

Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas
Departamento de Administração

Larissa Theophilo Caldas

AVALIAÇÃO DE PORTAIS DA JUSTIÇA ESTADUAL NO BRASIL

Brasília – DF

2021

Larissa Theophilo Caldas

AVALIAÇÃO DE PORTAIS DA JUSTIÇA ESTADUAL NO BRASIL

Monografia apresentada 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

2021

AVALIAÇÃO DE PORTAIS DA JUSTIÇA ESTADUAL NO BRASIL

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

Larissa Theophilo Caldas

Professor Dr. Adalmir de Oliveira Gomes
Professor-Orientador

Dr, Carlos André de Melo Alves,
Professor-Examinador

Dra., Jessica Traguetto Silva
Professora-Examinadora

Brasília, 29 de outubro de 2021.

RESUMO

A pandemia de COVID-19 acelerou o processo de migração dos serviços públicos para o meio digital. Os portais eletrônicos públicos e suas ferramentas tornaram-se o suporte principal de relacionamento entre cidadãos e o Estado. Nesse sentido, a avaliação desses portais é importante para investigar os serviços prestados, a qualidade, as boas práticas e o que pode ser aprimorado. Estudos anteriores que trataram da temática identificaram problemas na disponibilização de informações, na acessibilidade e na infraestrutura. Por isso, essa pesquisa busca descrever e comparar o desempenho dos portais eletrônicos da Justiça Estadual no Brasil ao prover informações e serviços de justiça. Para isso, por meio da revisão bibliográfica, foi elaborado um modelo de avaliação em três dimensões: acessibilidade, qualidade e responsividade. Assim, foi possível identificar e descrever as informações e os serviços disponíveis nesses portais e comparar os resultados com base na avaliação realizada. Nas dimensões Acessibilidade e Qualidade os desempenhos dos portais foram, no geral, equivalentes, apenas alguns ficaram abaixo da média. Já a dimensão Responsividade demonstrou diferenças entre os portais avaliados. Com isso, a pesquisa confirmou a persistência de problemas na disponibilização de ferramentas de interação e participação entre os usuários e os tribunais pesquisados, identificados em estudos anteriores. O desempenho geral dos portais pode ser considerado satisfatório com espaço para melhorias.

Palavras-chave: Administração da Justiça; Acesso à Justiça; Serviços digitais; Avaliação de portais; Justiça Estadual.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
1.1	Objetivos Gerais e Específicos	2
1.2	Justificativa.....	3
2	Referencial Teórico	4
2.1	Acesso à Justiça	4
2.2	Avaliação de Portais Públicos	7
2.3	Revisão da literatura sobre modelos de avaliação de portais públicos	8
2.3.1	Modelo de avaliação utilizado na pesquisa.....	16
3	METODOLOGIA	20
3.1	Objeto do estudo	20
3.2	Coleta e de análise de dados.....	21
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
4.1	Dimensão Acessibilidade	24
4.2	Dimensão Qualidade.....	26
4.3	Dimensão Responsividade.....	28
4.4	Visão geral	29
5	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	32
	REFERÊNCIAS.....	34

1 INTRODUÇÃO

Antes mesmo da pandemia causada pela COVID-19, as transformações digitais já vinham sendo incorporadas à sociedade. Com isso, houve uma ruptura na forma tradicional de prestação de serviços devido a necessidade do isolamento social, e tornou-se urgente a migração de muitos serviços para o meio digital, tanto os públicos quanto os privados. Exemplo disso são os serviços públicos de justiça, pois as organizações do Poder Judiciário já vinham investindo bastante em novas tecnologias da informação e comunicação nas últimas décadas (GOMES; ALVES; SILVA, 2018), e com a pandemia, passaram a trabalhar de maneira predominantemente digital.

Segundo estudo desenvolvido em 2021 pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), 95% dos brasileiros têm acesso a internet pelo celular e 85% têm *wi-fi* em casa, o que demonstra o potencial alcance da disponibilização de serviços na internet. Entretanto, a pesquisa mostra que existem barreiras em termos de acesso aos serviços digitais. Em relação a familiarização com as plataformas, de acordo com a idade, o estudo do BID mostra que 71% dos jovens com idade entre 16 e 24 anos declaram estarem adaptados a elas; já entre os idosos a partir de 60 anos somente 21% disseram o mesmo. Em relação ao nível de escolaridade, 61% das pessoas com ensino superior já se sentiam adaptadas e, apenas, 27% das que tem ensino fundamental também. Quanto a renda, 19% dos indivíduos com renda familiar até dois salários-mínimos afirmaram que não haviam se adaptado, frente a somente 4% dos indivíduos com renda superior a cinco salários-mínimos que se sentiam da mesma forma. (BID, 2021)

Esses resultados mostram que, embora exista um grande potencial para o crescimento de serviços públicos digitais no Brasil, há também uma grande disparidade e desigualdade social no que se refere ao acesso as plataformas digitais. A discussão sobre o acesso à justiça é ampla, mas deve englobar também o acesso à justiça digital. Para isso, é importante avaliar se os portais de justiça são inclusivos e acessíveis às pessoas e desenvolver métodos capazes de avaliar a acessibilidade e a qualidade desses deles. Estudos anteriores, como por exemplo, Melo (2015) e Leitão e Zuccoloto (2020), que trataram dessa temática apontaram que no Brasil há problemas na disponibilização de informações, na acessibilidade e na infraestrutura.

Com isso, esse trabalho busca compreender como as organizações de justiça vem se adequando e melhorando seus portais na internet para garantir que a população consiga acessá-los e usufruir dos serviços oferecidos. A pergunta desta pesquisa pode ser colocada da seguinte forma: qual é o desempenho dos portais eletrônicos dos tribunais estaduais de justiça brasileiros ao prover de serviços com acessibilidade aos diferentes grupos que compõem a população?

1.1 Objetivos Gerais e Específicos

Considerando a pergunta de pesquisa apresentada, o objetivo geral do estudo é descrever e comparar o desempenho dos portais eletrônicos da Justiça Estadual no Brasil ao prover informações e serviços. Para tanto, os seguintes objetivos específicos foram definidos:

- Elaborar um modelo de avaliação de portais eletrônicos, considerando dimensões mapeadas na literatura;
- Identificar e descrever as informações e os serviços disponíveis nos portais da Justiça Estadual no Brasil;
- Comparar os portais com base no desempenho auferido.

Para alcançar os objetivos propostos, inicialmente foi realizada revisão de literatura sobre o tema para elaborar um modelo de avaliação. Foram examinados estudos que criaram e/ou utilizaram modelos de análise de portais que oferecem serviços públicos, em geral, e serviços de justiça, em particular.

1.2 Justificativa

A internet e a popularização de dispositivos móveis consistem em oportunidades para aumentar o alcance do acesso à justiça, bem como a outros serviços público. Nesse contexto, a disponibilização de portais eletrônicos com ferramentas bem construídas é de suma importância para efetivar esse potencial.

A avaliação dos portais, por identificar itens essenciais para os usuários e apontar boas práticas, consiste em estudos com repercussão tanto para os usuários de serviços

públicos, quanto para os gestores e a academia. Por esse motivo, é necessário avaliá-los continuamente e sob diversas perspectivas.

A maioria da literatura sobre o tema foca suas análises em sistemas e banco de dados, em detrimento do ponto de vista do usuário. Devido a essa lacuna, este trabalho visa construir um modelo de análise de portais quanto a sua usabilidade com a visão do usuário.

2. Referencial Teórico

Esse trecho do trabalho apresenta nas duas primeiras partes conceitos importantes sobre o acesso à justiça e como os portais públicos podem ser aliados nisso, além de conceitos pertinentes à avaliação deles. Na terceira parte traz especificamente a revisão de literatura sobre os métodos de avaliação de portais públicos.

2.1 Acesso à Justiça

Na Constituição Federal de 1988 e em diversas leis encontram-se dispositivos que criam ferramentas de acesso à informação, controle social sobre os atos do Estado e participação popular. Mas a efetivação do uso dessas ferramentas pelos cidadãos depende da implementação e da constante melhoria por parte do Estado. Por isso, ainda é um desafio.

Há uma vasta jurisprudência internacional que define as obrigações dos Estados, que devem garantir os direitos protegidos nos tratados de direitos humanos. O que engloba uma série de obrigações, tanto de cunho negativo (abster-se de), quanto positivo (tomar medidas concretas para). As obrigações positivas consistem não só na adoção de legislações adequadas aos temas como também no fornecimento de meios para efetivação dos direitos positivados. Por isso, as legislações de acesso à informação devem ultrapassar o mero formalismo, definindo detalhadamente a estrutura de um regime de acesso à informação efetivo e operacional. (GUILHERME; SOLANO, 2009)

As políticas de acesso à informação garantem a transparência da informação a longo prazo e contribuem para o acesso de dados governamentais fundamentais à democracia. Além disso, têm o potencial de aumentar a participação popular nas atividades de Estado bem como introduzir um conceito mais amplo de cidadania – a cidadania participativa. (ZUIDERWIJK; JANSSEN, 2014)

A cidadania participativa possibilita à sociedade exigir do Estado ação mais eficaz para atender seus direitos e garantias expressos e implícitos na Constituição Federal de 1988. Quando há essa participação ativa, as ações governamentais tornam-se mais

transparentes e legítimas, o que é algo importante para consolidação do estado democrático de direito. (NASCIMENTO, 2011)

Nesse contexto, a Lei de Acesso à Informação (LAI) trouxe dispositivos que objetivam facilitar e desburocratizar o acesso às informações públicas. Além disso, altera as atribuições do Estado em relação às informações – de detentor de documentos oficiais para guardião das informações públicas – e tem provocado mudanças na cultura das organizações públicas e na forma que atendem as demandas dos cidadãos. (NASCIMENTO, 2011). As informações estatais sob a guarda do governo devem estar como regra imposta pela LAI, disponíveis à consulta dos cidadãos, ressalvadas algumas exceções previstas expressamente. É a chamada máxima divulgação na qual a publicidade é a regra e o sigilo a exceção.

