos portais da Justiça do Trabalho levam a uma relação de desconfiança quanto as informações disponibilizadas via portal. Apesar disso, os resultados indicaram um nível satisfatório da Gestão de Informações diferentemente do que se encontrou em Ribeiro et al (2011).

4.3 Prestação de Contas

Nessa dimensão 10 tribunais (38,5% da amostra) obtiveram pontuação abaixo da média geral (9,42). Esses resultados são expressivos e indicam o descumprimento dos dispositivos legais que regulam a prestação de contas dos tribunais, como o Ato nº 8 de 2009 CSJT e Lei Complementar nº 101 de 2000 LRF (utilizados para a construção do formulário da dimensão Prestação de Contas). Dentre os resultados destaca-se o valor alcançado pelo portal do TST, abaixo da média geral, descumprindo as determinações legais estabelecidas para a prestação de contas, mesmo funcionando junto ao CSJT que estabelece algumas dessas normas e fiscaliza seu cumprimento pelos tribunais da Justiça do Trabalho. Quanto aos resultados por região, mais uma vez as médias por região das regiões Norte e Nordeste ficarem abaixo da média geral.

Na Tabela 3 abaixo podem ser vistos os valores obtidos pelos portais e as médias alcançadas pelas regiões, além da média geral obtida pelos portais.

Tabela 3. Resultados por portal e região da dimensão prestação de contas

Dimensão Prestação de Contas			
Portal	Valor	Portal	Valor
TST	8	Região Nordeste	
Região Sul		TRT 05 - BA	9
TRT 04 - RS	10	TRT 06 - PE	10
TRT 09 - PR	12	TRT 07 - CE	7
TRT 12 - SC	11	TRT 13 - PB	10
Média	11	TRT 16 - MA	7
Região Sudeste		TRT 19 - AL	10
TRT 01 - RJ	11	TRT 20 - SE	10
TRT 02 - SP (cap.)	12	TRT 21 - RN	10
TRT 03 - MG	6	TRT 22 - PI	6
TRT 15 - SP (interior)	9	Média	8,78
TRT 17 - ES	11	Região Norte	
Média	9,8	TRT 08 - AP	7
Região Centro-Oeste		TRT 10 - DF e TO	11
TRT 10 - DF e TO	11	TRT 11 - RR e AM	7
TRT 18 - GO	11	TRT 14 - RO e AC	10

TRT 23 – MG	8	Média	8,75
TRT 24 – MS	11	Média Geral	9,42
Média	10,25		

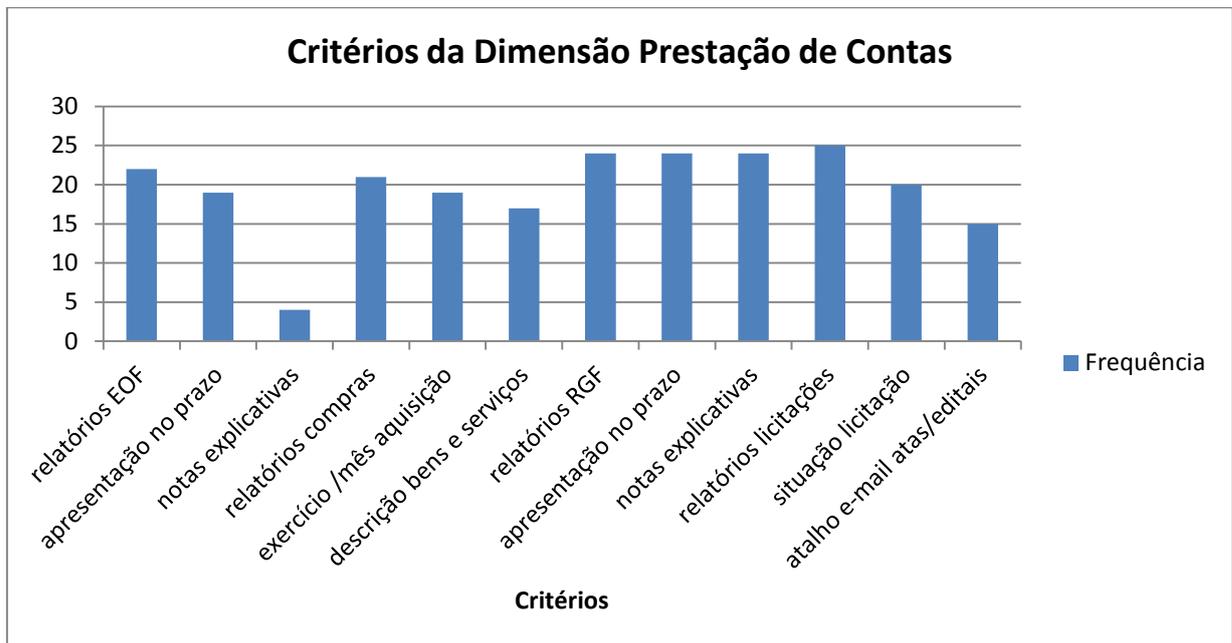
Fonte: Elaborado pelo autor.

A partir dos resultados por região, os portais foram classificados de acordo com o ranking a seguir:

- 1ª Colocação - Região Sul - 11
- 2ª Colocação - Região Centro-Oeste - 10,25
- 3ª Colocação - Região Sudeste - 9,84
- 4ª Colocação - Região Nordeste - 8,78
- 5ª Colocação - Região Norte - 8,75

Dentre os critérios, o que se destacou foi aquele que avalia notas explicativas referente a conta execução orçamentária que é atendida apenas em quatro portais (15% da amostra). Essas notas são sugeridas pelo art. 16 do Ato 8 do CSJT e sua ausência restringe a compreensão das contas e temos contábeis aos especialistas, limitando seu uso pelo cidadão leigo.

As frequências do atendimento dos portais aos critérios da dimensão prestação de contas são apresentadas no Gráfico 03 a seguir.

Gráfico 3. Frequência dos critérios de prestação de contas

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os resultados apresentados na tabela e gráfico acima indicaram o cumprimento parcial dos dispositivos legais, entre eles o Ato nº 08 de 2009 do CSJT, e da prestação de contas por parte dos tribunais. A situação dos portais dos tribunais é, porém, melhor que os apresentados por Raupp e Pinho (2014) para as assembleias legislativas, mas indicam a não efetividade dos portais da Justiça do Trabalho quanto às possibilidades para apresentarem, além das contas, suas justificativas.

A precariedade no atendimento ao critério notas explicativa para a conta Execução Orçamentária e Fiscal, que é uma exigência do artigo 16 contida no Ato do CSJT, restringe o entendimento dos termos técnicos contábeis aos especialistas da área e aumenta a assimetria informacional.

Com base nesses resultados nota-se o descumprimento do princípio da *accountability* proposta por IFAC (2001) para orientar as práticas de governança no setor público e também o descumprimento do princípio da abertura que consiste no processo de divulgação das ações e decisões tomadas pelos agentes e instituições públicas e que também ampliam a assimetria informacional entre os entes do Estado e os entes externos responsáveis pelo controle dos atos dos governos, dificultando a

criação de uma relação de confiança entre aqueles que detêm o poder e os administrados conforme indica Raupp e Pinho (2014).

4.4 Serviços

Na avaliação da dimensão Serviços observa-se uma situação satisfatória dos tribunais, que na média geral obtiveram valor de 5,8 pontos. A menor pontuação alcançada (4 pontos) foi obtida pelos portais do TRT 8 (AP) e TRT 9 (SC). Cinco portais (19% da amostra) atingiram a pontuação máxima alcançada. Os resultados por região mostram uma situação precária para a região Norte. Quanto a Região Centro-Oeste, em que pese todos os tribunais terem obtido a mesma pontuação, cabe salientar que esses não pontuaram, necessariamente, os mesmos critérios, conforme mostra o Apêndice E.

Tabela 4. Resultados por portal e região da dimensão Serviços.

Dimensão Serviços			
Portal	Valor	Portal	Valor
TST	6	Região Nordeste	
Região Sul		TRT 05 - BA	6
TRT 04 – RS	7	TRT 06 – PE	6
TRT 09 – PR	4	TRT 07 – CE	5
TRT 12 – SC	6	TRT 13 - PB	6
Média	5,67	TRT 16 - MA	7
Região Sudeste		TRT 19 – AL	6
TRT 01 – RJ	7	TRT 20 – SE	5
TRT 02 – SP (cap.)	7	TRT 21 – RN	5
TRT 03 – MG	6	TRT 22 - PI	7
TRT 15 – SP (interior)	5	Média	5,89
TRT 17 – ES	5	Região Norte	
Média	6	TRT 08 – AP	4
Região Centro-Oeste		TRT 10 – DF e TO	6
TRT 10 – DF e TO	6	TRT 11 - RR e AM	5
TRT 18 – GO	6	TRT 14 – RO e AC	6
TRT 23 – MG	6	Média	5,25

TRT 24 – MS	6	Média Geral	5,80
Média	6		

Fonte: Elaborado pelo autor.

