

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO  
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: INTELIGÊNCIA APLICADA

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**AVALIAÇÃO DOS WEBSITES DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

FABRÍCIO TADEU DONATTI

FLORIANÓPOLIS (SC), 2004

FABRÍCIO TADEU DONATTI

**AVALIAÇÃO DOS WEBSITES DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

Dissertação apresentada ao Curso de  
Mestrado em Engenharia de Produção,  
da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC,  
como requerimento parcial à obtenção do grau de  
Mestre em Engenharia de Produção.

ORIENTADOR: PROF. HUGO CESAR HOESCHL, Post Doc.

FLORIANÓPOLIS (SC), 2004

# **AVALIAÇÃO DOS WEBSITES DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

FABRÍCIO TADEU DONATTI

ESTA DISSERTAÇÃO FOI JULGADA E APROVADA PARA A OBTENÇÃO DO TÍTULO DE MESTRE EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO (ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: INTELIGÊNCIA APLICADA) E APROVADA EM SUA FORMA FINAL PELO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA.

Florianópolis, 30 de junho de 2004

---

PROF. DR. EDSON PACHECO PALADINI

Coordenador do Curso

APRESENTADA PERANTE A BANCA EXAMINADORA COMPOSTA DOS PROFESSORES:

---

Prof. Hugo Cesar Hoeschl, Post Doc.

Orientador

---

Prof<sup>a</sup> Christianne Coelho de Souza Reinisch Coelho, Dra.

---

Prof. Carlos Augusto Monguilhot Remor, Dr.

FABRÍCIO TADEU DONATTI

**AVALIAÇÃO DOS WEBSITES DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

"O presente trabalho foi realizado com apoio do CNPQ,  
uma entidade do governo brasileiro voltado para o  
desenvolvimento científico e tecnológico"

FLORIANÓPOLIS (SC), 2004

***Ao tempo ... sempre sutil em seus ensinamentos***

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Vida pelos seus ensinamentos e,  
àqueles que tornaram ela possível, meus pais!  
À minha avó materna, pelos momentos de oração e apoio espiritual.

## RESUMO

Donatti, Fabrício T. **Avaliação dos Websites do Poder Judiciário Brasileiro**. 2004. 138 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

A popularidade da Internet tornou a rede um dos melhores meios para a disponibilização de serviços públicos. De fácil acesso, rápida e de baixo custo, as informações jurídicas explodiram na grande rede mundial. No entanto, freqüentemente o usuário encontra-se desorientado no meio de tantos dados inúteis e pouco sistematizados. O aumento nos últimos anos do número de websites on-line do Poder Judiciário Brasileiro provocou a necessidade de desenvolver mecanismos capazes de coletar a experiência do usuário no uso destes websites, de modo a obter dados para melhorar a interação entre as partes envolvidas. Este trabalho aborda o desenvolvimento de uma metodologia específica para a avaliação de websites do Poder Judiciário Brasileiro. São apresentados os resultados da aplicação deste método bem como uma comparação com os dados obtidos no primeiro ensaio avaliativo realizado em 1999. Com forte embasamento teórico e sinérgico de várias áreas do Conhecimento, associado a opinião dos usuários, este processo tem legitimidade e competência para criar um ranking dos melhores websites segundo sete quesitos, estimulando o uso da tecnologia para o exercício das profissões jurídicas.

**Palavras-chave:** Poder Judiciário, Avaliação Temática, Tecnologia da Informação, Usabilidade, Internet.

## **ABSTRACT**

The popularity of Internet turned the net one of the best ways for the availability of public services. Providing an easy access, being fast and cheap, the juridical information spread on the great world-wide web. However, the user is frequently disoriented among too much useless and not very well systematized data. The increase of the number of on-line websites of the Brazilian Judiciary Power in the last years generated the necessity to develop mechanisms capable of collecting the experience of the user in the use of these websites, in order to get data to improve the interaction between the parts involved. This work approaches the development of a specific methodology for the evaluation of websites of the Brazilian Judiciary. The results of the application of this method as well as a comparison to the data got in the first evaluation effected in 1999 are presented. With a strong theoretical and synergic basis of some areas of Knowledge, associated with the opinion of the users, this process has legitimacy and ability to create a ranking of the best websites according to seven questions, stimulating the use of technology for the exercise of the legal professions.

**Keywords:** Judiciary, Thematic Evaluation, Usability, Information Technology.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Portal de Serviços e Informações do Governo Federal. ....	22
Figura 02 – Principais tarefas do site ao alcance do usuário .....	31
Figura 03 – Sistema de busca .....	36
Figura 04 – Fórmula para tabulação dos resultados. ....	52
Figura 05 - TRF 4ª Região, 1º colocado no geral. ....	55
Figura 06 – TRE Amazonas, um dos últimos na avaliação geral. ....	56
Figura 07 – Base access utilizada na avaliação. ....	71
Figura 08 – Relacionamentos das tabelas da base access utilizada na avaliação.....	72
Figura 09 – Consultas. ....	72