O acesso às informações governamentais se dá de duas formas: pela transparência ativa ou pela transparência passiva. A transparência ativa é aquela que o órgão disponibiliza suas informações de maneira espontânea a partir de uma plataforma digital, o que diminui os números de pedidos de acesso, bem como demonstra que ao governo cabe apenas a posse de tais documentos, sendo os cidadãos titulares da informação pública. (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2011)

Nesse sentido, nasceram conceitos que ligam a realidade digital do setor público com outros preexistentes. Martins e Ramos (2008) trazem dois conceitos distintos de e-governo e e-governança, porém intimamente ligados. Sendo o primeiro entendido como uma forma do Estado exercer decisões e ações de governo por meio do uso de Tecnologia de Informações e Comunicações (TIC's). Já a e-governança seria a forma de governar eletronicamente, visando garantir os interesses de todos e a continuidade da existência do e-governo.

O conceito de governo eletrônico vai além da mera utilização de Tecnologia da Informação no setor público. No início, poderia ser ligado apenas ao ganho de eficiência em processos internos de governo. Porém, com o avanço de infraestrutura em telecomunicações, o surgimento e disseminação de novas tecnologias, esse conceito passou a se relacionar fortemente com o uso da internet para a prestação de serviços públicos. O avanço do uso da TIC's no setor público teve como influência o setor privado, por exemplo, o termo e-governo foi cunhado em referência ao termo *e-commerce*. (DINIZ et al., 2009).

Segundo Hoeschl (2003), são efeitos do governo eletrônico que afetam positivamente a prestação de serviços públicos e podem ser expressos nos seguintes objetivos estratégicos: melhoria da qualidade, segurança e rapidez dos serviços para o cidadão; simplificação dos procedimentos e diminuição da burocracia; avanço da cidadania; democracia da informação; transparência e otimização das ações do governo; educação para a sociedade da informação; facilidade de acessar o governo; integração das informações para o cidadão; geração de empregos na iniciativa privada; otimização no uso e aplicação dos recursos disponíveis; integração entre os órgãos do governo; aproximação com o cidadão; desenvolvimento do profissional do serviço público; aperfeiçoamento dos modelos de gestão pública; universalização do acesso à informação.

Segundo Diniz (2000), o uso da internet pode melhorar e democratizar os serviços públicos, permitindo um relacionamento mais próximo entre cidadão e governo. Os serviços públicos ofertados pela internet trariam agilidade, aumentando a eficácia no atendimento aos cidadãos. Dessa forma, podemos afirmar que os portais são meios de prestação de serviços e disponibilização de informações. Além de contribuírem para democracia, transparência, cidadania e controle social. Por isso, um portal bem construído, com um layout agradável, linguagem acessível, de fácil acesso e bem-organizado é imprescindível. Logo, os estudos de avaliação de portais governamentais se tornam tão importantes.

Especificamente, quanto ao Poder Judiciário, o investimento em tecnologia da informação foi mais intensivo a partir dos anos 2000 com o objetivo de melhorar o acesso à justiça, aumentar a velocidade do julgamento de casos, facilitar o trabalho dos juízes e seus assistentes, melhorar a confiabilidade dos julgados, diminuir os custos e entre outros. Como prioridade nesse início foi equipar os tribunais com computadores e infraestrutura tecnológica e digitalizar os processos. (GOMES; ALVES; SILVA, 2018)

Segundo CNJ (2021), historicamente a expressão “acesso à justiça” é de difícil definição, pois dela decorreriam diversos desdobramentos. Porém, ponto pacífico é que o acesso à justiça é um direito que deveria alcançar todas as pessoas igualmente. A evolução desse direito está intimamente ligada ao exercício e garantia dos direitos civis, direitos políticos e direitos sociais. Quanto ao Brasil, a Constituição Federal de 1988 traz

o acesso à justiça como garantia e amparado em outros direitos, tais como direito à ampla defesa, ao contraditório, à igualdade entre as partes e ao devido processo legal.

No entanto, esses conceitos tratam apenas do aspecto formal. Materialmente o acesso à justiça precisa de múltiplas ferramentas para garantir o efetivo exercício desse direito. Como exemplo de iniciativas é citado: atualização da jurisprudência, modulação dos efeitos de decisões, sistematização de recursos repetitivos, o incidente de demandas repetitivas (IRDR), celeridade da justiça, direito a pronta prestação jurisdicional, a justiça gratuita aos mais carentes e entre outras. Podemos então afirmar, que os portais públicos de justiça são o meio para sustentação e disponibilização de muitas dessas iniciativas supracitadas.

Entretanto, ainda em CNJ (2021), os autores chamam a atenção para um possível rebuscamento e dificuldade de acesso de pessoas mais carentes as ferramentas digitais criadas pelo poder judiciário, como por exemplo o acesso aos sistemas PJe, E-SAMP, EPROC e entre outros. Segundo a LAI em seu artigo 3º, os procedimentos positivados nela tem como objetivo assegurar o acesso à informação e devem estar em consonância com os princípios básicos da administração pública e de acordo com algumas diretrizes. Dentre elas no inciso III, define a obrigatoriedade do uso de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação.

Nesse sentido, a avaliação de portais públicos de justiça é uma forma de verificar o atendimento de requisitos que podem ajudar a efetivar o acesso à justiça.

2.2 Avaliação de Portais Públicos

Os portais quando inventados tinham como finalidade a centralização de dados dispersos para promover o acesso a volumes maiores de informações. Com o passar do tempo, foram integradas funcionalidades avançadas de pesquisa e organização de sistemas. Os portais ainda podem oferecer personalização de recursos de acordo com o perfil do usuário, integração de atividades e ampla gama de tarefas com diversos tipos de conhecimento. (MACK; RAVIN; BYRD, 2001). Segundo Damian e Merlo (2013), a literatura sobre avaliação de portais públicos em sua maioria foca seus estudos em uma perspectiva de sistemas ou banco de dados em detrimento do ponto de vista do usuário.

Um portal pode ser avaliado quanto a sua infraestrutura tecnológica, quanto ao conteúdo apresentado e quanto a sua usabilidade. Para avaliar um portal quanto a sua usabilidade existem três tipos de análise: inspeção, consulta aos usuários frequentes e testes formais de usabilidade. As inspeções não requerem o envolvimento de usuários reais dos portais, bastando a definição de padrões mínimos de conteúdo disponível e a verificação por qualquer pessoa, um exemplo desse tipo de teste seria inspeção de recursos e conteúdo disponíveis. A consulta a usuários frequentes acontece após algum cidadão consultar o portal, um exemplo seria a aplicação de questionários ou entrevistas. Já os testes formais de usabilidade são realizados em ambientes controlados simulando condições reais de uso. (PAPADOMICHELAKI; MENTZAS, 2012)

Os estudos sobre portais públicos têm repercussão tanto para os usuários de serviços públicos, quanto para os gestores e para academia. Pois, permitiriam aos órgãos identificar itens importantes para os usuários e melhorá-los. (DAMIAN; MERLO, 2013).

A avaliação de portais públicos consiste na construção de um modelo de avaliação com dimensões, componentes e itens que permitam coletar dados e analisar os sites de governo e os serviços disponíveis. Para isso, é interessante recorrer a literatura existente em busca de critérios de análise.

2.3 Revisão da literatura sobre modelos de avaliação de portais públicos

Para encontrar estudos de avaliação de portais públicos de justiça foi utilizada a plataforma de periódicos da CAPES, inserindo na ferramenta de busca as palavras chaves “avaliação de portais”. A partir disso foram selecionados os que tratavam de portais públicos de justiça e depois os que tratassem de outras esferas de governo e pudessem contribuir com a elaboração de um modelo de avaliação. Os estudos encontrados na revisão são apresentados nos parágrafos seguintes.

No estudo realizado por Vanzini e Rothenberg (2016) o objetivo foi produzir um amplo diagnóstico da qualidade da exploração de tecnologias pelos portais de tribunais superiores no Brasil – STF, STJ, STM, TSE E TST- e seus principais órgãos fiscalizadores – CNJ, CJF E CSJT. Os dados foram coletados em um período determinado – no ano de 2014, entre janeiro e maio. O modelo de avaliação partiu dos mapas de cada site, que permitiram a verificação do conteúdo de cada seção e subseção dos portais, e de seus

setores de busca. A metodologia foi baseada na análise de conteúdo e através de planilhas eletrônicas procurou identificar e classificar as informações encontradas em quatro categorias determinadas como padrões de avaliação de qualidade em informações dos portais públicos. As quatro categorias são: a) informações institucionais; b) transparência; c) serviços; e d) interatividade com o cidadão.

Ainda em Vanzini e Rothenberg (2016), os resultados encontrados sugerem que há um desempenho expressivo nas categorias informações institucionais, transparência e serviços. Porém, mesmo os resultados sugerindo um ponto positivo na disponibilização de informações, a inexistência de menus e submenus poderia demonstrar as falhas no formato de organização dos conteúdos, pois impede que o usuário faça as suas escolhas quanto a navegação nesses portais. Em relação a interatividade com o cidadão, foram encontradas falhas nas formas de promoção de interatividade, como por exemplo fóruns, pesquisas, consultas públicas. Mostra que a estratégia de comunicação implementada pelos tribunais pesquisados privilegia um fluxo vertical de informações e sugere uma maior necessidade de abertura de canais de diálogo com o usuário/cidadão por meio de investimentos na interface entre Estado e sociedade.