Ranking

1ª Colocação - Sudeste – 6 pontos

1ª Colocação - Centro-Oeste - 6 pontos

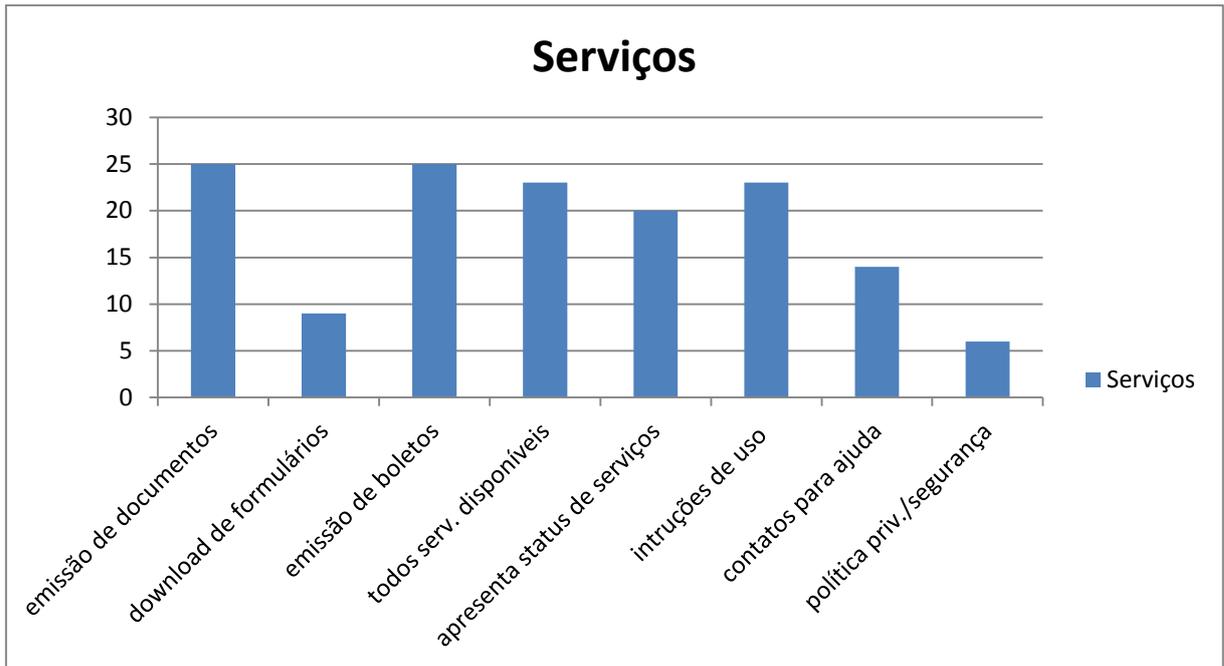
3ª Colocação - Nordeste – 5,89

4ª Colocação - Sul – 5,67

5ª Colocação - Norte - 5,25

Os critérios melhor atendidos para essa dimensão foram os relacionados a possibilidades de emissão de documentos e de pagamento de taxas via boleto ou depósito online, ambos presentes em todos os portais. Isso mostra que o cidadão não precisa se deslocar até o tribunal para realizar esses serviços e indica que os portais possuem certa estrutura próxima do nível de transação. Já o critério menos frequente foi o que verifica a política de segurança e privacidade disponível nos sites, em que apenas seis portais (23%) apresentaram tal política e apenas o do TRT 2 (SP-capital) trazia essa informação na página inicial (os demais apresentavam-na apenas em atos normativos internos sendo necessário percorrer muitos níveis no site para seu encontro o que certamente dificulta o acesso pelo cidadão/jurisdicionado e prejudica credibilidade do tribunal).

Gráfico 4. Frequência aos critérios de serviços



Fonte: Elaborado pelo autor.

Apesar dos resultados acima mostrarem uma estrutura para prestação dos serviços razoavelmente atendida pelos portais observa-se uma precariedade quanto a possibilidade de realização de download dos formulários dos portais. Esse resultado pode indicar uma limitação quanto às possibilidades dos serviços prestados pelos tribunais por meio eletrônico o que indicaria que as potencialidades do governo eletrônico não estão sendo exploradas, cabendo ressaltar que, segundo Santos et al (2011), o e-gov pode trazer novas modalidades de participação dos cidadãos junto aos governos.

De forma geral, os resultados mostram, diferentemente daqueles apresentados pelo estudo de Rover et al (2010), que os portais dos tribunais da Justiça do Trabalho se encontram no nível de interação, disponibilizando serviços em que os cidadão podem fazer pesquisas nos sites, downloads, manifestarem-se, entre outras funções e inicia-se um período de transição o nível de transformação em que os serviços podem ser realizados inteiramente nos portais, como é o caso do PJe.

Os resultados apresentados da dimensão serviços são limitados e indicam como estão disponibilizados os serviços nos portais, quais seus tipos e como são prestados, não avaliando o conteúdo das prestações de serviços em si. Portanto, optou-se por avaliar os serviços prestados via portal. Os resultados dessa avaliação são apresentados e discutidos a seguir.

De forma complementar à dimensão serviços são apresentados, nos parágrafos seguintes, os resultados e avaliação dos serviços das ouvidorias prestados através de formulários eletrônicos disponíveis nos portais. Assim avaliam-se os tempos de respostas de cada ouvidoria e os conteúdos de suas manifestações. Para os tempos de resposta foram consideradas as datas da manifestação (envio da pergunta) e a da resposta das ouvidorias.

Como pode ser observado, o tempo das respostas variaram de nove minutos até sete dias. Apesar da relevância desses resultados, que apresentam a disparidade entre os tempos de manifestação, por si só não são suficientes para avaliar o serviço das ouvidorias. Exemplo disso é a manifestação do Tribunal da 5ª Região (BA) que apesar de apresentar o menor tempo de resposta não atende a dúvida expressa pela pergunta, apenas indica contato com núcleo especializado para tal. Dessa forma, se presume que para um atendimento eficaz há de se ter tempo hábil que não seja nem tão longo por uma questão de tempestividade quanto ao que é perguntado, nem tão curto para não prejudicar a resposta. Assim sendo, na sequência são apresentados os resultados da avaliação de conteúdo das respostas e a indicação das atitudes/valores implícitos nessas.

As respostas com as datas de envio e recebimento das manifestações podem ser vistos no Apêndice F. A Tabela 5 a seguir apresentam os resultados dos tempos de resposta das ouvidorias em ordem crescente - do menor para o maior tempo.

Tabela 5. Tempo de Resposta das Ouvidorias dos Tribunais.

Tempo de Respostas					
Posição	Tribunal	Tempo de Resposta	Posição	Tribunal	Tempo de Resposta
1ª	TRT 05	9 minutos	10ª	TRT 04	19 horas
2ª	TRT 02	43 minutos	11ª	TRT 19	19 horas
3ª	TRT 09	01 hora	12ª	TRT 12	20 horas
4ª	TRT 16	14 horas	13ª	TRT 21	20 horas
5ª	TRT 18	14 horas	14ª	TRT 13	02 dias
6ª	TRT 08	16 horas	15ª	TRT 06	03 dias
7ª	TRT 10	16 horas	16ª	TRT 03	05 dias
8ª	TRT 15	17 horas	17ª	TRT 23	05 dias
9ª	TRT 17	18 horas	18ª	TRT 20	07 dias

Fonte: Elaborado pelo autor.

Por meio da pergunta pretendia-se obter informações sobre quais procedimentos devem ser realizados para o ajuizamento de ações pessoalmente através do Processo Judicial Eletrônico. Esperava-se que as respostas contemplassem os elementos principais da pergunta devendo informar: os procedimentos para ingressar, sem advogado, com ações na justiça do trabalho através do PJe e indicassem os requisitos mínimos para uso do processo eletrônico.