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Quesitos para tabulação dos dados. ....	51
---	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Os dez melhores Tribunais. ....	53
Gráfico 02 – Resultado Geral de 1999.....	54
Gráfico 03 – Melhores TJ's.....	57
Gráfico 04 – Melhores TRT's .....	59
Gráfico 05 – Melhores TRE's.....	60
Gráfico 06 – Melhores TRF's.....	61
Gráfico 07 – Melhor Conteúdo.....	61
Gráfico 08 – Melhor Densidade Informacional e Conteúdo.....	62
Gráfico 09 – Melhor Visual.....	63
Gráfico 10 – Melhor Navegabilidade.....	65
Gráfico 11 – Melhor Disponibilidade de Serviços e Navegabilidade.....	66
Gráfico 12 – Busca de Jurisprudências.....	67
Gráfico 13 – Satisfação do usuário em relação ao design dos websites.....	69
Gráfico 14 – Satisfação do visitante no critério apresentação das informações.....	70

## **LISTA DE REDUÇÕES**

### **Abreviaturas**

e-gov – Governo Eletrônico

URL – Universal Resource Locator (Localizador Universal de Recursos)

### **Siglas**

IJURIS – Instituto de Governo Eletrônico, Inteligência Jurídica e Sistemas

TJ – Tribunal de Justiça

TRT – Tribunal Regional do Trabalho

TRE – Tribunal Regional Eleitoral

TRF – Tribunal Regional Federal

TSE – Tribunal Superior Eleitoral

STF – Supremo Tribunal Federal

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
1.1 JUSTIFICATIVA.....	15
1.2 OBJETIVOS .....	17
1.2.1 <i>Objetivo Geral</i> .....	17
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	17
1.3 ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO .....	18
<b>2 GOVERNO ELETRÔNICO .....</b>	<b>19</b>
2.1 CONCEITUAÇÃO .....	19
2.2 O PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO .....	24
<b>3 DIRETRIZES PARA WEBSITES .....</b>	<b>28</b>
3.1 CONTEXTUALIZAÇÃO .....	28
3.2 OBJETIVOS DE UM WEBSITE .....	30
3.3 TRANSMITINDO INFORMAÇÕES .....	31
3.4 LINKS .....	33
3.5 NAVEGAÇÃO .....	34
3.6 SISTEMAS DE BUSCA.....	35
3.7 GRÁFICOS E ANIMAÇÃO .....	36
3.8 DESIGN .....	37
3.9 URL.....	38
3.10 FORMULÁRIOS .....	39
<b>4 METODOLOGIA .....</b>	<b>42</b>
<b>5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>53</b>
5.1 RESULTADO GERAL .....	53
5.2 RESULTADOS DIVIDIDOS POR CATEGORIAS .....	57
5.2.1 <i>Melhores Tribunais de Justiça dos Estados</i> .....	57
5.2.2 <i>Melhores Tribunais Regionais do Trabalho</i> .....	58
5.2.3 <i>Melhores Tribunais Regionais Eleitorais</i> .....	59
5.2.4 <i>Melhores Tribunais Regionais Federais</i> .....	60
5.2.5 <i>Melhor Densidade Informacional e Conteúdo</i> .....	61
5.2.6 <i>Melhor Organização e Apresentação Visual</i> .....	63
5.2.7 <i>Melhor Navegabilidade</i> .....	64
5.2.8 <i>Melhor Disponibilidade de Serviços e Tecnologias</i> .....	65
5.2.9 <i>Melhor Busca deJurisprudências</i> .....	66
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÃO PARA TRABALHOS FUTUROS .....</b>	<b>73</b>

<b>7 REFERÊNCIAS.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO 01.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO 02.....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXO 03.....</b>	<b>103</b>
<b>ANEXO 04.....</b>	<b>118</b>
<b>ANEXO 05.....</b>	<b>124</b>
<b>ANEXO 06.....</b>	<b>130</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Estar bem e corretamente informado pode ser visto como um dos deveres básicos para o profissional do Direito e um direito do cidadão. As mudanças na legislação vigente devem ser conhecidas imediatamente e a jurisprudência deve ser acompanhada permanentemente. A doutrina evolui e, constantemente, novas decisões e estudos são publicados sobre os mais variados assuntos jurídicos.

O crescente uso da Internet como meio de comunicação gerou uma oferta de informações sem similar na história da humanidade. A natureza planetária da rede faz com que os assuntos ali disponibilizados possam ser acessados em qualquer parte do mundo e a qualquer hora.

Neste cenário, uma nova face do Poder Judiciário tem se tornado visível. A disponibilização das informações jurídicas dos Tribunais em websites inaugurou uma nova forma de abordagem e tratamento aos dados legais. Em pouco tempo, grande parte do Poder Judiciário, através de seus Tribunais, tornou-se disponível na Internet, e muitas maneiras de acesso à informação surgiram, novos serviços foram implementados, novas facilidades e, muitas dificuldades foram criadas.

Num mundo competitivo, em que o conhecimento cresce vertiginosamente, o valor de uma informação recuperada num sistema ou website depende da habilidade de identificar informação útil rapidamente e da versatilidade do método utilizado na sua disponibilização. Neste domínio, como deverá proceder o profissional do Direito e o cidadão na busca pela informação nestes websites? Como identificar e acessar a informação em determinado website? Qual destes fornecem as melhores

informações, qual o mais indicado? Qual o mais completo, qual escolher, em qual confiar, como interagir com essa nova forma de prestação jurídica?