Em Papadomichelaki e Mentzas (2012), o objetivo foi desenvolver e validar um instrumento para medir as percepções dos cidadãos sobre a qualidade dos serviços ou informações disponíveis em sites de e-governo. Para encontrar as qualidades e dimensões que deveriam avaliar os portais foram feitas previsões com especialistas pelo método de Delphi em duas rodadas – classificaram 33 qualidades em e-governo divididas em 6 dimensões, as quais: Facilidade de uso, Segurança, Funcionalidade do meio, Confiabilidade, Conteúdo e aparência da informação e Suporte ao cidadão. Em um segundo momento, para validar os critérios encontrados com os especialistas foi realizado um questionário para verificar as preferências e necessidades dos cidadãos que acessaram esse tipo de informação.

Os resultados do estudo de Papadomichelaki e Mentzas (2012) mostraram que das 33 das qualidades listadas anteriormente apenas 21 qualidades foram escolhidas pelos cidadãos e as dimensões foram reduzidas para 4 – Segurança, confiabilidade, eficiência e suporte ao cidadão. A partir dessas constatações, foi produzido outro questionário e aplicado em usuários reais de portais públicos, em período determinado e usaram a escala de likert para avaliar as qualidades e dimensões (1 para discordo

totalmente e 5 concordo totalmente). Além de perguntas sobre a experiência, os autores também coletaram dados demográficos dos participantes.

Ainda em Papadomichelaki e Mentzas (2012), como resultado as dimensões mais importantes encontradas pelo estudo e detalhadas conceitualmente foram: a facilidade de uso (definida por quão intuitivo seria navegar e chegar até o site), presença em grandes portais de busca (nas primeiras páginas), uma URL que guarde pertinência ao nome do órgão e que seja fácil aos cidadãos encontrarem, presença de mapa do site, ferramenta de busca de informações no site, menus, submenus, personalização com o aparecimento das áreas mais acessadas.

Segurança é a privacidade e a inviolabilidade de dados que o site pode prover aos seus usuários. É a confiança que os seus dados não serão violados ou seu computador invadido ao clicar em links ou documentos. Pode ser alcançada pela encriptação de mensagens, acesso controlado, assinaturas digitais e por sistema de login com senha. Funcionalidade e interação com o meio é a existência de maneiras que possam facilitar o contato entre o órgão e o cidadão por meio de formulários. Esses formulários devem ser capazes de permitir o pedido das informações e, caso, já exista no site redirecionar automaticamente o usuário. Confiabilidade é relacionado com a capacidade do site de entregar o serviço quando o cidadão precisa, ou seja, o funcionamento correto dos aspectos técnicos e a efetividade da prestação dos serviços. Conteúdo e aparência da informação é a qualidade em si das informações disponíveis, seu layout, o uso de cores, gráficos e tamanho das páginas. Por fim, suporte ao cidadão se refere a assistência dada as pessoas que procuram informações ou serviço. Geralmente é feita por meio de FAQ's (*Frequently Asked Questions* – perguntas feitas frequentemente), canais de fale conosco por e-mail, telefone ou quadro de mensagens e mapas de sites.

Sandoval e Garcia (2020) tiveram como objetivo construir um modelo de avaliação abrangente que não só avaliasse a disponibilidade de informações, mas também aspectos de justiça eletrônica e justiça aberta. O método utilizado por esse artigo foi baseado em uma estratégia longitudinal multimétodo em três estágios desenvolvidos e observados por sete anos, os quais: um estudo exploratório sobre portais de justiça estaduais do México para entender as informações, os serviços e funções contidas neles; estabelecer um método de avaliação piloto com variáveis qualitativas e quantitativas para compreender o uso de diferentes tecnologias e o fornecimento de informações e serviços;

e, por último, foi construído uma estrutura analítica focada na perspectiva do cidadão com base em questionário formulado pelos resultados das primeiras etapas do trabalho e na literatura existente sobre avaliação de portais de justiça, esse questionário foi aplicado em dois períodos – em 2014 e em 2016 para confirmação.

Ainda em Sandoval e Garcia (2020), com a estrutura analítica forjada no método acima descrito, foram avaliados 32 portais de justiça estadual do México. Cada pesquisador visitou por 30 minutos os sites e coletou os dados de acordo com o resultado do questionário. Em um critério binário, foi atribuído nota 0 ou 1. Ao final somou-se os valores de cada item e obteve-se a nota de cada dimensão nos diferentes sites pesquisados. Os resultados mais relevantes da pesquisa: os advogados foram identificados como os usuários primários das informações e os cidadãos como usuários secundários, diferente de outros sites de governo eletrônico. A maioria dos sites do poder judiciário analisados foram projetados para solucionar as necessidades de informações internas ao tribunal, para os membros de poder, funcionários. Existem dois tipos de informações sobre o judiciário - informações que o público pode acessar gratuitamente, dados abertos obrigatórios ou dados básicos como endereços e números de telefone; o segundo tipo são as informações internas que só podem ser acessadas por funcionários do tribunal e advogados e que são protegidas por senha.

Leitão da Cruz e Zuccolotto (2020) tiveram como objetivo avaliar o cumprimento da legislação sobre transparência ativa pelos tribunais de justiça estaduais. Para isso, foi realizada uma pesquisa descritiva – os métodos utilizados foram: revisão bibliográfica, e análise documental. Na análise documental das informações disponibilizadas nos portais de cada tribunal, os critérios de avaliação foram binários entre: cumpre (nota 1) ou não cumpre (nota 0) as normas analisadas. Os autores definiram essa quantificação para que pudessem realizar a análise descritiva das informações e para identificar melhor os níveis de atendimento a legislação de transparência ativa. A pesquisa *in loco* dos itens do roteiro nos portais foi realizada entre os dias 15 de janeiro de 2019 e 12 de fevereiro de 2019. O estudo definiu critérios amostrais de escolha dos tribunais a serem examinados, dessa forma 50% dos tribunais de justiça – 13 tribunais - foram avaliados. Os resultados encontrados apontam para baixa transparência desses órgãos e a baixa divulgação de informações em dados abertos.

Damian e Merlo (2013) propuseram um modelo de análise de serviços de sites de e-gov com a metodologia de avaliação de conteúdo e níveis de atendimento baseado na perspectiva do usuário. O método utilizado foi qualitativo por meio da análise de conteúdo dos portais, para isso foram seguidas as etapas: pré-análise, análise do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Os objetos de estudo foram escolhidos por amostragem, contemplando 50% dos sites de e-gov nacional. Logo, os estados escolhidos foram São Paulo, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Cada portal recebeu notas de 1 a 5 para cada dimensão, explicitando a presença ou ausência dos itens em questão.

Os conteúdos de cada dimensão examinados por Damian e Merlo (2013) foram os seguintes:

- Eficiência - velocidade para acessar o site; facilidade para utilizar o site; facilidade de interação do site; conveniências de usar o site; serviços personalizados; serviços de qualidade;
- Realização - o site apresenta claramente os serviços oferecidos; o site cumpre com os serviços oferecidos; o site permite acompanhar processos em andamento;
- Disponibilidade do Sistema - o site não apresenta problemas de indisponibilidade; os links do site funcionam corretamente; o site não para de funcionar (“trava”) durante o uso;
- Privacidade - as transações exigem senhas; o site disponibiliza política de segurança e privacidade; o site sinaliza a existência de mecanismos de segurança;
- Site - o site oferece o que o cidadão esperava; o site motiva o cidadão a voltar; o site estimula o cidadão a utilizá-lo;
- Sinergia - o site fornece informações de qualidade; o site oferece opções de comunicação (e-mail, telefone); as opções de comunicação funcionam; o site disponibiliza FAQ.

Ainda em Damian e Merlo (2013), os principais resultados encontrados foram – a necessidade de disponibilizar mais serviços, a importância da presença de elementos de segurança e privacidade e usar recursos para atrair os usuários e estimular o uso de portais públicos de governo com mais frequência.

Santos et al (2013) por meio de uma pesquisa quantitativa e qualitativa buscaram verificar o estágio de evolução dos sites dos tribunais de contas brasileiros. Para dar suporte a análise de dados foi construído um formulário, com base na revisão de literatura, hospedado no *Google Docs*, contendo 43 perguntas para quantificar e qualificar a usabilidade, acessibilidade e o tipo de participação popular viabilizada pelos portais. As perguntas eram de múltipla escolha para facilitar a tabulação e análise dos dados, agrupadas em temas - interface; navegação e padronização visual; conteúdo geral; conteúdo específico; relação com o cidadão; transferência de arquivos; mecanismo de busca; segurança e privacidade; e feedback. A coleta de dados foi realizada duas vezes por pesquisadores diferentes no período de 14 a 26 de setembro de 2011 e depois por um terceiro pesquisador entre 27 de setembro e 12 de outubro de 2011. Por meio dessa metodologia foi possível estabelecer um ranking de sites e verificar qual região é mais desenvolvida.

A partir da análise dos dados, Santos et al (2013) mapearam os pontos a serem melhorados e estabeleceram um ranking desses sites com base nas dimensões – direito ao acesso, disponibilização de informações, participação e acompanhamento da execução de políticas públicas. A avaliação se inseriu nas relações entre governo e cidadão (G2C) – uma maior aproximação entre governo e cidadão - e governo e governo (G2G) – foco na otimização de serviços aos jurisdicionados. Os resultados mostraram que quanto as características gerais a maioria dos sites convergem quanto a disponibilização das informações, porém quando comparados conjuntos de tribunais de contas de estados de regiões mais pobres com mais ricas notou-se uma disparidade.