As respostas das ouvidorias variaram de forma que abrangeram de explicações acerca do funcionamento e dos requisitos para o PJe-JT e sobre o jus postulandi que é a capacidade de postular ação sem o patrocínio de advogado, até indicações de busca de assistência jurídica e consulta a advogados ou sindicatos. Algumas ouvidorias indicaram entrar em contato ou dirigir-se a setores específicos dos tribunais para obter informações acerca do questionamento feito e outras, ainda, informaram não ser de sua competência à prestação de informações sobre questões e procedimentos jurídicos.

Por meio dessas repostas buscou-se inferir quais as atitudes ou intenções das ouvidorias dos TRTs no atendimento ao cidadão e foram realizados julgamentos quanto ao valor das respostas em polo positivo ou negativo, ou seja, qual abordagem realmente representa (agrega) valor ao cidadão, melhorando a relação de confiança entre cidadão e o órgão judicial. Dessa forma as respostas foram categorizadas de acordo com a orientação do conteúdo apresentado.

Os resultados de categorização são apresentados no Quadro 2 a seguir. Note-se que os TRTs 01 (RJ), 07 (CE), 11 (RR e AM), 14 (RO e AC), 16 (MA), 22 (PI) e 24 (MS) não são classificados por não terem se manifestado até a finalização dos resultados.

Quadro 02. Categorias de classificação das respostas.

Categorias das Respostas			
Resposta Precisa	Resposta Excedente	Resposta Sintética/Sugestiva	Resposta Restritiva
TRT 02 – SP (cap)	TRT 10 – DF e TO	TRT 05 - BH	TRT 04 - RS
TRT 03 - MG	TRT 17 - ES	TRT 12 - SC	TRT 09 - PR
TRT 06 - PE		TRT 13 - PB	TRT 21 - RN
TRT 08 - AP		TRT 15 – SP (interior)	

TRT 20 - SE		TRT 18 - GO	
TRT 23 - MT		TRT 19 - AL	

Fonte: Elaborado pelo autor

Foram classificadas em respostas Precisas aquelas cujas ouvidorias atenderam ao que foi demandado, porém que não trazem informações além do que foi solicitado. Essas manifestações apresentaram principalmente os seguintes temas: informações sobre processo judicial eletrônico (PJe), sobre jus postulandi (possibilidade de ajuizar ação sem advogado), sobre procedimentos para a atermção das ações, além de sugestões/orientações para consulta ou assistência jurídica. Na sequência são apresentadas considerações sobre três manifestações relevantes dessa categoria - ouvidorias do TRT 2ª, TRT 3 e TRT 20, e tenta-se inferir as atitudes/intenções implícitas nas respostas.

O Tribunal Regional da 2ª Região (SP- capital) apresenta todos os conteúdos já mencionados e indica como pode ser redigida a peça inicial (pelo próprio reclamante ou pelo setor de atermção de sua cidade) e que para o uso do PJe é necessário ter certificado digital. Já o TRT 3 (MG) não apresenta os detalhes (requisitos) sobre o uso do PJe, apenas informa que mesmo para os processos eletrônicos deve-se dirigir-se ao setor de atermção para que as pretensões dos reclamante sejam apresentadas e redigidas.

Por outro lado, a resposta do TRT 20 (SE) também contém os conteúdos apresentados pelos demais portais, com a ressalva de que explica o procedimento de PJe para o uso por advogado como mostra o trecho: “se o senhor for advogado, terá que se cadastrar no Sistema do PJe para fazer este procedimento”, apesar de a pergunta se referir a um trabalhador de empresa privada. Na sequência trata dos procedimentos para as ações sem advogados.

Como se nota os tribunais aqui classificados dispuseram-se a atender as demandas, provavelmente, buscando informações junto aos setores responsáveis pelas informações, o que expressa uma valorização às demandas recebidas e atendimento às necessidades dos cidadãos, bem como, o cumprimento daquilo que se propõe às ouvidorias que é receber sugestões, queixas e sanar as dúvidas dos jurisdicionados. A abordagem das ouvidorias quanto às respostas classificadas nessa categoria foram entendidas como positivas, já que geraram o efeito esperado pelo cidadão e cumprem a função das ouvidorias.

Em respostas Excedentes estão classificados os portais cujas repostas das ouvidorias vão além do atendimento a demanda. Essas manifestações apresentam os mesmos elementos daquelas classificadas na categoria respostas Precisas, mas adicionalmente apresentam informações externas ao que é de responsabilidade dos tribunais. Apenas duas ouvidorias foram classificadas aqui (a do TRT 10 (DF) e a do TRT 17 - ES). A seguir são apresentadas as análises das manifestações e são abordados os pontos em comum e em que se diferenciam uma da outra.

A manifestação do TRT 10 inicia sugerindo ao jurisdicionado que “procure um advogado” principalmente para o uso do processo eletrônico. Na sequência indica onde pode ser encontrada assistência gratuita diante dos núcleos jurídicos de faculdades de direito no próprio portal do tribunal. Adiante apresenta informação sobre o valor aproximado dos honorários cobrados por advogado particulares. Em que pese não ser possível saber como essa informação foi obtida, se por meio de consulta ou se por percepção do respondente, mesmo em nível de especulação, percebe-se a preocupação em atender a demanda de uma forma mais abrangente.

O TRT 17 (ES) apresenta ao manifestante, além dos temas principais, os contatos de faculdades de Direito que prestam assistência gratuita, indicando a importância de se estar assistida por um advogado. Essa posição mostra uma preocupação da ouvidoria em apresentar informações mais detalhadas que auxiliam o cidadão na tomada de decisão.

Ambas as respostas não entraram em detalhes quanto ao uso do PJe mas indicam como conseguir essas informações, depreendendo-se dessas manifestações uma abordagem positiva, na verdade mais até que as aquelas classificadas na categoria anterior, já que possuem uma carga valorativa maior para os cidadãos.

Na categoria respostas Sintéticas foram agrupadas as ouvidorias que se manifestaram indicando contato telefônico, e-mails ou o comparecimento a setores específicos para que o jurisdicionado tenha atendida sua demanda. Além dessas, foram consideradas sintéticas aquelas ouvidorias que não respondem a questão, mas não se recusam a atendê-la. Apesar de não atenderem as demanda, assim como as respostas da categoria Restritiva, essas manifestações foram tratadas como sintéticas devido a sua abordagem não negar o atendimento e apenas orientar o demandante como e onde conseguir a informação. Como as respostas foram

muito semelhantes umas das outras, se optou por apresentar somente aquela que se diferenciou no conteúdo, porém não na abordagem.

O portal do TRT 19 (AL) sugere que o reclamante “busque o patrocínio de um advogado”. Em seguida justifica a recomendação advertindo que “na maior parte das vezes que o reclamante busca pleitear direitos trabalhistas sem assistência, para evitar pagamento de honorários advocatícios, sofre prejuízos por falhas em procedimentos processuais”. Essa iniciativa de esclarecer ao cidadão os prejuízos do ajuizamento sem assistência de advogado é bastante valorativa, porém deveria estar acompanhada da resposta à pergunta. Para todos os efeitos ela não atende a demanda de forma nem precisa, nem abrangente.

Finalmente, essa categoria apresenta uma abordagem negativa, ao passo que não atende ao que foi questionado pelo demandante.

A categoria de respostas Restritivas reúne as respostas dos tribunais que apresentaram uma abordagem negativa diante do questionamento por não atenderem a demanda manifestada. Diferentemente, das respostas da categoria Sintética a presente categoria restringe-se a informar não ser de sua competência a apreciação de questões processuais ou consultas sobre direitos trabalhistas. Abaixo são apresentadas duas das três manifestações que compõem a categoria.

A manifestação do TRT 4 (RS) não informa os procedimentos e requisitos para ajuizar ação sem advogado por meio do PJe. A partir do trecho: “ao Poder Judiciário incumbe o julgamento/apreciação das ações que lhe são submetidas,” nota-se a posição da ouvidoria em não esclarecer informações acerca do questionamento. O trecho “sugiro que o senhor consulte o Sindicato da sua categoria profissional, ou um advogado, ou os serviços de assistência jurídica gratuita oferecidas por faculdades do Curso de Direito.” reforça o entendimento expresso de que o questionamento trata-se de uma consulta processual, porém a indicação para obter assistência gratuita atenua essa posição. O TRT 21 (RN) manifestou-se de forma muito semelhante ao TRT 4.