Estas questões devem ser coletadas através de questionários a fim de possibilitar a identificação de aspectos positivos e negativos na interação do usuário com estes websites. Certamente, o levantamento de dados que permitam um melhor conhecimento deste tipo de interação revelará detalhes que poderão ser úteis na melhoria da prestação tanto de serviços quanto informacional.

### **1.1 Justificativa**

Diante da amplitude de seu alcance e das informações que engloba, a principal fonte de pesquisa para o profissional da área jurídica e para o cidadão tem sido os websites do Poder Judiciário.

Ocorre que, no acesso ao conteúdo ou no momento da pesquisa, surgem dúvidas quanto ao uso dos mecanismos de busca e navegação, quanto ao seu funcionamento, quanto aos temas para pesquisa, entre outros que poderão determinar a possibilidade e a confiabilidade de encontrar a informação que realmente se está buscando.

As ofertas são tantas que o profissional, que necessita e vive da informação jurídica, não tem tempo e condições de comparar os vários websites existentes, criticá-los, avaliá-los *a priori*, para ter a certeza de que, quando necessitar, irá ao local correto, utilizará o mecanismo adequado, sem perda de tempo e sem recorrer às pesquisas em livros, em publicações dos Diários Oficiais e da Justiça, resenhas e ementários de jurisprudência.

Por isso, uma metodologia específica para a avaliação dos websites do Poder Judiciário é importante e necessária, não só ao profissional jurista <sup>(1)</sup>, mas também à toda a sociedade, surgindo como uma alternativa moralizadora na sistematização dos meios de acesso à informação nestes websites. Os resultados das avaliações podem atestar a qualidade, ou não, dos serviços e da informação disponibilizada. Podem produzir subsídios aos juristas para que possam escolher os websites e métodos que forneçam as informações mais confiáveis, atualizadas e corretas, conforme suas necessidades.

Podem, ainda, tornar os websites avaliados muito melhores, uma vez que permitem a detecção de falhas e deficiências dos serviços oferecidos, revelam dificuldades de acesso à informação, e fornecem dados necessários a homogeneizar o acesso à informação e nivelar a forma e o tratamento do produto jurídico.

(1) jurista – pessoa versada na ciência do direito e que faz profissão de dar pareceres acerca de questões jurídicas... – Dicionário Aurélio disponível em <<http://www2.uol.com.br/aurelio>>. Acesso em 27 junho 2004.

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1 *Objetivo Geral*

Desenvolver um processo de avaliação temática para websites do Poder Judiciário Brasileiro, o qual contribuirá para fornecer ao cidadão uma melhor percepção da justiça brasileira presente na Internet e, aos Tribunais, parâmetros para o desenvolvimento de serviços e oportunidades mais aderentes às expectativas de seus usuários.

### 1.2.2 *Objetivos Específicos*

Este processo ampara os seguintes objetivos específicos:

- Mensurar a qualidade dos websites do Poder Judiciário;
- Acompanhar a evolução destes websites;
- Fornecer subsídios para o desenvolvimento de novos serviços jurídicos para a web, com conseqüente melhoria dos atuais;
- Detectar novas demandas informacionais e tecnológicas;
- Elevar a qualidade dos serviços jurídicos disponibilizados na Internet, através de constantes avaliações por seu público usuário;
- Estimular a popularização do acesso à prestação jurisdicional via web, aumentando o alcance da justiça;

- Servir de instrumento didático, permitindo ao acadêmico jurista contato com as tecnologias da informação jurídica;
- Desenvolver um website para a aplicação dos questionários e publicação dos resultados das avaliações;

### **1.3 Organização da dissertação**

O embasamento teórico desta dissertação e os resultados desta pesquisa são apresentados nos cinco capítulos que se seguem, quais sejam:

- No capítulo 2, são apresentados os conceitos e objetivos que definem o governo eletrônico em contexto nacional além da estrutura do Poder Judiciário no Brasil;
- No capítulo 3, são apresentados uma compilação de critérios de ergonomia e usabilidade essenciais para a construção de websites de sucesso;
- No capítulo 4, discorre-se sobre o método e as técnicas utilizadas na avaliação dos websites do Poder Judiciário Brasileiro;
- No capítulo 5, são apresentados os resultados da aplicação do método de avaliação, traçando quando possível, comparativos com os resultados da primeira avaliação – realizada em 1999.
- O relato da pesquisa é finalizado com o capítulo 6, onde são apresentadas as considerações finais do trabalho.

## 2 GOVERNO ELETRÔNICO

### 2.1 Conceituação

Em 1995 haviam cinco milhões de usuários da Internet no mundo; em 2000 já eram mais de 300 milhões e estima-se que ao final de 2005 serão dois bilhões, aproximadamente 30% da população mundial <sup>(2)</sup>, segundo estimativas do Governo Federal Brasileiro.

No Brasil, existem estimativas de até nove milhões de cidadãos já conectados na rede mundial <sup>(2)</sup>, o que nos sugere que a Internet não surge somente como uma nova tecnologia da informação, mas também como uma nova forma de organização da economia e da sociedade como um todo. Cada vez mais a capacidade de produção do conhecimento utilizando-se dos repositórios de informação disponíveis na Internet vêm ganhando importância.