Prado et al. (2011) tiveram como objetivo analisar casos de sucesso na implantação de TICs em governo eletrônico. Descrevendo suas características e evolução temporal, a pesquisa avaliou 65 casos de sucesso, com uma abordagem exploratória, relacionando o nível de governo e os tipos de iniciativas de governo eletrônico implantadas. A metodologia foi dividida em cinco fases: revisão bibliográfica, modelo de pesquisa construído por meio da revisão bibliográfica e levantamento de dados, análise qualitativa, análise quantitativa e discussão e conclusão. O estudo foi realizado a partir do pressuposto que níveis diferentes de governo tem foco em alguns setores da administração em prejuízo de outros. As três dimensões de modelo de iniciativas de governo eletrônico encontradas foram categorias de governo eletrônico, aplicações de governo eletrônico e infraestrutura tecnológica.

Os resultados mais relevantes encontrados no estudo de Prado et al. (2011) foram a inter-relação entre os níveis de governo e setores da administração pública. As iniciativas mais premiadas são das regiões Sudeste e Centro Oeste, porém concluíram que não foi um bom parâmetro visto que as melhores iniciativas se concentraram no Distrito Federal. Outro ponto foram as diferenças entre padrões de iniciativa de governo eletrônico entre estados e municípios - municípios tiveram mais ações em assistência social e menos em saúde, já os estados fizeram o contrário.

Cruz et al (2012) procuraram mensurar o nível de transparência de informações sobre gestão pública divulgadas em sites de 96 municípios dos 100 mais populosos do Brasil. A metodologia adotada pelos autores considerou não somente relatórios fiscais e financeiros, mas também informações de natureza qualitativa de maior compreensão aos cidadãos. A pesquisa foi norteada pela seguinte pergunta: que características contribuem para explicar o nível de transparência das informações acerca da gestão pública divulgadas nos portais eletrônicos dos grandes municípios brasileiros? A partir disso identificaram quais elementos estão associados a divulgação e transparência dessas informações. Na revisão de literatura foram selecionadas algumas características dos municípios pesquisados - região, localização, participação do município em redes de integração municipal, acessibilidade do site da prefeitura municipal e os indicadores: PIB per capita, receita orçamentária, Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M), taxa de alfabetização, Índice Firjan de Desenvolvimento Municipal (IFDM), Índice de Responsabilidade Fiscal, Social e de Gestão dos municípios (IRFS), Índice de Potencial de Consumo (IPC) e dinamismo municipal. Essas características foram confrontadas com os resultados encontrados para verificar se teriam impacto no nível de transparência dos portais pesquisados.

A coleta de dados no estudo de Cruz et al (2012) foi realizada em um período determinado – nos meses de setembro a dezembro de 2009. O modelo de investigação proposto pelos autores foi acesso ao portal por meio de pesquisa no *google* e conteúdo presente no mapa do site. Quando não existia mapa do site o conteúdo era acessado pelos links disponíveis na homepage e se não houvesse voltava-se ao serviço de busca *google*. Os dados foram organizados e registrados em seis categorias: C1. Informações gerais sobre o município, gestor municipal e vereadores; C2. Legislação municipal e instrumentos de planejamento municipal; C3. Informações financeiras, relatórios contábeis e fiscais; C4. Interação com os cidadãos e com a sociedade; C5. Análise do

portal do município; C6. Informações quantitativas e qualitativas sobre a gestão. Cada categoria recebeu uma nota 0 ou 1, sendo 1 quando existia a informação disponível, e 0 quando não existia. Com base nisso, o Índice de Transparência da Gestão Pública Municipal (ITGP-M) foi calculado.

Ainda em Cruz et al (2012), para verificar a qualidade do modelo e o grau de relação entre as variáveis, os autores rodaram regressões lineares pelo método de mínimos quadrados ordinários e encontraram que o modelo elaborado conseguiu explicar em 56% as variações ocorridas com o índice de transparência pela variação de receita orçamentária e o dinamismo municipal, a primeira sendo mais relevante. Em relação a análise qualitativa dos dados foi realizado uma análise de clusters – os municípios participantes foram divididos em dois grupos – primeiro os que tem melhor desempenho médio no índice de transparência e nos indicadores socioeconômicos selecionados. O segundo os que tem os menores desempenhos médios nas variáveis na formação dos clusters e nas variáveis explicativas do modelo de regressão.

O resultado do estudo de Cruz et al (2012), com base nas pontuações do modelo proposto, mostrou que os municípios no geral não conseguem divulgar as informações completamente sobre a gestão municipal. Das seis categorias propostas, cinco não tiveram todos os itens atendidos. Com isso, concluiu-se que mesmo municípios com maior desenvolvimento socioeconômico não conseguiram apresentar resultados compatíveis com a sua posição.

Melo (2015) buscou responder as seguintes perguntas: os portais eletrônicos das Justiças Estaduais brasileiras são um canal de informação e de prestação de serviços ao cidadão? Se sim, em que nível essas informações e serviços são prestados? O objetivo geral da pesquisa foi avaliar e comparar os portais eletrônicos da Justiça Estadual no Brasil mais o Tribunal de Justiça do DF. Os objetivos específicos foram elaborar um modelo de avaliação de portais eletrônicos, identificar os serviços e as informações disponíveis nesses portais, a efetividade do funcionamento dos serviços oferecidos e comparar os portais com base nos resultados obtidos. Para isso, elaborou um modelo de avaliação de portais eletrônicos depois de extensa revisão de literatura. O modelo se baseou em quatro dimensões: funcionalidades, transparência, interação e estrutura tecnológica. Para coleta de dados foi elaborado um formulário e a pesquisa ocorreu em um período determinado – entre 06 de abril ao dia 07 de maio de 2015. A dimensão

funcionalidade foi avaliada pela verificação da presença ou não de alguns itens; a dimensão transparência e interação foi avaliada pela quantidade de itens contemplados e a estrutura tecnológica dos portais foi avaliada por categorias com notas que variam de 0 a 70.

Os resultados encontrados por Melo (2015) apontam para uma deficiência na disponibilização de ferramentas que possibilitem a interação/participação dos usuários com os tribunais pesquisados. Na dimensão transparência, os estados do sudeste e norte apresentaram resultados melhores que os demais. A dimensão estrutura tecnológica encontrou as regiões com melhor IDH nas melhores posições, no entanto nenhum portal teve classificação muito positiva.

2.3.1 Modelo de Avaliação Utilizado na Pesquisa

Para avaliar os portais de justiça foi construído um modelo de avaliação com base na revisão de literatura realizada, e os artigos com os modelos que mais se aproximavam do objetivo desse trabalho foram escolhidos como referência. Mais especificamente, foram usados como referência os modelos de avaliação desenvolvidos por Papadomichelaki;Mentzas (2012), Melo (2015), Vanzini;Rothenberg (2016) e Sandoval-Almazan;Gil-Garcia (2020).

O modelo de avaliação dos portais da justiça proposto nesta pesquisa está dividido em três dimensões, sendo cada dimensão dividida em um conjunto de componentes de avaliação, que por sua vez são formados por um conjunto de indicadores observados diretamente nos sites. As dimensões são as seguintes: i) Acessibilidade, ii) Qualidade, e iii) Responsividade. Abaixo são apresentados componentes e os indicadores de cada dimensão de análise.

A dimensão Acessibilidade está dividida em três componentes: a) Facilidade de uso, b) Informação, e c) Eficiência.

a) Em Facilidade de uso, os indicadores utilizados na avaliação, baseados nos estudos de Papadomichelaki;Mentzas (2012), Melo (2015) e Vanzini;Rothenberg (2016), são os seguintes:

- Presença do portal na primeira página da *ferramenta de busca google*;
- Presença de mapa do site;

- Disponibilização de ferramenta de busca no portal por assuntos;
- Existência de menus e submenus;
- PJE de acordo com a Lei N° 11.419 de 2006 do Processo Eletrônico e a Resolução 185 do CNJ;
- Consulta de processos e possibilidade de peticionamento eletrônico pelo portal.

b) Informação, os indicadores utilizados no estudo, baseados nos estudos de Sandoval-Almazan;Gil-Garcia (2020) e Melo (2015), foram os seguintes:

- Lista de serviços disponíveis;
- Anúncios de eventos públicos;
- Notícias;
- Legislações;
- Jurisprudências;
- Informações estatísticas e dados abertos;
- Informações multimídia – vídeos, áudios ou *podcasts*;
- Download de documentos;
- Links para outros sites.

c) O último componente da dimensão acessibilidade a eficiência foi baseada no estudo de Damian e Merlo (2013):

- Velocidade de acesso;
- Disponibilidade.

A dimensão 'Qualidade' foi dividida em dois componentes – a) segurança e privacidade, b) funcionalidade e interação. Os indicadores utilizados foram baseados nos estudos de Papadomichelaki;Mentzas(2012); Melo (2015) e Sandoval-Almazan;Gil-Garcia (2020).

a) Segurança e privacidade baseado no estudo de Papadomichelaki;Mentzas(2012) e Melo (2015):

- Encriptação de mensagens;

- Acesso controlado por senha e login;
- Uso de assinaturas digitais.

b) Funcionalidade e interação baseado no estudo de Papadomichelaki;mentzas (2012); Sandoval-Almazan;Gil-Garcia (2020) e De Melo (2015):

- Existência de formulários para acesso a informações não disponibilizadas, bem como redirecionamento caso assunto já seja disponibilizado;
- Contato;
- Fóruns;
- Chats;
- Social Média do órgão;
- *Tags* para assuntos relacionados;
- Ouvidoria;
- Acesso por *smartphone/tablets*.

Por fim, a dimensão 'Responsividade' foi dividida em dois componentes baseados nos estudos de Papadomichelaki;Mentzas (2012) e De melo (2015) – a) Conteúdo e b) Aparência :

a) Conteúdo com base nos estudos de Papadomichelaki;Mentzas (2012) e De melo (2015):

- Linguagem;
- Carta de Serviços; (Esse indicador foi introduzido pela autora, já que a obrigatoriedade de disponibilização de carta de serviços é uma obrigatoriedade disposta em lei recente).

b) Aparência com base nos estudos de Papadomichelaki;Mentzas (2012) e De melo (2015):

- *Layout* agradável;
- Uso de cores;

- Gráficos;
- Tamanho das páginas.