O único portal dessa categoria que apresentou resposta sobre o PJe foi o do TRT 9 (PR): “A título de esclarecimento, para ter acesso ao PJe-JT é necessário possuir um Certificado Digital” A ouvidoria apresenta também como encontrar o informações sobre o PJe no Portal: “Maiores informações a respeito da utilização do PJe-JT estão disponíveis no Sítio Oficial do TRT 9ª Região na internet:

www.trt9.jus.br, no link PJe-JT.” Essa abordagem dentre as três contidas é a mais favorável a demanda, porém mesmo assim não a atende.

Por fim, depreende-se das respostas desses tribunais que a abordagem levada a cabo é negativa. Em verdade essa abordagem é mais negativa que a da categoria anterior, uma vez que além de não reponderem a demanda apresentada, não apresenta ao cidadão como obter informações (completas) sobre o que foi perguntado.

Adicionalmente, observou-se que em alguns casos quando os desembargadores da ouvidoria figuraram nas repostas, essas foram negativas enquanto que na maioria dos casos em que as respostas não os apresentavam, as posições foram mais favoráveis, porém não é possível constatar essa relação.

Finalmente, nota-se que as ouvidorias, que se constituem como meio de interação entre jurisdicionados e os tribunais, apresentam situação de prestação de serviços insatisfatória, uma vez que 16 dos 24 portais não responderam ou atenderam de forma negativa a demanda apresentada o que favorece a assimetria de informações. Essa carência e discrepância no atendimento aos cidadãos pelos tribunais corroboram os resultados do estudo de Santos et al (2013) que mostram uma diferenciação entre os tribunais quanto às prestações de serviços pelas ouvidorias e a falta de padrão no atendimento ao cidadão. Além disso, percebe-se o descumprimento das ouvidorias a Resolução nº 103 de 2010 do CNJ que preconiza a competência desses órgãos em receber consultas e prestar esclarecimentos sobre os atos praticados pelos tribunais correspondentes. Por fim, os resultados indicam o descumprimento do princípio de abertura proposto por IFAC (2001) para as práticas da governança pública e que apesar de a tecnologia estar cada vez mais avançada quanto aos recursos para suportar a interação e comunicação (NAZÁRIO et al 2012), como é o caso dos formulários eletrônico que permitem contato com as ouvidorias 24 horas por dia e evitam o deslocamento dos cidadãos até os locais físicos para poder fazer reclamações, sugestões e obter informações, o atendimento aos imperativos tecnológicos não garantem uma boa prestação dos serviços e informações pelas ouvidorias dos Tribunais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados encontrados foi possível responder a pergunta desta pesquisa e mostrar que, em termos gerais, os tribunais investigados são efetivos em prestar serviços, informações e contas por meios de seus portais eletrônicos. Apesar de algumas disparidades, os portais atenderam satisfatoriamente e em patamar semelhante aos critérios indicativos de seus níveis estruturais e de prestação de serviços e informações. Quanto às regiões, a Norte e Nordeste foram as que apresentaram, de forma geral, os resultados mais preocupantes, figurando nas posições mais inferiores nas dimensões informação e prestação de contas.

Para as ouvidorias, que se constituem como meio de interação entre jurisdicionados e os tribunais, na medida em que atendem demandas de reclamações, sugestões, elogios e críticas e prestam informações e esclarecimentos quanto a dúvidas dos cidadãos envolvidos ou não em lides, os resultados apontam para uma situação insatisfatória, sendo necessário avançar no sentido de melhor compreender e atender às necessidades dos cidadãos o que pode favorecer as relações interativas entre os tribunais e cidadãos e aumentar a confiança nos serviços conforme Santos (2013).

Com base nesses resultados conclui-se que apesar da situação satisfatória dos portais quanto aos elementos estruturais, ainda há que se implementar melhorias para abranger mais ferramentas e aplicações que favoreçam a memorização e a aprendizagem de suas funções. Chega-se a conclusão de que as prestações informacionais, nos portais, para prestação de contas e de serviços pelas ouvidorias, devem ser aprimoradas atentando para as necessidades dos cidadãos, buscando reduzir a assimetria informacional e atender ao princípio de abertura para ampliar a governança no judiciário.

Observam-se indícios de uma transição/evolução dos portais da fase de interação para a de transformação, como pode ser visto no estudo de Rover et al (2010), mas apesar de os portais, aqui estudados, não serem meros murais de informações como indica Santos et al (2013), precisam aumentar a gama e alcance do serviços completos prestados eletronicamente. Assim, os serviços devem ser

mais abrangentes fornecendo mais recursos e possibilidades, como para o pagamento *online* de taxas, custas, entre outros, já que atualmente, requerem a emissão de boleto e deslocamento até agências bancárias.

Os dados mostram que, apesar das mudanças de cenários, os portais ainda são desenvolvidos, conforme Melo (2015), pautados em uma relação onde o governo é provedor e o cidadão receptor de informações e serviços, em que as aplicações são elaboradas desconsiderando as necessidades dos jurisdicionados.

Conclui-se que apesar dos resultados, para que os portais da Justiça do Trabalho cumpram seu papel e para que aumentem sua eficiência não basta que possuam estruturas tecnológicas sofisticadas, tendo de haver propostas voltadas a participação dos cidadãos para alcançarem níveis maiores de produtividade e reduzirem os efeitos negativos, como morosidade, custos elevados que cercam as prestações jurisdicionais (CASTRO, 2011) e modificar a visão dos jurisdicionados aumentando a credibilidade quanto aos serviços prestados.

Finalmente, o estudo cumpriu o que se propunha, contribuindo para a investigação dos portais do Judiciário, área que carece de pesquisas sobre essa temática e indicando as regiões que necessitam de avanços e os pontos críticos de melhoria para que os portais eletrônicos da Justiça do Trabalho cumpram sua função como modalidades de governo eletrônico. Além disso, apresentou um avanço ao cumprir a proposta de Melo (2015) de avaliar o atendimento em tribunais.

As limitações da pesquisa consistiram na dificuldade de seleção dos critérios para dimensão serviços devido a escassez de investigações desse tipo na literatura e dificuldade para avaliação qualitativa do serviço Processo Judicial Eletrônico devido ao acesso ser restrito a advogados e aos envolvidos em lides, situação que resultou na escolha dos serviços prestados pelas ouvidorias. Como agenda de pesquisa propõe-se avançar em relação ao modelo elaborado de forma a integrar e cruzar os resultados de análise qualitativa com os da análise quantitativa buscando identificar relações existentes entre as dimensões, indicadores e critérios e as prestações de serviços das ouvidorias e, assim, contribuir aumentando o poder de análise dos estudos sobre governos eletrônicos. Além disso, propõe-se realização de estudos com os usuários dos portais da Justiça do Trabalho para captar suas opiniões e necessidades; estudos exploratórios que venham a abranger a linguagem de programação, redes e recursos tecnológicos dos portais que contribuam com propostas de melhorias estruturais e pesquisas em outras esferas do Poder

Judiciário, como a Justiça Federal, para que se tenha uma visão completa acerca do governo eletrônico nesse setor.

REFERÊNCIAS

AKUTSU, L.; GUIMARÃES, T. A. Governança judicial: proposta de modelo teórico-metodológico. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 4, p. 937-958, 2015.

ALBUQUERQUE, A. S.; BASTOS, R. C.; LINO, M. R. O. Qualidade da informação em portais do judiciário. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia**. Ciência de Informação, ISSN 1518-2924, Florianópolis, v. 14, n.27, 2009.

ANDRADE, A.; ROSSETTI, J. P. **Governança Corporativa: Fundamentos, Desenvolvimento e Tendências**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**, Lisboa: Edições 70, 2009

BIZERRA, A. L. V.; ALVES, F. J. S.; RIBEIRO, C. M. A. Governança pública: uma proposta de conteúdo mínimo para os relatórios de gestão das entidades governamentais. In: ENANPAD, Salvador, 20

BRASIL (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: STF, 2007.b

_____. Lei nº 101 de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal. **Presidência da República**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acesso em: 02 de Outubro de 2014.

_____. (2007). **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços** - Departamento de Governo Eletrônico.– Brasília: Ministério do Planejamento, 44 f. 2007.a

_____. Ato nº 08 de 2009. Disciplina a divulgação de dados e informações relativas às contas públicas pelos Tribunais Regionais do Trabalho. **Conselho Superior da Justiça do Trabalho**. Disponível em: <<http://www.csjt.jus.br/transparencia-publica>>. Acesso em: 02 de Outubro de 2015.