(2) Disponível em: <<http://www.governoeletronico.e.gov.br/inclusaodigital/numerosegov.htm>>

Acesso em 22 dezembro de 2003.

São evidentes os impactos da Internet na estruturação da própria sociedade: estabelecendo novos padrões comportamentais, mudanças na comunicação simbólica e o surgimento de comunidades virtuais; e principalmente nas esferas governamentais: tendo no provimento de serviços e na informação pública, gratuita e acessível um dos bens mais importantes que o Estado deve oferecer aos seus cidadãos.

Esse novo conceito implica num processo de globalização e fragmentação simultâneas, onde o “novo” impõe ao “velho” grandes mudanças de paradigmas e até a quebra de conceitos e barreiras culturais.

Não é tarefa fácil encontrar uma definição absoluta sobre governo eletrônico, principalmente quando este, segundo HOESCHL (2002), materializa relação direta entre duas grandes áreas: Sociais Aplicadas (Direito, Administração, Contabilidade e Economia) e Tecnologia (Engenharias e Computação).

Solon Lemos Pinto, Secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal nos apresenta o seguinte conceito de governo eletrônico <sup>(3)</sup>:

“Governo eletrônico significa prestação de serviços à sociedade utilizando tecnologia da informação em larga escala, e com isso diminuindo o tamanho da máquina administrativa. É o governo 24 horas, o governo que não fecha, que não tem horário de expediente. Está 24 horas no ar, sete dias por semana. A prestação de serviços por meios eletrônicos significa universalização, porque através de qualquer equipamento é possível acessar o serviço e obter informações, sem a necessidade de deslocamento até um balcão de atendimento. Além de melhorar muito o atendimento ao cidadão, vamos criando uma nova cultura, que no bom sentido contamina os demais segmentos da sociedade brasileira, fazendo-a caminhar rapidamente em direção à chamada sociedade da informação”.

(3) Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/noticia.wsp>>. Acesso em 08 Janeiro de 2004.

Outra definição de governo eletrônico, segundo VOLPATO (2004) é:

“ ... é governo na internet. É a prestação de serviços e a publicação de informações públicas nos sites governamentais, para acesso dos cidadãos. O governo eletrônico integra sistemas, redes, bancos de dados e canais de comunicação...”

Estas definições não levam em conta um importante aspecto da expressão "eletrônico", que não pode ser limitada ao contexto "internet". HOESCHL (2002) destaca interessantes exemplos de institutos eletrônicos de governo, entre eles: a urna eletrônica, os softwares inteligentes e os simuladores, que prescindem da web para sua autonomia axiológica.

Ainda conforme HOESCHL (2002), "Governo Eletrônico" é um conceito que transcende à noção de *um site* de uma *esfera de governo*. Dentro da concepção de Estado, governo e tecnologia, tem como definição cientificamente aceitável “prover ao cidadão acesso permanente (24h) a serviços, informações e agentes governamentais.”