Na seção seguinte é apresentada a estratégia metodológica do estudo.

3. METODOLOGIA

3.1 Objeto do estudo

O objeto de estudo desta pesquisa são os portais eletrônicos dos 27 tribunais de justiça estaduais do Brasil. Nesse sentido, a competência da justiça estadual é julgar todos os casos que não são abarcados pela justiça especializada (Tribunais militares, do trabalho e eleitorais).

A justiça brasileira em 1ª e 2ª instâncias é dividida entre tribunais federais e estaduais; e as justiças especializadas militares, do trabalho e eleitorais. Além desses, encontram-se nas instâncias superiores: o Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tribunal Superior do Trabalho (TST), Superior Tribunal Militar (STM), Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e Superior Tribunal Federal (STF). Esses portais precisam seguir os princípios da Constituição Federal de 1988, bem como as legislações – Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527 de 2011), Lei da Transparência (Lei nº 131 de 2009), Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei nº 101 de 2000) e a Lei nº 13.460 de 2017 que trata sobre “a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”. Ainda devem observar as resoluções nº 185 de 2013 do CNJ, que instituiu o PJe e definiu parâmetros para implementação e funcionamento, e a nº 372 de 2021, que criou a plataforma de atendimento por videoconferência “balcão virtual”.

Na LAI o artigo 3º descreve diretrizes para viabilizar o acesso à informação e define a obrigatoriedade do uso de meios de comunicação alicerçados pela tecnologia da informação. Portanto, a disponibilização de informações por meio de portais é obrigatória aos entes abrangidos pela lei.

A amostra foi definida de acordo com a similaridade das atribuições dos órgãos, suas competências, organização e que estivessem em um mesmo grau no ordenamento jurídico. Essa similaridade é importante, pois um dos objetivos foi comparar os resultados de cada portal analisado.

3.2 Coleta e de análise de dados

A pesquisa foi realizada com dados primários por meio da observação e avaliação de elementos constantes nos portais pesquisados. As coletas de dados foram realizadas com diferenças temporais mínimas – entre os dias 30 de setembro de 2021 e 7 de outubro de 2021, portanto num período de uma semana. O Google foi utilizado como ponto de partida para encontrar os portais pesquisados. Com as palavras-chave “Tribunal de justiça + Estado”, todos os sites foram encontrados na primeira página de pesquisa e no primeiro item. O único portal que não estava disponível na primeira pesquisa foi o Tribunal de Justiça de Goiás, mas em uma segunda pesquisa já foi possível identificar o portal.

Os dados das dimensões Acessibilidade e Qualidade foram coletados pela observação dos itens presentes ou não nos portais pesquisados. Já os da dimensão responsividade foi verificado a presença desses itens e a avaliação objetiva do que foi disponibilizado. Idealmente, os componentes da dimensão responsividade deveriam ser analisados via comparação com algum modelo de excelência. Como não foi possível estabelecer isso, os resultados dessa dimensão podem apresentar alguma fragilidade.

Os portais pesquisados foram construídos e organizados de maneira distinta por cada órgão. Portanto, não havia um padrão ao dividir as informações, o que gerou um desafio para encontrar as informações a serem avaliadas. Outro ponto, é a fluidez dessas informações – a qualquer momento os dados coletados podem mudar.

Para registrar e tabular os dados, com o objetivo de diminuir as possibilidades de erros no registro de informações, foi construído formulário pela plataforma *Microsoft Forms*, que gerou uma tabela automática no *Microsoft Excel* com todos os dados de cada portal avaliado. Por meio do link abaixo é possível acessar o formulário produzido na coleta dos dados:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=oZs17AtjK024M8jm1L-AWWnErkvik5AmAzPJmzpNFNURE9UQVdNUVJZR0oxTUhVWVcxNkVVT0VaWS4u>

Os dados constantes no formulário foram organizados e tratados estatisticamente de forma a produzir indicadores sobre os portais, e que pudessem assim ser comparados.

O Quadro 1 traz um resumo das dimensões, componentes de avaliação e indicadores do modelo de avaliação de portais da Justiça apresentado no referencial teórico.

Quadro 1 – Dimensões, componentes de avaliação e indicadores do modelo de avaliação de portais da Justiça

Dimensão	Componentes	Itens
Acessibilidade	Facilidade de Uso	Busca no <i>Google</i>
		Mapa do Site
		Ferramenta de Busca no portal
		Menus e Submenus
		Processo Judicial Eletrônico (PJE)
		Consulta de processos e peticionamento eletrônico
	Informação	Lista de serviços Disponíveis
		Anúncios de eventos públicos
		Notícias
		Legislação
		Jurisprudência
		Estatísticas e dados abertos
		Multimídia
		Download de documentos
	FAQ'S (Perguntas mais frequentes)	
Links para outros sites		
Eficiência	Velocidade de acesso	
	Disponibilidade	
Qualidade	Segurança e Privacidade	Encriptação de mensagens
		Acesso controlado
		Uso de assinaturas digitais
	Funcionalidade e interação	Formulários e redirecionamento
		Contato
		Fóruns
		Chats
		Social Media
	Tags de assuntos relacionados	

		Ouvidoria
		Acesso por <i>smartphones/tablets</i>
Responsividade	Conteúdo	Linguagem
		Carta de serviços
	Aparência	<i>Layout</i> agradável
		Uso de cores
		Gráficos
		Tamanho de páginas

Fonte: Elaborado pela autora.

Aos itens das dimensões Acessibilidade e Qualidade, foram atribuídas notas 0 ou 1 para cada um dos itens, sendo 0 “não cumpre” e 1 “cumpre”. Já em relação aos itens da dimensão Responsividade, por envolver uma análise mais objetiva, as notas atribuídas variaram em uma escala de 1 a 5, sendo 1- Muito Ruim, 2 - Ruim, 3 - Médio, 4 - Bom e 5 - Muito Bom. Especificamente, para o item indicador ‘carta de serviços’, quando não disponibilizado no portal foi atribuída nota 0. Para comparação global entre os sites, as notas das dimensões Acessibilidade e Qualidade foram somadas e divididas pelo número de itens e multiplicado por 100 para encontrar os valores em percentual. Em relação aos itens da dimensão responsividade foram somadas e divididas pelo número de itens, calculando a média aritmética. As notas médias totais dos portais variaram entre 0 e 1,686. Para tornar as notas em escala percentual comparável, as notas médias dos portais foram divididas por 1,686 e multiplicadas por 100. Formando um índice comparativo entre elas e com os resultados elaborar um ranking de classificação dos portais. Os resultados das análises são apresentados no capítulo seguinte.

4. Resultados e Discussão

Os resultados estão dispostos por dimensão e é apresentado um panorama geral de todas. Cada uma delas é acompanhada de um gráfico que mostra os desempenhos comparativos dos tribunais avaliados. Por fim, é realizada uma discussão dos resultados encontrados com outros trabalhos que tiveram como objetivo avaliar portais públicos de justiça no Brasil.

4.1 Dimensão Acessibilidade

Na dimensão 'Acessibilidade', em relação ao primeiro componente de avaliação, 'facilidade de uso', os resultados da avaliação indicaram inexistência de mapa do site nos seguintes portais: TJSP, TJES, TJMS, TJMT, TJBA, TJPA, TJAM, TJRR, TJAP, TJPI, TJCE, TJRN, TJPB, TJSE. A ausência dessa informação certamente torna mais difícil encontrar as informações para quem não é usuário frequente dos portais. Todos os sites foram encontrados em pesquisa no google e estavam na primeira página e na primeira posição nos itens listados. O uso de menus e submenus não foi utilizado corretamente para distribuir e dividir os temas presentes nos sites do TJRO, TJPA, TJAM e TJRN. A ferramenta de busca por assunto só não esteve presente em três portais: TJMT, TJRN e TJAL. Em relação aos instrumentos do Processo Judicial Eletrônico (PJE), consulta eletrônica dos processos e o peticionamento eletrônico, em consonância com a Lei 11.419 e a resolução 185 do CNJ, a exigência foi cumprida em todos os portais