_____. (2014). **Conheça os órgãos que formam o Poder Judiciário**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/governo/2009/11/conheca-os-orgaos-que-formam-o-poder-judiciario>>. Acesso em 12 de Junho de 2015.

_____. (2014). **Sistema Judiciário Brasileiro: organização e competências**. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=169462> > . Data da última atualização 17-01-2011. Acesso em 12 de Junho de 2015.b

_____. (2015). **Links dos Tribunais**. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/web/aceso-a-informacao/trts>>. Acesso em: 11 de Junho de 2015.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Uma reforma gerencial da Administração Pública no Brasil. **Revista do Serviço Público**, Ano 49, n.1, 1998.

CASTRO, A. S. **Indicadores básicos de desempenho da Justiça Estadual de primeiro grau no Brasil**. Brasília: IPEA, Abril de 2011.

CEPIK, M.; POSSAMAI, A. J.; CANABARRO, D. R.; FREITAS, I.; OLIVEIRA, A.; SAMRSLA, E. Avaliando o desempenho do governo eletrônico no Brasil: o índice de qualidade de e-serviços governamentais. UFRGS. 2009

CRUZ, C. F.; FERREIRA, A. C. S.; SILVA, L. M.; MACEDO, M. A. S. Transparência na Gestão Pública Municipal: Um Estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. **Revista de Administração Pública**. vol.46, n.1, pp. 153-176, 2012.

HUANG, Z. Usability and Credibility Evaluation of Electronic Governments: users' perspective, 2010. Thesis (Doctor of Philosophy) - School of Information System, Computing and Mathematics Brunel University, London, 2010.

INTERNATIONAL FEDERATION OF ACCOUNTANTS. **Governance in the Public Sector: a governing body perspective**. 2001. Disponível em: <<http://www.ifac.org/publications-resources/study-13-governance-public-sector>>. Acesso em 02 de Outubro de 2015.

JOIA, L. A.; CAVALCANTE NETO, A. A. Fatores críticos de sucesso na construção de processos *government-to-government*. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 11, n. 29, jan./abr. 2004.

KISSLER, L.; HEIDEMANN, F. G. Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre Estado, mercado e sociedade? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 40(3):479-99, Maio/Jun. 2006

LOCK, F. N. **Transparência da gestão municipal através das informações contábeis divulgadas na internet**. 2003. 111 f. Dissertação (Mestrado Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2003.

MARQUES, M. C. C. Aplicação dos princípios da governança corporativa ao sector público. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p. 11-26, abr./jun. 2007.

MELO, E. R. P. **Avaliação de Portais Eletrônicos da Justiça Estadual do Brasil**. Monografia, Departamento de Administração, UnB – Brasília, 2015, 56 f.

MOON M. J. The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? **Public Administration Review**. V. 62, pp. 424-433, 2002.

NAZÁRIO, D. C; SILVA, P. F.; ROVER, A. J. Avaliação da qualidade da informação disponibilizada no Portal da Transparência do Governo Federal. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**. , v.6, p.180 - 199, 2012.

PAIVA, C. P. R; ZUCCOLOTTO, R. Índice de Transparência Fiscal das Contas Públicas dos Municípios obtidos em Meios Eletrônicos de Acesso Público. In: XXXIII Encontro da ANPAD. São Paulo, Setembro de 2009.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca Democracia. **Revista de Administração Pública - RAP** – Rio de Janeiro 42(3):471-93, maio/jun. 2008

PRADO, O. **Governo eletrônico e transparência: a publicização das contas públicas das capitais brasileiras**. 2004. 180 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2004.

RAMPELOTTO, A. LEHNHART, E. R. LÖBLER, M. L.; LOSEKANN, V. L. Construção e Validação de Modelo de Análise de Usabilidade de Site e-Gov. in: XXXVIII ENCONTRO DA ANPAD. Rio de Janeiro. Setembro de 2014.

RAUPP, F. M. PINHO, J. A. G. Prestação de Contas nos portais eletrônicos de Assembleias Legislativas: Um estudo após a lei de acesso a informação. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 15, n. 1, p. 144-161, jan./abr. 2014.

RAUPP, F.M. PINHO, J. A. G. Construindo a *accountability* em portais eletrônicos de câmaras municipais: um estudo de caso em Santa Catarina. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 9, nº 1, artigo 7, Rio de Janeiro, Mar. 2011

RIBEIRO, C. P., PEREIRA, A. D. S., SILVA, E. A., FARONI, W. Difusão da informação na administração pública. **TransInformação**, Campinas, 23(2):159-171, maio/ago., 2011

ROVER, A. J.; SANTOS, P. M.; FERREIRA, M. V. A.; BERNARDES, M. B. ; PINTO, C. A. D ; YAMAOKA, E. J; DE PAULA, G.; JÚNIOR, E. S.; ROCZANSKI. Avaliação de portais e sítios governamentais no Brasil. UFSC, 2009.

SANTOS, P.M.; BERNARDES, M.B; ROVER, A. J.; MEZZARROBA, O. Ranking dos tribunais de contas brasileiros: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. **Revista de Administração Pública** — Rio de Janeiro 47(3):721-744, 2013.

SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. **Revista Ciência da Informação**. Brasília, vol.34, no.2, p.81-92, 2005.

SLOMSKI, V.. **Controladoria e governança na Gestão Pública**. São Paulo: Atlas, 2005.

UNITED NATIONS; AMERICAN SOCIETY FOR PUBLIC ADMINISTRATION. **Benchmarking e-government: a global perspective**. Assessing the progress of the UN Member States, 2001.

VILELLA, R. M. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade**: três dimensões para avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web. 2003. 262 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

APÊNDICES

Apêndice A

Quadro 03: Referências de seleção dos critérios dos formulários.

Usabilidade	
Crerios	Referênci
Disponibilidade	
Página disponível	Retirado Rampelotto et al (2014)
Aplicações/ferramentas disponíveis	Retirado de Rampelotto et al (2014) ; Santos et al (2011)
Acessibilidade	
Acessar por smartphones e tablets	Adaptado de Ribeiro et al (2011)
Aplicações essenciais	Adaptado de Rampelotto et al (2014)
Selos de acessibilidade	Retirado Rampelotto et al (2014)
Facilidade de Uso	
Ferramenta de busca	Retirado de Rover et al 2010
Mapa do site	Retirado de Ribeiro et al (2011)
FAQ/icone de ajuda	Adaptado de Ribeiro et al (2011)
Filtros de acesso por usuário	Retirado de Ribeiro et al (2011)
Interação	
canais de atendimento/ouvidorias	Elaborado pelo autor
Formulários eletrônicos para manifestação	Retirado de Santos et al (2011); Adaptado de Ribeiro et al (2011)
Informações	
Crerios	Referênci
Correção	
Informações livres de erros	Retirado de Nazário, Silva e Rover (2012), Albuquerque, Lino e bastos (2009)
Consistênci	

Continuação

Informações	
Critérios	Referência
Informações são livres de contradições	Retirado de Nazário, Silva e Rover (2012)
Compreensibilidade	
Escopo da informação	Retirado de Nazário, Silva e Rover (2012)
Atualidade	
Data de disponibilização	Adaptado de Nazário, Silva e Rover (2012)
Data de atualização	Adaptado de Nazário, Silva e Rover (2012)
Menus para novas informações	Adaptado de Ribeiro et al (2011)
Segurança	
Política de proteção de dados	Retirado de Santos (2011)
Serviços	
Critérios	Referência
Trâmites	
Emissão de documentos	Adaptado de Ribeiro et al (2011)
Download de formulários	Adaptado de Santos et al (2011); Retirado de Vilella (2003)
Pagamento de taxas	Retirado de Santos et al (2011)
Disponibilidade	
Serviços disponíveis	Adaptado de Ribeiro et al (2011); Albuquerque, Bastos e Lino (2009)
Acompanhamento	
Indicação de situação/status	Retirado de Ribeiro et al (2011); Adaptado de Santos et al (2011)
Ajuda	
Instruções /orientações	Retirado de Ribeiro et al (2011)
Contatos	Adaptado de Ribeiro et al (2011)
Segurança	
Política de privacidade/segurança	Retirado de Vilella (2003); Santos et al (2011); Rampelotto (2014)

Apêndice B

Quadro 04: Formulário com resultado da dimensão usabilidade.