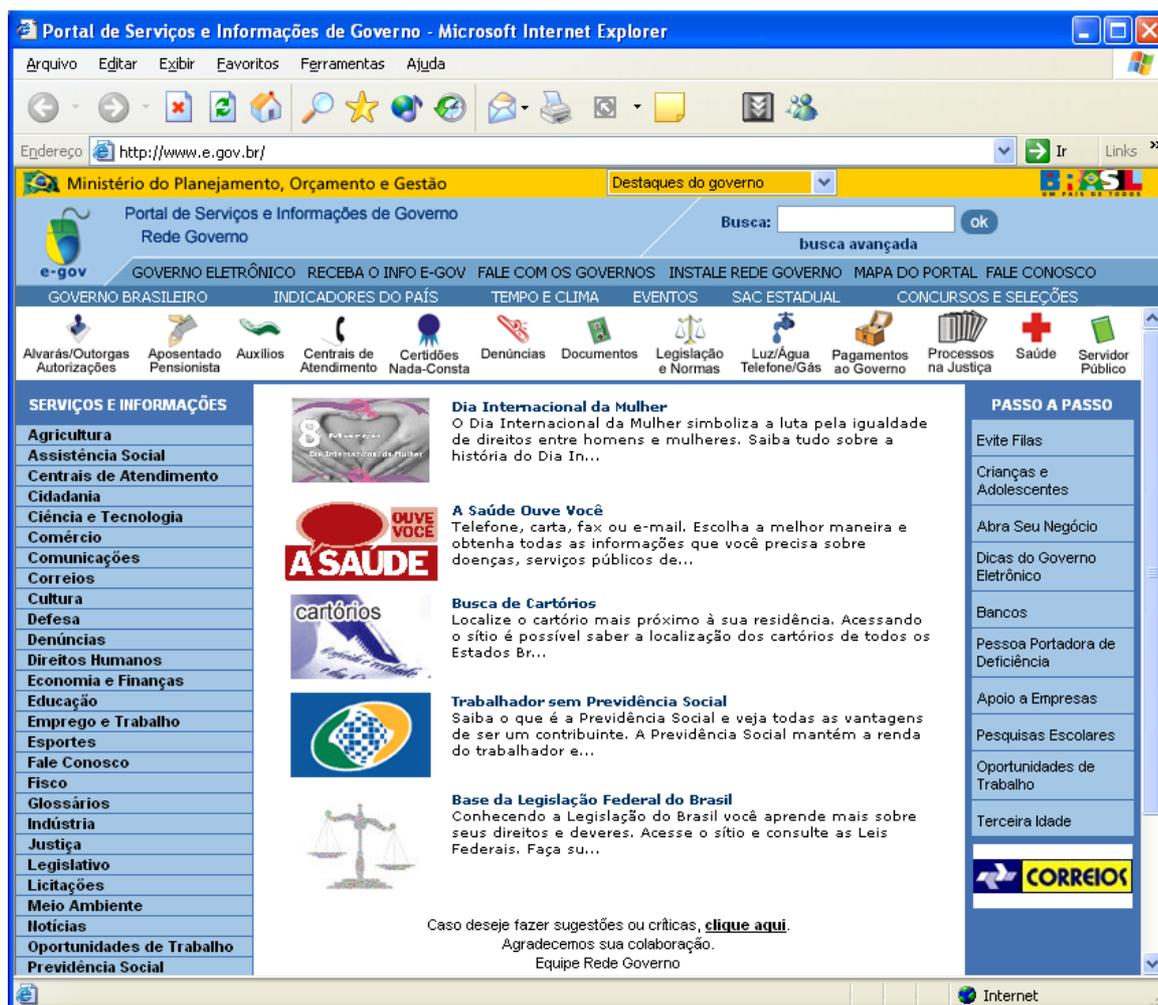


Figura 01 - Portal de Serviços e Informações do Governo Federal.

O website do Ministério do Planejamento e Gestão (e-gov.Br) é um portal que oferece a seus usuários serviços e informações 24h por dia, sendo uma ferramenta eficiente para divulgação das ações do Governo Federal Brasileiro.

Dentre os principais objetivos estratégicos observados no conceito de governo eletrônico aplicado não só no Brasil, mas com grande sucesso em países como Estados Unidos e Cingapura podem-se destacar:

- Promover o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, com conseqüente melhoria da qualidade, segurança e rapidez nestas práticas;

- Promover a transparência e a democratização das informações e ações governamentais; proporcionar aos cidadãos meios de controle sobre a gestão pública;
- simplificação dos procedimentos e diminuição da burocracia; avanço da cidadania; redução de custos na prestação de serviços aos cidadãos;
- Maior produtividade e eficiência das ações governamentais;
- integração das informações para o cidadão; geração de empregos na iniciativa privada;
- 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 da informação.

O fato é que governo eletrônico tem múltiplas dimensões. Cada dimensão demanda liderança, estratégia, coordenação e know-how, combinados com uma estratégia tecnológica que irá transformar a visão em realidade. Cada iniciativa deve ser planejada de forma a alavancar outras dimensões: infraestrutura para acesso comunitário, iniciativas no sentido de oferecerem serviços *on-line*, parcerias com empresas de tecnologia e mão-de-obra qualificada, criar comunidades eletrônicas, e estimular a popularização do uso deste tipo de serviço, para criar melhores condições de qualidade de vida da população. A conexão dessas variáveis é o que irá criar uma vantagem estratégica. De outra forma, boas intenções poderão ser vítimas da fragmentação e sub-utilização das oportunidades.

O e-gov não deve ficar restrito à apenas as esferas administrativas do Poder Federal, devendo estender suas políticas ao Poder Judiciário, já que o maior acesso à justiça beneficia diretamente as relações da sociedade.

## **2.2 O Poder Judiciário Brasileiro**

A atual Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 05 de outubro de 1988, determina em seu Art. 2º que são Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.

O Poder Judiciário tem a função de administrar a justiça e tutelar a constituição e demais leis, para assegurar a soberania da justiça e das relações sociais. Sua organização está fundamentada na divisão da competência entre os vários órgãos que o integram nos âmbitos estadual e federal. A Constituição Federal determina, nos arts. 92 e seguintes, a organização e competências do Poder Judiciário, conforme a seguir:

- Supremo Tribunal Federal: é o órgão máximo do Poder Judiciário, tendo como competência precípua a guarda da Constituição Federal. É composto por 11 ministros nomeados pelo Presidente da República, depois de aprovada a escolha pelo Senado Federal. Aprecia, além das matérias de sua competência originária, recursos extraordinários cabíveis em razão de desobediência à Constituição Federal.