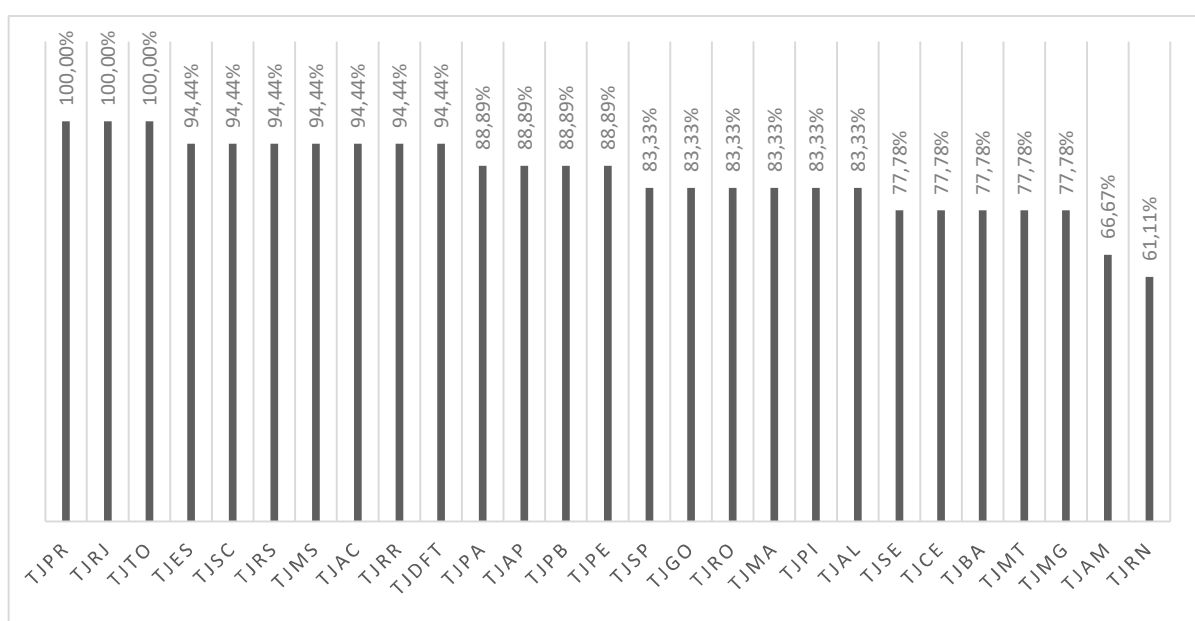
No segundo componente, 'informação', os resultados encontrados mostram que a veiculação de notícias dos órgãos esteve presente em todos os portais. Já o anúncio de eventos públicos não foi observado em dois portais: TJAC e TJRN. Lista de serviços prestados não foi divulgada por TJSP, TJMG, TJAM e TJRN. As jurisprudências foram disponibilizadas por quase todos os portais, exceto TJSC e TJMA. Quanto à disponibilização de links para legislação, poucos portais apresentavam de todos os níveis federais, estaduais e municipais. Os que apresentaram de maneira incompleta ou não apresentaram nenhum: TJSP, TJMG, TJGO, TJMT, TJBA, TJAM, TJCE, TJRN e TJCE.

Ainda em relação ao segundo componente, os resultados mostram que os dados abertos e estatísticas, multimídia e download de documentos foram indicadores cumpridos em sua totalidade em todos os portais. A elaboração de FAQ'S (*Frequently Asked Questions* ou Perguntas Feitas Frequentemente) que pode ser uma ferramenta importante para antecipar dúvidas dos usuários, não foi identificada em muitos portais. Links para outros sites foi um item também pouco explorado pelos órgãos, e quando explorado, isso ocorreu de forma limitada.

Por fim, o componente 'eficiência', a velocidade de acesso foi satisfatória em quase todos os portais, não sendo satisfatória apenas na avaliação dos portais TJMA e TJPI. Quanto à disponibilidade, apenas o TJGO esteve indisponível na semana de pesquisa.

O Gráfico 1 mostra que os portais que tiveram os melhores desempenhos na dimensão 'Acessibilidade'. Em média, os melhores desempenhos foram dos portais dos seguintes tribunais: TJPR, TJRJ e TJTO. Por outro lado, os portais avaliados com piores desempenho nessa dimensão foram os seguintes: TJAM e TJRN. Chama atenção no gráfico a constatação de que quase todos os portais avaliados apresentaram resultado satisfatório, cumprindo acima de 80% dos itens avaliados.

Gráfico 1 – Desempenho dos portais na dimensão Acessibilidade



Fonte: Elaborado pela autora.

Comparativamente a itens analisados nessa dimensão por esse trabalho, Melo (2015) encontrou dificuldades ao pesquisar a possibilidade de peticionamento eletrônico nos portais e especificamente o site do TJPI não apresentava claramente onde estaria disponível. No entanto, essas dificuldades parecem superadas pelos órgãos pesquisados.

Vanzini e Rothenberg (2016) identificaram problemas na organização das informações em menus e submenus, fato ainda constatado nos portais TJRO, TJPA, TJAM e TJRN. Leitão da Cruz e Zuccolotto (2020) apontaram para a baixa transparência dos tribunais pesquisados, bem como a não divulgação em dados abertos. O que se notou foi a divulgação de dados estatísticos e outras informações obrigatórias, mas a disponibilização dessas informações, em geral, não ocorre no formato de dados abertos.

4.2 Dimensão Qualidade

Na dimensão 'Qualidade' em relação ao componente 'segurança e privacidade', os itens uso de assinaturas digitais e acesso controlado foram cumpridos em sua totalidade por todos os portais avaliados. Já que o acesso e uso das funcionalidades do PJE pressupõe o uso de tokens de assinatura digital. No entanto, o que causa preocupação quanto a proteção e segurança de dados dos tribunais e de seus usuários, o item encriptação de mensagens, não esteve presente nos portais TJRJ, TJES e TJBA. Esses portais não foram produzidos em um protocolo HTTPS. Portanto, mesmo exigindo acesso com login e senha, não conseguem garantir acesso seguro as informações e não cumprem esse item.

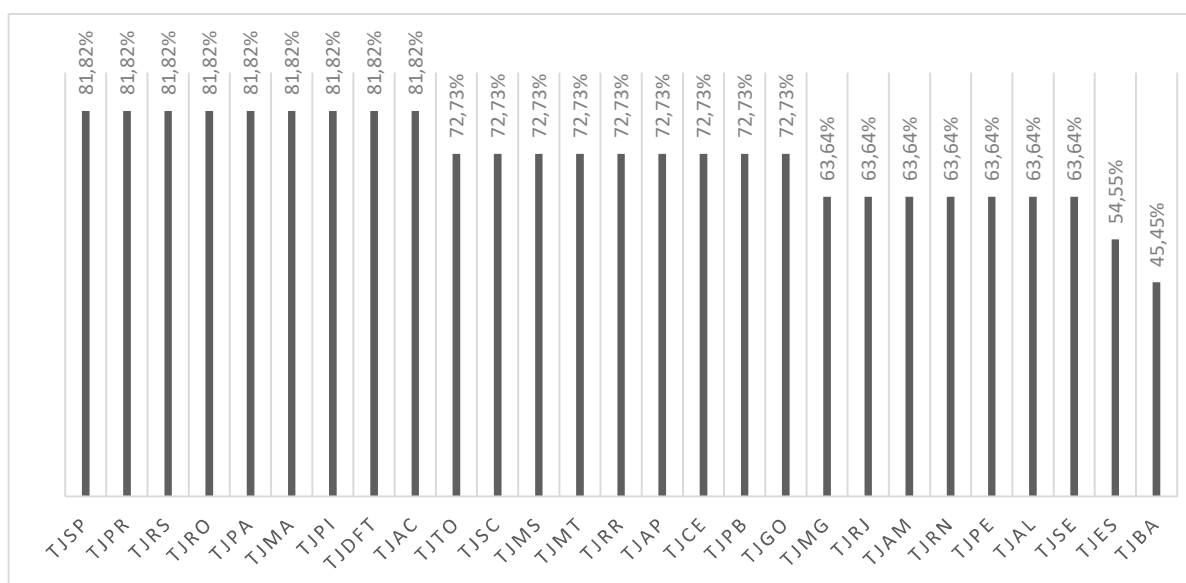
O componente 'Funcionalidade e Interação' foi pouco explorado pelos portais – principalmente quanto aos itens 'Fóruns, Chats e Tags para assuntos relacionados'. Fóruns não foram utilizados por nenhum dos órgãos, enquanto os chats hospedados nos próprios portais só foram explorados por TJRS, TJMT, TJRO e TJDFT. Os chats podem ser grandes aliados na busca por informações usando Inteligência Artificial para direcionar os assuntos e caso seja um assunto específico redirecionar para o atendimento humano, filtrando as dúvidas dos usuários e assim dando mais eficiência e rapidez na prestação do serviço. *Tags* de assuntos relacionados não foram notados. Com a

tecnologia disponível hoje, essas falhas na interação poderiam ser rapidamente superadas, desde que os órgãos tenham iniciativa.

Os formulários de redirecionamento ficaram mais concentrados em pedidos de informação ou em questões relacionadas à ouvidoria. A ouvidoria pode ser acessada por smartphones e links para social mídia estavam presentes em todos os portais pesquisados. É interessante frisar que todos os portais apresentaram páginas para smartphones e *tablets*, visto que, conforme BID (2021), a maioria dos brasileiros acessa a internet por meio desses dispositivos. Já as informações de contato não estavam destacadas apenas no portal do TJAP.

Os melhores resultados médios nessa dimensão foram dos portais do TJSP, TJPR, TJRS TJRO, TJPA, TJMA, TJPI, TJDFT e TJAC, conforme Gráfico 2. Já os piores resultados do TJES e TJBA impactados principalmente pelos itens segurança e privacidade e funcionalidade e interação. O que mais chama atenção nos resultados dessa dimensão é a falta de disponibilização de formas de interação entre os portais e os usuários. Esses itens impactaram negativamente nos resultados fazendo com que 1/3 dos portais pesquisados não alcançassem nem 70% dos itens analisados.

Gráfico 2 - Desempenho dos portais na dimensão Qualidade



Fonte: Elaborado pela autora.

O componente funcionalidade e interação, como pesquisas anteriores demonstram, ainda é um item pouco explorado criando barreiras na comunicação e na interação entre o usuário e os órgãos.

Comparativamente a itens analisados nessa dimensão por esse trabalho, Melo (2015) e Vanzini e Rothenberg (2016) identificaram carências na disponibilização de ferramentas de interação entre o usuário e os órgãos - chats, fóruns, atendimento online, enquetes, pesquisas e consultas públicas. A presente pesquisa comprovou que essa deficiência ainda não foi superada. No entanto, alguns portais contavam com chats. Uma iniciativa recente que parece melhorar substancialmente essa lacuna é a criação do balcão virtual, resolução nº 372 do CNJ de 2021, em que os atendimentos poderão ser por *whatsapp* e videoconferência.