Usabilidade																													
Data da Observação	04/10	18/09	20/09	21/09	21/09	22/09	22/09	23/09	23/09	24/09	24/09	26/09	26/09	26/09	26/09	26/09	26/09	27/09	27/09	27/09	27/09	03/10	03/10	04/10	04/10	04/10	Total item		
Indicadores	TST	TRT 01	TRT 02	TRT 03	TRT 04	TRT 05	TRT 06	TRT 07	TRT 08	TRT 09	TRT 10	TRT 11	TRT 12	TRT 13	TRT 14	TRT 15	TRT 16	TRT 17	TRT 18	TRT 19	TRT 20	TRT 21	TRT 22	TRT 23	TRT 24				
Tribunais																													
Disponibilidade																													
A página está sempre disponível?	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	3
As aplicações/ferramentas estão disponíveis para uso?	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	4
Acessibilidade																													
É possível acessar por outros meios (smartphones e tablets)?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4
As aplicações essenciais (FAQ, ferramenta de busca, mapas do site e filtros de acesso) são acessíveis a partir da página inicial?	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	

Continuação

Usabilidade																												
Data da Observação	04/10	18/09	20/09	21/09	21/09	22/09	22/09	23/09	23/09	24/09	24/09	26/09	26/09	26/09	26/09	26/09	27/09	27/09	27/09	27/09	03/10	03/10	04/10	04/10	04/10	Total item		
Indicadores	TST	TRT 01	TRT 02	TRT 03	TRT 04	TRT 05	TRT 06	TRT 07	TRT 08	TRT 09	TRT 10	TRT 11	TRT 12	TRT 13	TRT 14	TRT 15	TRT 16	TRT 17	TRT 18	TRT 19	TRT 20	TRT 21	TRT 22	TRT 23	TRT 24			
Acessibilidade																												
Há aplicações ou selos de acessibilidade para pessoas com necessidades especiais?	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	6		
Facilidade de Uso																												
Há ferramenta de busca?	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	2	
Há mapa de site?	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	2	0	
Há ferramentas ou aplicações de ajuda (p.ex.: FAQ, ícone de ajuda)?	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7		
Há filtros de acesso por público-alvo (separação de serviços e informações por tipo de usuário)?	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	6		
Interação																												
Há canais de atendimento/ouvidoria (telefones, e-mails, etc)?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5
Há formulários/formulários eletrônicos para sugestões, queixas ou perguntas?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5
TOTAL	9	8	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	8	7	8	6	7	9	5	8	5	7	7	4			

Continuação

Informações																										
Data da Observação	04/10	18/09	20/09	21/09	21/09	22/09	22/09	23/09	23/09	24/09	24/09	26/09	26/09	26/09	26/09	26/09	27/09	27/09	27/09	27/09	03/10	03/10	04/10	04/10	04/10	Total item
Indicadores	TST	TRT 01	TRT 02	TRT 03	TRT 04	TRT 05	TRT 06	TRT 07	TRT 08	TRT 09	TRT 10	TRT 11	TRT 12	TRT 13	TRT 14	TRT 15	TRT 16	TRT 17	TRT 18	TRT 19	TRT 20	TRT 21	TRT 22	TRT 23	TRT 24	
Tribunais																										
Atualidade																										
Há data de quando as informações foram atualizadas pela última vez?	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Há aplicação ou ícones de acesso para novas informações ou notícias?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	24
Segurança																										
Há (informações sobre) política de proteção de dados?	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	6
TOTAL	5	5	6	5	5	4	4	6	5	5	5	5	6	4	4	5	6	4	6	3	5	5	6	5	6	

Continuação

Prestação de Contas																										
Data da Observação	04/10	18/09	20/09	21/09	21/09	22/09	22/09	23/09	23/09	24/09	24/09	26/09	26/09	26/09	26/09	26/09	27/09	27/09	27/09	27/09	03/10	03/10	04/10	04/10	04/10	Total item
Relatórios e Contas	TST	TRT 01	TRT 02	TRT 03	TRT 04	TRT 05	TRT 06	TRT 07	TRT 08	TRT 09	TRT 10	TRT 11	TRT 12	TRT 13	TRT 14	TRT 15	TRT 16	TRT 17	TRT 18	TRT 19	TRT 20	TRT 21	TRT 22	TRT 23	TRT 24	
Tribunais																										
Relatórios de Gestão Fiscal																										
Há Relatórios de Gestão Fiscal?	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
Os relatórios são apresentados no prazo (quadrimestralmente: em maio, setembro e fevereiro)?	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
Há notas explicativas quanto aos termos técnicos/contábeis? (Art. 16, Ato 08/2009 do CSJT)	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
Licitações																										
Há relatórios referentes às licitações?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
A situação da licitação (aberta ou homologada) é apresentada?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	20
Há atalho de correio eletrônico para solicitação de editais, atas e informações adicionais?	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	15
TOTAL	8	11	12	6	10	9	10	7	7	12	11	7	11	10	10	9	7	11	11	10	10	10	6	8	11	

Apêndice E

Quadro 07: Formulário com resultado da dimensão serviços eletrônicos

Serviços Eletrônicos																											
Data da Observação	04/10	18/09	20/09	21/09	21/09	22/09	22/09	23/09	23/09	24/09	24/09	26/09	26/09	26/09	26/09	26/09	27/09	27/09	27/09	27/09	03/10	03/10	04/10	04/10	04/10	Total item	
Indicadores	TST	TRT 01	TRT 02	TRT 03	TRT 04	TRT 05	TRT 06	TRT 07	TRT 08	TRT 09	TRT 10	TRT 11	TRT 12	TRT 13	TRT 14	TRT 15	TRT 16	TRT 17	TRT 18	TRT 19	TRT 20	TRT 21	TRT 22	TRT 23	TRT 24		
Tribunais																											
Trâmites																											
Há serviços com opção para emissão de documentos?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
Há possibilidade de download de formulários pelos usuários (para serviços que só podem ser realizados nos locais físicos)?	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	9	
Há possibilidade de pagamento de taxas pelos usuários via boleto ou depósito online?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
Disponibilidade																											
Todos os serviços estão disponíveis (podem ser acessados)?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	23

Continuação

Serviços Eletrônicos																											
Data da Observação	04/10	18/09	20/09	21/09	21/09	22/09	22/09	23/09	23/09	24/09	24/09	26/09	26/09	26/09	26/09	26/09	27/09	27/09	27/09	27/09	03/10	03/10	04/10	04/10	04/10	Total item	
Indicadores	TST	TRT 01	TRT 02	TRT 03	TRT 04	TRT 05	TRT 06	TRT 07	TRT 08	TRT 09	TRT 10	TRT 11	TRT 12	TRT 13	TRT 14	TRT 15	TRT 16	TRT 17	TRT 18	TRT 19	TRT 20	TRT 21	TRT 22	TRT 23	TRT 24		
Acompanhamento																											
Há indicação da situação/status do andamento do serviço (judicial) (p. ex.: serviço Push/consulta)?	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	20	
Ajuda																											
Há instruções ou orientações quanto ao funcionamento dos serviços?	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
Há indicação de contatos específicos para sanar dúvidas referentes aos serviços?	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	14
Segurança																											
Há política de privacidade e segurança (dos dados fornecidos pelos usuários) explícita quanto aos serviços?	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	6	
TOTAL	6	7	7	6	7	6	6	5	4	4	6	5	6	6	6	5	7	5	6	6	5	5	7	6	6		

Apêndice F

Quadro 08: Respostas das ouvidorias à pergunta padrão.