- Superior Tribunal de Justiça: ao qual cabe a guarda do direito nacional infraconstitucional mediante harmonização das decisões proferidas pelos Tribunais Regionais Federais e pelos Tribunais Estaduais de segunda instância. Compõe-se de, no mínimo, 33 ministros nomeados pelo Presidente da República. Aprecia, além da matéria referente a sua competência originária, recursos especiais cabíveis quando contrariadas leis federais.
- Superior Tribunal Militar: composto por 15 ministros vitalícios nomeados pelo Presidente da República, depois de aprovada a indicação pelo Senado Federal. Cabe à Justiça Militar processar e julgar os crimes militares previstos em lei.
- Tribunais Regionais Federais: que julgam ações provenientes de vários estados do país, divididos por regiões. São eles: os Tribunais Regionais Federais (divididos em 5 regiões), os Tribunais Regionais do Trabalho (divididos em 24 regiões) e os Tribunais Regionais Eleitorais (divididos em 27 regiões).
- Tribunais de Justiça dos Estados e do Distrito Federal e de Alçada: organizados de acordo com os princípios e normas da constituição Estadual e do Estatuto da Magistratura. Apreciam, em grau de recurso ou em razão de sua competência originária, as matérias comuns que não se encaixam na competência das justiças federais especializadas.
- O Supremo Tribunal Federal e os Tribunais Superiores: têm sede na Capital Federal e jurisdição em todo o território nacional.

A estrutura de funcionamento do Poder Judiciário é baseada na hierarquia dos órgãos que o compõem, formando assim instâncias.

À primeira instância, cabe a tarefa de primeiramente analisar e julgar a ação apresentada ao Poder Judiciário. Às demais instâncias apreciam as decisões proferidas pela instância inferior.

Este procedimento dá oportunidade às partes conflitantes de obterem o reexame da matéria e das decisões proferidas em instância inferior por um segundo colegiado de juízes da instância superior.

As instâncias superiores podem apreciar determinadas ações que, em razão da matéria, lhes são apresentadas diretamente, sem que tenham sido submetidas, anteriormente, à apreciação do juízo inferior.

Os Tribunais brasileiros oferecem em seus websites uma ampla gama de informações, consultas e serviços, todos disponibilizados para proporcionar mais agilidade ao trabalho de juristas e da justiça, bem como à consulta popular. Um número maior de serviços on-line poderiam ser disponibilizados pelos Tribunais, porém, ainda são necessários estudos mais aprofundados e regulamentação em lei para sua validade jurídica.

Desta forma, os serviços e informações que podem estar disponíveis em um website de Tribunal são:

- Pesquisa e acompanhamento processual (sistema PUSH);
- Pesquisa por súmulas, acórdãos e jurisprudências;
- Envio de petições (peticionamento eletrônico);
- Fornecimento de certidões (certidões on-line)
- Pautas de audiências e julgamentos;
- Orientação jurisprudencial, legislação e Instruções Normativas;

- Boletins informativos, informações sobre cursos e concursos;
- Acórdãos, súmulas e jurisprudências;
- Diário Oficial e Diário da Justiça;
- Ajuda (glossário de termos jurídicos, procedimentos jurídicos);
- Informações institucionais (composição do Tribunal, histórico, contatos, lotação dos magistrados, notícias, regimento interno, atos e provimentos, feriados e plantões judiciais);
- Informações gerais sobre eleições;
- Informações sobre licitações, compras, contratos, tabelas de custas, relatórios de gestão e outros indicadores;
- Links para websites de relevância jurídica, entre outros.

Ainda é limitado o número de serviços e informações disponíveis on-line nos Tribunais, fator decorrente mais das limitações da legislação que regulamenta o mundo jurídico virtual do que do desenvolvimento de novas tecnologias. Conforme forem sendo regulamentadas as atividades jurídicas na Internet e forem validadas novas tecnologias computacionais, em especial na área de segurança e certificação digital, uma maior gama de serviços e informações poderão ser disponibilizadas nestes websites.

### 3 DIRETRIZES PARA WEBSITES

#### 3.1 Contextualização

A Norma ISO 9241, intitulada *Guidance on Usability* (1998), nos mostra que Usabilidade é tida como “a capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência, e satisfação em um contexto específico de uso”, DIAS (2001).

Muito se tem falado em usabilidade e na importância de considerar o usuário para o adequado projeto de interfaces. É antiga a premissa fundamental do design de interfaces de que é importante conhecer o usuário porém, os websites que visitamos são capazes de contemplar as diversas categorias de visitantes relevantes para um projeto?

MAYHEW (1992), afirma que o erro mais comum entre os desenvolvedores é pressupor que todos os usuários interagem com o computador da mesma forma que os desenvolvedores o fazem. Também ressalta que é enganosa a idéia de que se a interface for fácil de aprender e de usar para o desenvolvedor, ela também o será para o usuário.

A dimensão do conhecimento e da experiência do usuário é ampla e variada. Existe um grande número de tipos de conhecimentos a serem considerados quando se descrevem os usuários, tais como: o nível educacional, o nível de leitura, a alfabetização tecnológica, a experiência na tarefa (conhecimento semântico), a experiência no sistema (conhecimento sintático), a experiência no aplicativo, a língua-mãe e o uso de outros sistemas informatizados.

Para LEULIER, BASTIEN e SCAPIN (1998), usuários experientes e inexperientes têm necessidades distintas quanto à organização da informação, exigindo a concepção de um sistema para cada tipo distinto.

Segundo FLEMING (1998), um website será bem sucedido se ele der suporte adequado às intenções e ao comportamento do seu usuário específico. Por isso, compreender quais são essas intenções e comportamentos é a etapa mais importante do projeto e a meta do designer de interfaces e do arquiteto de informação.