4.3 Dimensão Responsividade

A análise dessa dimensão focou em aspectos qualitativos dos conteúdos apresentados nos portais e não somente cumprir ou não algum requisito. Quanto ao componente 'conteúdo', o item que apresentou maior inadequação foi a carta de serviços que em boa parte dos portais pesquisados não esteve presente - TJSP, TJSC, TJMS, TJMT, TJAC, TJRR, TJAP, TJCE, TJRN, TJPB, TJAL e TJSE. Tal fato chama atenção, pois há uma lei 13.460 de 2017 obrigando a disponibilização, inclusive descreve quais devem ser as informações obrigatoriamente dispostas nesse documento. Os portais que disponibilizaram as de melhor qualidade foram os portais do TJPR, TJMG, TJRS e TJDFT. Inclusive, o TJPR e o TJDFT pedem aos usuários que leram a carta de serviços avaliação das informações prestadas.

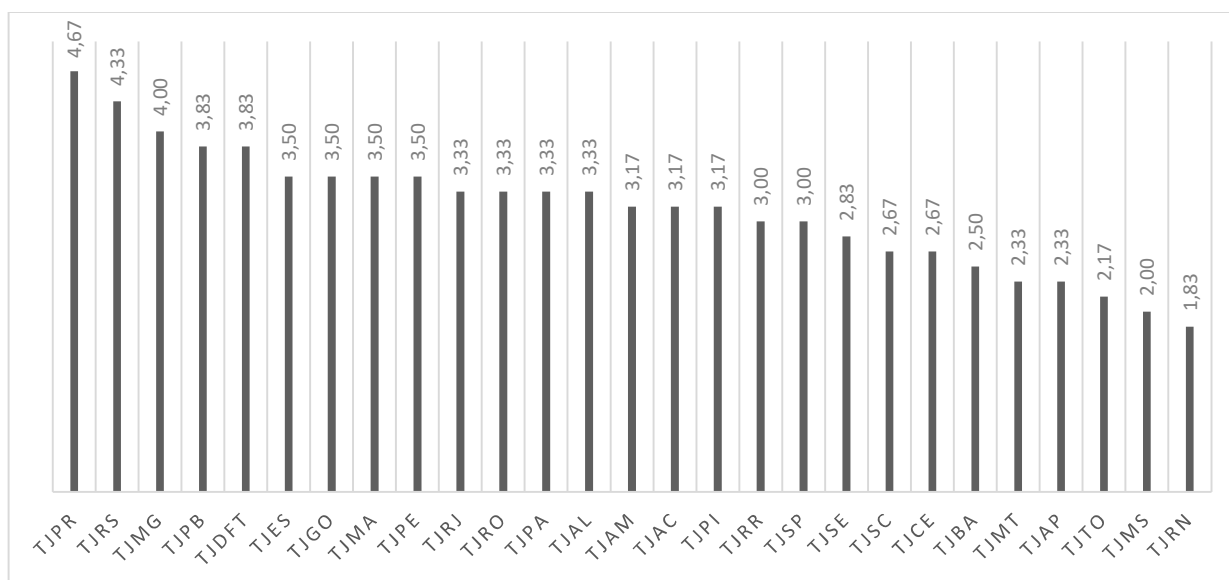
Ainda em relação ao 'conteúdo', a linguagem utilizada não seguia um padrão na maioria dos portais, sendo em algumas seções mais ou menos acessíveis de acordo com os temas tratados. Excesso de formalismo foi identificado apenas no portal do TJMA. Os que apresentaram linguagem, no geral, mais acessível foram TJSP, TJMG, TJPR e TJDFT.

No componente 'aparência', o item tamanho da página esteve adequado em todos os portais pesquisados. Layout agradável, uso de cores e gráficos são pontos a serem

melhorados por TJTO, TJMT, TJBA, TJAP e TJRN. Esses itens têm impacto direto na experiência de uso dos portais e na organização das informações. Nesses quesitos os melhores resultados foram do TJRS e TJPB.

Os melhores resultados médios apresentados na dimensão analisada, conforme mostra o Gráfico 3, foram dos portais do TJPR, TJRS e TJMG; e os piores TJTO, TJMS e TJRN. Destaque nos resultados apresentados foi a variabilidade entre os portais que apresentam maior nível de responsividade com os de menor nível.

Gráfico 3 - Desempenho dos portais na dimensão Responsividade



Fonte: Elaborado pela autora.

Melo (2015) observou o excesso do uso de linguagem técnica do direito em seu trabalho, tal fato ainda pode ser observado. No entanto, esse excesso de formalismo não foi observado em todas as seções dos portais, apenas naquelas que eram direcionados para advogados.

4.4 Resultado geral

Na média geral de todos os itens de dimensões analisadas, os portais mais bem avaliados foram os seguintes: TJPR, TJRS e TJDFT. O TJPR apresentou como destaque em relação aos demais, a apresentação de tópicos de 'Perguntas mais frequentes (ou

FAQ's) bem detalhados e com links diretos para acesso do assunto objeto de dúvida. O portal do TJPR também conta com publicação de revistas anuais, informações da ouvidoria sobre resultados dos encaminhamentos recebidos, e carta de serviços, elaborada conforme explicita a Lei nº 13.460. A carta de serviços está disponível em formato de encarte, inclusive poderia servir de padrão aos outros portais que ainda não a implantaram ou como exemplo para melhorar as existentes.

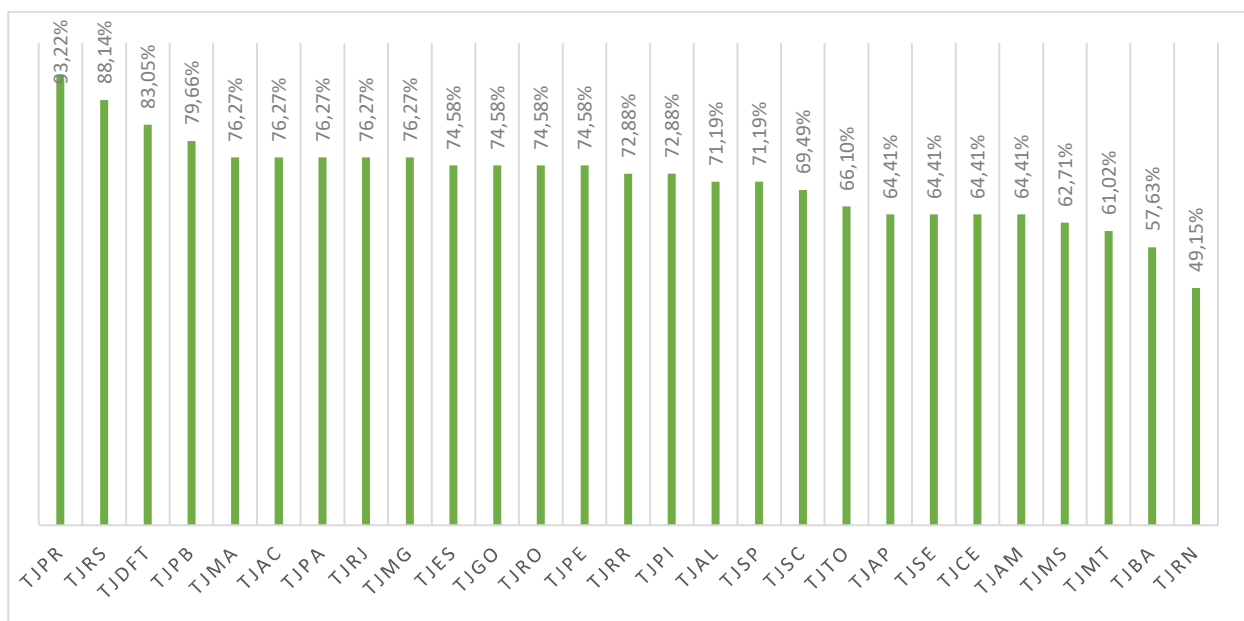
No caso do portal do TJRS, o que mais chamou atenção foi a disponibilização de uma ferramenta de busca que permitia escolher por assuntos disponibilizados no site inteiro, como jurisprudência, legislação federal, estadual e municipal e o diário de justiça eletrônico. Já o TJDFT disponibiliza chat para atendimento, que ainda é uma ferramenta pouco explorada pelos portais de justiça pesquisados. Além disso, o portal do TJDFT tem uma carta de serviços adequada, no entanto, disponibilizada apenas em formato de tópicos. Nesse caso, poderia ter uma versão encarte, que possibilita o acesso e a visualização da informação completa.

Os portais com desempenhos mais negativos foram os seguintes: TJRN, TJBA e TJMT. Os problemas que mais impactaram a avaliação do TJRN foi a formatação com *layout* confuso, submenus desorganizados, gráficos com difícil visualização, e ausência de ferramenta de busca por assunto. Além disso, não cumpre a legislação nº 13.460 ao não disponibilizar carta de serviços aos usuários.

O portal do TJBA tem uma organização ruim, com menus, submenus e ícones sem o espaçamento necessário, o que torna difícil encontrar as informações necessárias. O que chama atenção no portal do TJBA é a aparente falta de segurança do portal, tanto para os dados dos usuários quanto para os dados do tribunal, uma vez que não utiliza o protocolo HTTPS. A carta de serviços é incompleta e não segue as determinações definidas na legislação, tratando apenas do serviço de ouvidoria.

Quanto ao portal do TJMT, o que mais chama atenção é a não disponibilização de mapa do site e nem ferramenta de busca por assunto. Além disso, o componente aparência não foi priorizado pelo órgão, prejudicando seu desempenho na avaliação. Há que se destacar que o tribunal em questão disponibiliza chat de atendimento, o que não foi observado na maioria dos portais pesquisados. O desempenho geral dos portais avaliados na pesquisa pode ser observado no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Desempenho geral dos portais avaliados



Fonte: Elaborado pela autora.