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 02 - SP (capital)	<p>Prezado Sr.,</p> <p>Recebemos sua manifestação e informamos que o interessado em reclamar perante a Justiça do Trabalho pode redigir sua própria peça inicial ou procurar o Setor de Atermação do fórum da justiça trabalhista de sua cidade ou cidade mais próxima, onde um servidor redigirá a petição de ingresso a partir dos fatos narrados pelo reclamante. No caso de PJe, é necessário que se tenha certificado digital, sugerimos que entre em contato com um advogado para maiores esclarecimentos.</p> <p>Atenciosamente, Ouvidoria.</p>	08-10-2015 17h01min	8-10-2015 17h44min
TRT 03 - MG	<p>Prezado Sr. Rafael Leal Nunes Silva,</p> <p>Em atenção à sua manifestação, esclarecemos que, mesmo nos processos judiciais eletrônicos, caso V. Sa. deseje postular pessoalmente em Juízo, sem a necessidade de patrocínio por advogado, através do "jus postulandi", deverá comparecer ao Setor de Atermação, que tem a função de ouvir pretensões dos empregados e reduzi-las a termo.</p> <p>Em Belo Horizonte, as atermações são feitas na Secretaria da Atermação e Distribuição de Feitos de 1ª Grau, que funciona na Rua Mato Grosso, n.º 468, térreo, Barro Preto. O telefone de contato é o (31) 3330 7669.</p> <p>Atenciosamente, Secretaria da Ouvidoria do TRT-3</p>	08-10-2015 17h11min	13-10-2015 14h01min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 04 - RS	<p>Prezado Sr. Rafael Leal Nunes Silva:</p> <p>Em atenção à sua manifestação abaixo, de ordem da Ouvidora da Justiça do Trabalho da 4ª Região, a Exma. Desembargadora Denise Pacheco, esclareço que ao Poder Judiciário incumbe o julgamento/apreciação das ações que lhe são submetidas, não se incluindo nas suas atribuições a prestação de consultas/orientações jurídicas, motivo pelo qual não podemos auxiliá-lo quanto ao seu questionamento.</p> <p>Assim, sugiro que o senhor consulte o Sindicato da sua categoria profissional, ou um advogado, ou os serviços de assistência jurídica gratuita oferecidos por faculdades do Curso de Direito.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Ouvidoria da Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul</p>	08-10-2015 17h07min	9-10-2015 11h54min
TRT 05 - BA	<p>Ao Senhor</p> <p>Rafael Leal Nunes Silva</p> <p>No TRT da 5ª Região estado da Bahia deverá ligar para maiores informações no Núcleo de Informações e Acompanhamento Processual (71) 3284-6561/6563/6564.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região Coordenadoria da Ouvidoria Telefone: (71) 3284-6880 / 3284-6881 / 3284-6882 Rua Miguel Calmon, 285 - 1º andar - Comércio, Salvador/BA</p>	16-10-2015 17h13min	16-10-2015 17h22min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 06 - PE	<p>A/C de RAFAEL LEAL NUNES SILVA</p> <p>Prezado(a) Senhor(a)</p> <p>De ordem superior, transcrevo a seguir o despacho exarado pela Exma. Sra. Desembargadora Ouvidora do TRT6, em atenção à sua solicitação cadastrada nesta Ouvidoria, sob o nº 1403/2015, que ora também, passo a transcrever:</p> <p>DESPACHO: “Informe-se ao manifestante que, para ingressar com uma reclamação trabalhista, o interessado deve fazê-lo pessoalmente (desde que tenha certificado digital, para acesso ao Processo Judicial eletrônico), por meio de seu sindicato ou advogado particular. Dê-se ciência e, após, archive-se. Recife, 14 de outubro de 2015.</p> <p>NISE PEDROSO LINS DE SOUSA Desembargadora Ouvidora Substituta do TRT6”</p> <p>SOLICITAÇÃO: <i>“Gostaria de saber o que devo fazer para entrar com uma ação, utilizando o PJe, em caso de descumprimento das leis trabalhistas pela empresa para que trabalho?”</i></p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Técnico Judiciário</p>	13-10-2015 17h29min	16-10-2015 08h43min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 08 - AP	<p>Ilmo. Sr. Rafael Leal Nunes Silva</p> <p>Prezado Consulente,</p> <p>De ordem do Excelentíssimo Desembargador Walter Roberto Paro, Ouvidor Regional, em atenção ao expediente eletrônico enviado a esta Ouvidoria, Relato 2109/15, agradecemos o contato e informamos que se seus direitos trabalhistas estão sendo lesados, Vossa Senhoria deve buscar medidas judiciais.</p> <p>Sugerimos a V. Sa. entrar em contato com um advogado de sua preferência, ou, sindicato ou associação profissional, caso sua categoria profissional seja organizada dessa forma, ou, ajuizar reclamação trabalhista por meio de reclamação verbal, agora Pje, comparecendo, no horário de 8 às 13 horas, neste Tribunal, na Central de Atendimento (situado na Tv. D. Pedro I, 746 - Térreo - entre Rua Jerônimo Pimentel e Av. Senador Lemos).</p> <p>Desde já, agradecemos a sua participação e a confiança ao buscar esta Ouvidoria.</p>	13-10-2015 17h26min	14-10-2015 08h42min
TRT 09 – PR	<p>Prezado Senhor,</p> <p>A sua manifestação foi cadastrada nesta Seção de Apoio à Ouvidoria sob o nº 1325. Em atenção aos termos da sua manifestação, informo-lhe que não está inserida entre as atribuições regimentais desta Ouvidoria, a prestação de informações e esclarecimentos acerca de procedimentos jurídicos e questões processuais. Orientações jurídicas devem ser solicitadas aos advogados especializados, ou aos órgãos de classe, como sindicatos, que estejam habilitados a prestar esse tipo de serviço.</p> <p>A título de esclarecimento, para ter acesso ao PJe-JT é necessário possuir um Certificado Digital. Maiores informações a respeito da utilização do PJe-JT estão disponíveis no Sítio Oficial do TRT 9ª Região na internet: www.trt9.jus.br, no link PJe-JT.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Ouvidoria - TRT 9ª Região Telefone: (41) 3310-7473 E-mail: ouvidoria@trt9.jus.br</p>	16-10-2015 17h26min	16-10-2015 18h33min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 10 - DF e TO	<p>Sr. Rafael,</p> <p>Sempre sugerimos que o jurisdicionado procure um advogado, principalmente com a implantação do PJE.</p> <p>Em nossa página na internet (www.trt10.jus.br - aba OUVIDORIA), o senhor terá todos os telefones dos Núcleos de Prática Jurídica das faculdades do DISTRITO FEDERAL.</p> <p>Os advogados das faculdades não cobram honorários. Chega ao nosso conhecimento que advogados particulares cobram de 20 a 30%.</p> <p>É possível o senhor também digitar a sua petição e dar entrada em um processo sem advogado. É o chamado jus postulandi. Mas dependendo da complexidade da ação é muito difícil de acontecer na prática.</p> <p>Sobre o PJE somente a partir do final de novembro ele será implantado aqui no foro de Brasília. Atualmente, ele é utilizado em Taguatinga, Gama e no Tocantins. Para mais informações sobre o PJE, entre no www.trt10.jus.br e clique na opção PJE que fica na parte inferior do site.</p> <p>Inclusive, lá o senhor terá acesso às informações do jus postulandi no PJE e telefones para dúvidas.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Ouvidoria Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região</p>	13-10-2015 17h33min	14-10-2015 09h57min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 12 - SC	<p>Senhor Rafael,</p> <p>Para ingressar com uma ação trabalhista oriento, inicialmente, consultar um advogado ou o sindicato de sua categoria.</p> <p>Orientação sobre o PJe - como protocolar uma ação, efetue consulta junto ao Foro ou à Unidade em que seu processo será protocolado.</p> <p>Neste Regional, consulte a página da Unidade de Suporte Operacional ou efetue contato telefônico.</p> <p>Segue link da página do TRT 12 para acesso. http://www.trt12.jus.br/portal/areas/pje/extranet/index.jsp</p> <p>Retorne contato para qualquer orientação adicional.</p> <p>At.te.</p> <p>Comissão de Ouvidoria</p>	14-10-2015 20h17min	15-10-2015 16h27min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 13 - PB	<p>Sr. RAFAEL LEAL NUNES SILVA,</p> <p>De ordem do Desembargador Ouvidor, atendendo solicitação de sua autoria, cadastrada nesta Unidade sob o nº7040/2015, informo que o senhor poderá comparecer à CENATEN (Central de Atendimento) no Fórum Trabalhista da localidade em que reside ou que prestou serviço para obter detalhes de como acionar a Justiça do Trabalho sem advogado. Acrescento que a CENATEN em João Pessoa está localizada no Fórum Maximiano de Figueiredo, que funciona no Pavimento E1 do Shopping Tambiá.</p> <p>Sua opinião é muito importante para nós. Clique aqui</p> <p>Por fim, acrescento que a Ouvidoria permanece à disposição para outros esclarecimentos que se fizerem necessários, pessoalmente, no edifício-sede do Tribunal, situado na Av. Corálio Soares, s/nº, Centro, João Pessoa, e pelos telefones 0800-728-1313 e 3533-6001.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Supervisora da Ouvidoria, em exercício. TRT 13ª Região</p>	14-10-2015 20h19min	16-10-2015 14h52min
TRT 15 – SP (interior)	<p>Prezado Senhor,</p> <p>Referente à ocorrência dirigida à Ouvidoria do TRT da 15ª Região, sugerimos que Vossa Senhoria compareça ao Fórum ou Vara do Trabalho para obtenção de informações junto aos Diretores de Secretaria, que estão sempre à disposição para prestar os esclarecimentos que sejam necessários.</p> <p>Atenciosamente, Ouvidoria do TRT da 15ª Região</p>	14-10-2015 20h20min	15-10-2015 12h33min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 16 - MA	<p>Sr. Manifestante,</p> <p>Informamos a Vossa Senhoria que é preciso que o advogado tenha o"token" para ingressar com ação trabalhista</p> <p>Para outras informações, o senhor pdoerá entrar em contato com o Setor do PJ-E do Tribunal através do telefone 2109 9366.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Ouvidoria - TRT 16º Região</p>	14-10-2015 20h27min	15-10-2015 10h11min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 17 - ES	<p>Prezado Sr. Rafael,</p> <p>Em atenção à manifestação de V. as, esclarecemos que para ajuizar ação trabalhista na Justiça do Trabalho, pleiteando direitos, o reclamante deve, preferencialmente, estar assistido por um advogado.</p> <p>Para tanto, poderá procurar auxílio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • no sindicato de sua categoria; • nos núcleos de prática jurídica de alguma das faculdades de direito da Grande Vitória, como a UVV, em Vila Velha (telefones: 27 3421-2104/2149) ou a FDV, em Vitória (telefones: 27 3041-3638/3639/3672); • com um advogado de sua confiança. <p>Caso não obtenha ou não deseje a assistência de um advogado, poderá ingressar com uma ação trabalhista, por meio de reclamação verbal, que será reduzida a termo por servidor do Tribunal, mediante comparecimento pessoal à Casa do Cidadão, situada na Avenida Maruípe, nº 2544 (ao lado do Campo do Caxias), Vitória/ES, telefone (27) 3324-4154, de 2ª a 6ª feira, no horário de 12 as 18 horas.</p> <p>Esclarecemos que toda a regulamentação, e demais informações, do procedimento adotado no ajuizamento de ações judiciais pelo sistema eletrônico (PJE) está disponível no portal deste TRT/ES (www.trtes.jus.br), bastando V. Sa clicar no link "PJE", localizado à direita da parte superior da página, em cor azul, para acessá-los.</p> <p>Colocamo-nos à disposição para futuros esclarecimentos.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Assistente da Ouvidoria do TRT-17ª Região Rua Pietrângelo de Biase, 33 – 7.º andar - Centro - Vitória-ES – CEP.: 29010-922</p> <p>(27) 3321-2543; 0800 031 3184 (10h às 17h) ouvidoria@trtes.jus.br</p>	14-10-2015 20h27min	15-10-2015 13h38min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 18 - GO	<p>Prezado Senhor Rafael Leal,</p> <p>Acuso o recebimento da sua manifestação e solicito que, para atendê-lo de forma satisfatória, entre em contato com esta Ouvidoria nos telefones 3901-3680, 3901-3243 e 3901-3582 para falar com o Secretário, Dr. Jorge Luis, objetivando a curial análise das informações noticiadas por Vossa Senhoria.</p> <p>No mais, mantenho-me à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região Como deseja receber a resposta: E-MAIL</p>	14-10-2015 20h30min	15-10-2015 10h17min
TRT 19 - AL	<p>Prezado Rafael. Boa Tarde.</p> <p>Recebemos a manifestação de Vossa Senhoria e após tratarmos o assunto com o Coordenador do Processo Judicial Eletrônico (PJe) , recomendamos que o jurisdicionado procure o sindicato de classe para que haja a assistência do advogado sindical ou, não existindo sindicato de classe, que busque o patrocínio de advogado particular. É sempre recomendável que o trabalhador seja acompanhado de advogado nas reclamações trabalhistas, pois este é o profissional com preparo técnico e conhecimento normativo para defender da melhor maneira os interesses do reclamante. Na maior parte das vezes que o reclamante busca pleitear direitos trabalhistas sem assistência, para evitar pagamento de honorários advocatícios , sofre prejuízos por falhas em procedimentos processuais que certamente não seriam cometidas por um profissional habilitado para isso. E esse profissional é o advogado.</p> <p>Atenciosamente, Ouvidoria, TRT 19ª. Região/Maceió/AL. (Em 15/10/2015)</p>	14-10-2015 20h35min	15-10-2015 16h19min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 20 - SE	<p>Prezado (a) Sr.(a) Rafael</p> <p>De ordem da Exma. Des. Ouvidora, informo que a sua Manifestação foi registrada sob o nº 777/2015. Esclareço que, se o senhor for advogado, terá que se cadastrar no Sistema do PJe para fazer este procedimento, sendo assim, sugiro que entre em contato com a unidade competente para atendê-lo no que for preciso, por meio do seguinte telefone: (79) 2105 8707.</p> <p>Contudo, caso o senhor não seja advogado e não pretende constituir um causídico para propor Ação Trabalhista em seu favor; informo que a Justiça do Trabalho dispõe do <i>Jus Postulandi</i> (direito de postular em Juízo sem estar acompanhado de advogado), podendo comparecer a este Regional, marcar audiência e ser atendido pelo setor de Atermação (p/ ajuizar reclamação trabalhista), como também poderá entrar em contato por meio dos seguintes telefones: 2105-8553, 2105 8551 e 2105 8548. Informo, também, que este Tribunal disponibiliza a Central de Informações, o senhor poderá entrar em contato por meio dos telefones: 2105 8788 e 2105 8819, todas as vezes que quiser saber de andamento processual.</p> <p>Esta Ouvidoria Regional coloca-se à disposição, inclusive por meio da linha 0800-284-7220, ofertando atendimento ao cidadão em todo o território nacional. A ligação pode ser originada tanto de telefone fixo quanto de celular.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Membro da Ouvidoria Regional</p>	16-10-2015 17h30min	23-10-2015 12h10min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 21 - RN	<p>Prezado Sr :</p> <p>Rafael Leal Nunes Silva</p> <p>Vimos pelo presente, de ordem da Exm^a Sr^a Desembargadora Ouvidora, informar que este órgão (Ouvidoria Geral do TRT da 21^a Região), por dever legal e regimental, restringe-se a exercer sua competência para ser o canal de comunicação através do qual o cidadão pode expressar insatisfações, consultas, sugestões e elogios aos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 21^a Região e seus órgãos jurisdicionais e administrativos. Sendo assim, fuge à competência desta Ouvidoria responder a consultas sobre direitos trabalhistas, devendo Vossa Senhoria, para tanto, procurar o Ministério do Trabalho (Superintendência Regional do Trabalho e Emprego - Fone: 84 3220-2000), o Sindicato de sua categoria profissional ou um advogado da área trabalhista.</p> <p>Atenciosamente, Ouvidoria - TRT 21^a Região</p>	14-10-2015 20h35min	15-10-2015 16h49min