Demorou um pouco para se perceber o quão fundamental é o grau de usabilidade que um website deve oferecer, pois dependendo diretamente deste parâmetro, está a possibilidade do visitante tornar-se ou não usuário freqüente deste website, ZURITA (2003).

Isto confirma que para a criação de websites, especialmente os do Poder Judiciário Brasileiro, deve-se observar o cumprimento de diretrizes pré-estabelecidas, de forma a manter uma coerência entre os websites, e trazendo à tona conceitos comuns sobre lógica e clareza na construção destes sítios.

WURMAN (2003) aponta que muitos dos problemas de usabilidade da interação humano-computador pode ter tido sua origem na atenção demasiada dada aos computadores (máquinas) e na pouca atenção dada aos usuários (seres humanos).

As diretrizes a seguir apresentadas descrevem uma compilação dos critérios de usabilidade para websites adotados por NIELSEN (2002).

Foram observados aqueles que são críticos para a usabilidade bem-sucedida do website, considerados conforme um propósito específico: a avaliação dos websites do Poder Judiciário Brasileiro.

Desta forma, foram classificados 09 grupos de critérios, conforme a seguir:

### **3.2 Objetivos de um website**

Comunicar o que o website tem a oferecer ao visitante nem sempre é tarefa fácil para os desenvolvedores web. Desta forma, alguns itens são relevantes para o sucesso nesta tarefa.

NIELSEN (2002) considera que é preciso fornecer ao visitante, ao seu primeiro contato com a página inicial do website, uma idéia rápida e clara sobre o que este pode oferecer. Destaca que é preciso fornecer ao usuário um ponto de partida, indicando as ações de mais alta prioridade disponíveis no website, conforme denota a figura 02 a seguir. Também é importante que o usuário tenha ao seu pronto alcance oportunidade de acesso às principais informações e serviços existentes no website.

Ajuda muito também que o nome do Tribunal e/ou logotipo esteja em tamanho razoável e em local de destaque, não esquecendo de que diferenciar as páginas internas da página inicial auxilia o usuário na navegação e escolha das atividades dentro do website.

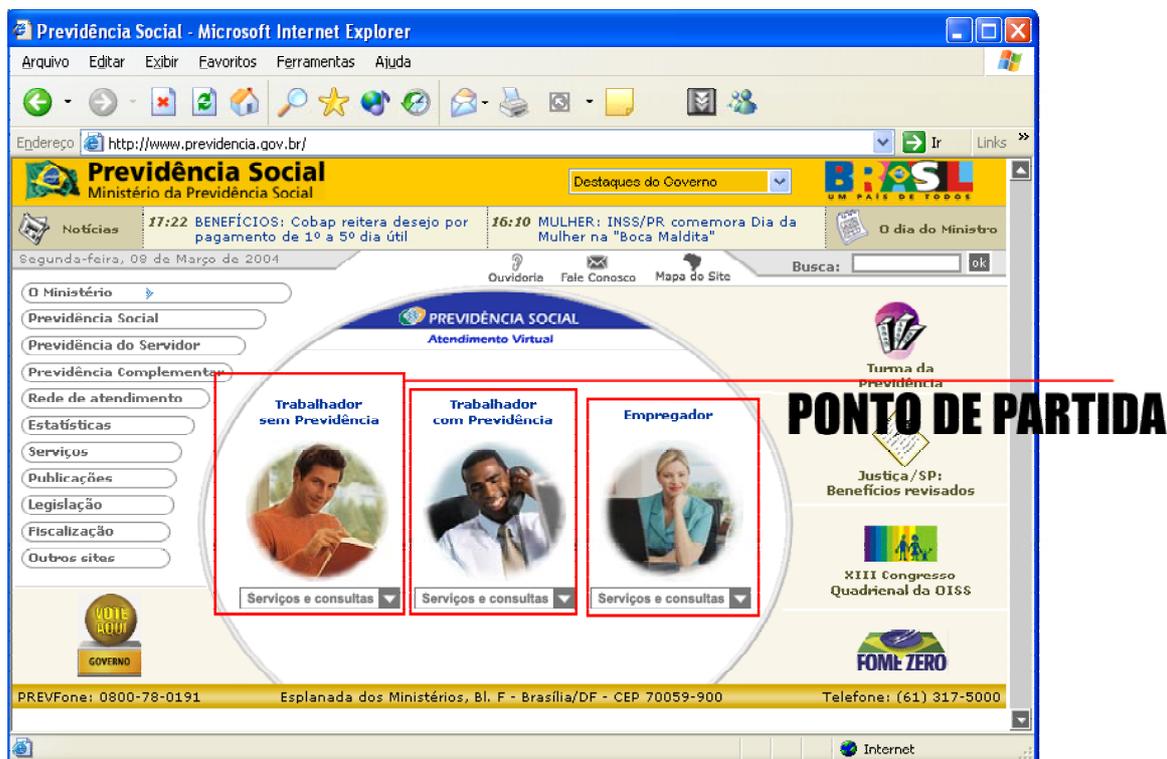


Figura 02 – Principais tarefas do site ao alcance do usuário

### 3.3 Transmitindo Informações

O conteúdo apresentado nos websites do Poder Judiciário Brasileiro é formatado conforme sua organização e competências, havendo entretanto muitos serviços e informações semelhantes, como consulta a andamento de processos e acesso a legislação e jurisprudências.