Por fim, é importante destacar iniciativas observadas de alguns tribunais que possam servir de modelo para adoção de todos e que, por consequência, podem melhorar o acesso aos portais públicos de justiça. O Tribunal de Justiça de São Paulo elaborou aplicativo para *smartphones* e *tablets* onde é possível agendar serviços, consultar endereços, verificar a validade de documentos emitidos pelo órgão, ver notícias, consultar processos entre outros. Uma iniciativa, é a disponibilização de chats com inteligência artificial que podem direcionar diretamente as dúvidas dos usuários e quando não for possível encaminhar para atendimento humano; essa iniciativa pode gerar ganhos de agilidade e eficiência quanto ao número de demandas atendidas por funcionários da justiça, bem como melhorar a experiência de uso nos portais

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O objetivo geral da pesquisa foi descrever e comparar o desempenho dos portais eletrônicos da Justiça Estadual no Brasil ao prover informações e serviços de justiça. Os objetivos específicos foram elaborar um modelo de avaliação de portais eletrônicos considerando as dimensões mapeadas em literatura, identificar e descrever informações e serviços disponíveis e comparar os portais com base no desempenho auferido.

Na dimensão acessibilidade, o componente facilidade de uso teve resultado não satisfatório, pois muitos portais não disponibilizaram itens básicos de organização como mapa do site e apresentaram um uso inadequado de menus e submenus. Ponto positivo desse componente foi o bom funcionamento do PJE presente e disponível em todos os portais pesquisados. Outro componente com falhas foi informação, a não disponibilização de FAQ's chamou a atenção na maioria dos portais pesquisados.

Na dimensão qualidade, o componente funcionalidade e interação, conforme outras pesquisas já mostravam, não é satisfatório, criando barreiras entre os usuários e os órgãos. Outro item a destacar, é a disponibilização de páginas para smartphones e tablets que esteve presente em todos os sites pesquisados, o que é muito importante em vista à pesquisa do BID (2021) que mostrou que os brasileiros acessam majoritariamente a internet por meio desses dispositivos.

A dimensão responsividade que focou na avaliação de aspectos qualitativos dos conteúdos disponíveis encontrou problemas na disponibilização de cartas de serviços aos usuários. O Layout no geral é satisfatório, mas poderia ser mais bem trabalhado em todos os portais.

Nesse sentido, o presente trabalho conseguiu atingir satisfatoriamente os objetivos pretendidos. Pois, por meio do modelo de avaliação construído, foi possível montar indicadores que mostraram o desempenho dos portais ao prover serviços de justiça e compará-los quanto ao nível de prestação, bem como apontar as fragilidades e onde é necessário fazer ajustes para melhorar a disponibilização desses serviços.

No entanto, a presente pesquisa encontra algumas limitações quanto aos seus resultados. Primeiro, por ser um recorte temporal, de modo que as informações avaliadas

podem mudar a qualquer momento. Outro ponto, é que pesquisas de usabilidade partem de três tipos de análise – inspeção, consulta aos usuários frequentes e testes formais de usabilidade. Essa pesquisa é uma inspeção feita por uma pesquisadora que não é usuária frequente de portais de justiça. Usuários frequentes podem ter percepções ou necessidades distintas quanto aos itens analisados.

Uma agenda para pesquisas futuras consiste em estudos de avaliação junto aos usuários reais desses portais logo após a prestação de um serviço ou acesso à informação, conforme sugerido por Papadomichelaki e Mentzas (2012). O objetivo seria verificar quais são as percepções dos usuários sobre o serviço prestado, bem como coletar dados demográficos para traçar o perfil dos usuários de portais de justiça. Outra sugestão, seria testar a disponibilidade do balcão virtual e como esses atendimentos funcionam na prática, uma vez que esses serviços têm a capacidade de mudar substancialmente a interação desses órgãos com os cidadãos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei 13.460, 26 de junho de 2017. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm > Acesso em 16 de setembro de 2021.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm > Acesso em 1 de maio de 2021.

BRASIL. Lei 131, 27 de maio de 2009. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm > Acesso em 8 de outubro de 2021.

BRASIL. Lei 11.419, 19 de dezembro de 2006. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm > Acesso em 8 de outubro de 2021.

BRASIL. Lei 101, 4 de maio de 2000. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm > Acesso em 8 de outubro de 2021.

BRASIL. Resolução 185 de 2013, Conselho Nacional de Justiça. Disponível em < <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1933> > Acesso em 8 de outubro de 2021.

BRASIL. Resolução 372 de 2021, Conselho Nacional de Justiça. Disponível em < <https://atos.cnj.jus.br/files/original15412620210219602fdc26a38d2.pdf> > Acesso em 8 de outubro de 2021.

Conselho Nacional de Justiça, democratizando o acesso à justiça. CNJ, 2020. Disponível em < <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Livro-Acesso-%C3%A0-Justi%C3%A7a-atualizado-em-03-02-2021.pdf> >. Acesso em 8 de outubro de 2021.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Acesso à Informação Pública : Acesso à Informação Pública : **Imprensa Nacional**, [s. l.], v. Único, p. 1–25, 2011.

CRUZ, Cláudia Ferreira *et al.* Transparência da gestão pública municipal: Um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. **Revista de Administração Pública**, [s. l.], v. 46, n. 1, p. 153–176, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122012000100008>

DA SILVA VANZINI, Katia Viviane; ROTHBERG, Danilo. Governo eletrônico, democracia digital e comunicação pública: a presença do Poder Judiciário na internet. **Alceu**, [s. l.], v. 17, n. 33, p. 219–238, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.46391/ALCEU.v17.ed33.2016.161>

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; MERLO, Edgard Monforte. Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. **Revista de Administração Pública**, [s. l.], v. 47, n. 4, p. 877–899, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122013000400004>

DINIZ, Eduardo H. Uso do comércio eletrônico em órgãos do governo. EAESP/FGV/NPP. Núcleo de Pesquisas e Publicações 1/100, Relatório de Pesquisa n. 18, 2000.

DINIZ, Eduardo Henrique *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um

modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, [s. l.], v. 43, n. 1, p. 23–48, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0034-76122009000100003>

GOMES, Adalmir Oliveira; ALVES, Simone Tiêssa; SILVA, Jéssica Traguetto. Effects of investment in information and communication technologies on productivity of courts in Brazil. **Government Information Quarterly**, [s. l.], v. 35, n. 3, p. 480–490, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.06.002>

GUILHERME, Canela; SOLANO, Nascimento. **Acesso à informação e controle social das políticas públicas**. [S. l.: s. n.], 2009. ISSN 978-85-99118-17-7.v. 1E-book.

HOESCHL, Hugo C. Aplicações inteligentes para governo eletrônico. Pós-doutorado — Instituto de Governo Eletrônico, Inteligência Jurídica e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, 2003

LAFUENTE, Mariano *et al.* Satisfação Dos Cidadãos Com Os Serviços Públicos Digitais. [s. l.], p. 34, BID, 2021.

LEITÃO DA CRUZ, Gustavo Juliano; ZUCCOLOTTO, Robson. Transparência ativa no Judiciário: um estudo dos portais eletrônicos dos Tribunais de Justiça. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, [s. l.], v. 25, n. 82, p. 1–21, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.12660/cgpc.v25n82.80149>

MACK, R.; RAVIN, Y.; BYRD, R. J. Knowledge portals and the emerging digital knowledge workplace. *IBM Systems Journal*, v. 40, n. 4, p. 925-955, Oct. 2001

MARTINS, Daniel de Araújo; RAMOS, Anatólia Saraiva Martins. Conceitos de Governo Eletrônico e Governança Eletrônica: Confrontação e Complementaridade. **Encontro de Administração Pública e Governança - ENAPG**, [s. l.], p. 1–14, 2008. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnAPG/enapg_2008/2008_ENAPG305.pdf

MELO, ELIS REGINA PEREIRA DE; GOMES, ADALMIR DE OLIVEIRA. Proposta de avaliação de portais públicos: aplicação em portais da justiça estadual no Brasil. **Universitas: Gestão e TI**, 2016-06-30, Vol.6 (1) Alma/SFX Local Collection. Disponível em: 10.5102/un.gti.v6i1.3876.

PAPADOMICHELAKI, Xenia; MENTZAS, Gregoris. E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. **Government Information Quarterly**, [s. l.], v. 29, n. 1, p. 98–109, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>

PRADO, Edmir Parada Vasques *et al.* Iniciativas De Governo Eletrônico: Análise Das Relações Entre Nível De Governo E Características Dos Projetos Em Casos De Sucesso. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, [s. l.], v. 10, n. 1, p. 1–22, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.5329/resi.2011.1001005>

SANDOVAL-ALMAZAN, Rodrigo; GIL-GARCIA, J. Ramon. Understanding e-Justice and Open Justice Through the Assessment of Judicial Websites: Toward a Conceptual Framework. **Social Science Computer Review**, [s. l.], v. 38, n. 3, p. 334–353, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0894439318785957>

SANTOS, Paloma Maria *et al.* Ranking dos tribunais de contas brasileiros: Uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. **Revista de Administração Pública**, [s. l.], v. 47, n. 3, p. 721–744, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122013000300009>

SANTOS, Paloma Maria; ROVER, Aires José. Potencial informacional e comunicacional dos portais governamentais: Uma análise a partir de indicadores de e-democracia. **Ciência da**

Informacao, [s. l.], v. 45, n. 1, p. 57–73, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.18225/ci.inf..v45i1.3047>

TIAGO, Dijeison; NASCIMENTO, Rios. A importância da Lei de Acesso à Informação no desenvolvimento da cidadania participativa e no controle da res publica Dijeison Tiago Rios Nascimento Túlio Da Luz Lins Parca. [s. l.], p. 1–23, 2011.

ZUIDERWIJK, Anneke; JANSSEN, Marijn. Open data policies, their implementation and impact: A framework for comparison. **Government Information Quarterly**, [s. l.], v. 31, n. 1, p. 17–29, 2014. Disponível em: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2013.04.00>