Tribunal	Mensagem	Data e Hora do Envio	Data e Hora da Resposta
TRT 23 - MT	<p>Prezado Senhor Rafael,</p> <p>A sua manifestação foi recebida pela Ouvidoria deste Tribunal Regional do Trabalho de Mato Grosso - 23ª Região - e foi cadastrada em nosso sistema sob o n. 00814/2015.</p> <p>Em atenção ao seu contato, informamos que o ajuizamento de ação trabalhista pelo sistema PJe-JT exige que a pessoa que praticará esse ato, seja a parte (sem assistência de advogado - "jus postulandi"), seja o advogado por aquela constituído, possua certificado digital (assinatura eletrônica), a ser solicitado em empresas certificadoras.</p> <p>Os Tribunais Regionais do Trabalho disponibilizam em seus <i>sites</i> manuais explicativos e normas regulamentadoras sobre a utilização do sistema PJe-JT. No caso deste TRT/MT, esses documentos estão disponíveis em nosso <i>site</i> (www.trt23.jus.br), no canto direito onde está escrito PJe - Processo Judicial Eletrônico, bastando clicar sobre a expressão.</p> <p>Esclarecemos, ainda, que a Ordem dos Advogados do Brasil - OAB - orientam seus profissionais na utilização do PJe-JT.</p> <p>Agradecemos o seu contato com este Tribunal e colocamo-nos à disposição para outras informações que se fizerem necessárias.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Analista Judiciário Chefe da Ouvidoria - Tel: (65)3648-4325/4030 www.trt23.jus.br / ouvidoria@trt23.jus.br Tribunal Regional do Trabalho de Mato Grosso (23ª Região)</p>	14-10-2015 20h37min	19-10-2015 18h19min