Classificar e agrupar informações é uma tarefa delicada, pois pode induzir o visitante a dificuldades na localização de determinado item dentro do website. NIELSEN (2002) aconselha agrupar informações sobre a instituição em uma única área reservada (p. ex.: Sobre nós, histórico, sala de imprensa, contatos, etc),

procurando observar se as informações fornecem ao usuário uma visão geral da organização e se as informações e/ou links de navegação conduzem o usuário aos produtos/serviços mais importantes.

As opções do tipo “Fale Conosco” devem conter todos os dados de contato com a instituição, tais como telefone, endereço, e-mails, responsáveis, entre outros. Além disso, os links devem informar ao usuário o seu objetivo e o seu destino.

Usar seções e categorias de rótulo com linguagem voltada ao usuário e evitar rótulos para conteúdo auto-explicativo auxilia na identificação da informação relevante. Também recomenda-se evitar pontos de exclamação e observar a quebra dos títulos de seções nos menus, pois as frases segmentadas são menos lógicas. Estes rótulos devem apontar diretamente para conteúdo referido e não à uma página geral.

O website também não deve apresentar conteúdo redundante, onde o mesmo texto ocorre repetidamente em locais diferentes, o que pode gerar frustração para o usuário e descrédito à instituição.

Ao apresentar textos, explicar o uso de abreviações, iniciais maiúsculas e acrônimos, logo na primeira ocorrência. Longos trechos de texto pré-formatado não são recomendados, pois fazem o usuário perder o interesse muito rapidamente. Também o texto não deve ser muito pequeno e segmentado. Fica tedioso para o usuário pular de página em página. Deve-se manter as principais idéias unidas.

O uso de pequenos ícones associados com textos é uma prática que comunica melhor um objetivo do que simplesmente texto, pois forma e idioma trabalham melhor juntos. Porém, seu uso deve ser cuidadoso uma vez que o exagero pode comprometer a leitura do texto.

A credibilidade dos serviços e informações dos websites em geral tem estreita relação em se identificar e reconhecer a instituição fornecedora destes produtos, sendo importante então observar a semelhança/congruência entre a instituição virtual (website) e a instituição em si.

### 3.4 Links

Os links ou hipervínculos estão presentes em todos os websites do Poder Judiciário Brasileiro. Sem eles, seria impossível acessar documentos e informação. Mas, apesar de não serem nenhuma exclusividade, devem ser tratados com absoluta seriedade. NIELSEN (2002) destaca que os links devem ser diferenciados e fácil de visualizar. Isso facilita a tarefa do usuário na localização do acesso à informação. Outro item importante é diferenciar os links visitados dos ativos, poupando o usuário de acessar intencionalmente o mesmo item repetidas vezes.

Também sugere uma certa etiqueta no tratamento dos links, pedindo que se evite expressões do tipo “clique aqui” como nome de link e; ao final de listas, indicar “mais alguma coisa” p. ex: “mais sobre leis ambientais”, ao invés de simplesmente “mais ...”.

E, para os casos onde o link direcione para algum tipo de mídia, como áudio e ou vídeo; ou para arquivos extensos ou que necessitem de algum *plug in* ou aplicativo externo, deve-se informar ao usuário os requisitos para a execução daquele link e todas as informações relacionadas à sua execução, como tamanho, tempo de carga, entre outros.

Os links para páginas externas ao website devem ser indicados e abrir em nova janela.

### **3.5 Navegação**

O objetivo geral de um website é divulgar informação e para tanto, deve fornecer meios para que a navegação e acesso às páginas ocorra de forma facilitada e equilibrada em todo lugar do website. Desta forma, alguns critérios são importantes na concepção dos sistemas de navegação e sua disposição, pois influem diretamente nos objetivos do usuário ao visitar o website, entre eles:

- verificar o grau de destaque dado à área de navegação principal;
- manter próximos entre si itens semelhantes;
- não usar diversas áreas de navegação para o mesmo tipo de link;
- designar para as áreas de propaganda posicionamento sempre acima dos menus de navegação horizontal – a propaganda e elementos animados geralmente atrapalham e confundem o usuário;
- não incluir link ativo para a página ativa nela própria;
- não inventar termos para as opções de navegação. O usuário pode não entender o significado;
- ícones de navegação devem ser usados somente se auxiliarem o usuário a reconhecer o tipo do link;
- fornecer acesso direto às tarefas de mais alta prioridade;

- ao disponibilizar ferramentas no website, estas devem estar relacionadas com o local e as tarefas do usuário.

Tenha certeza de que todas as páginas levam á algum ponto e que há mecanismos para voltar ou ao ponto de chamada daquela página ou de volta à origem do website. Também deve-se avaliar periodicamente o conteúdo e observar se há páginas desnecessárias para tal. Não há porque incluir uma página a mais se o que se quer comunicar pode ser feito incluindo-se em alguma página já existente. A duplicação é desnecessária.

O tamanho das páginas deve ser determinado para contemplar a maior parcela de usuários do website, em geral, baseado na maior faixa de público alvo cuja velocidade de acesso esteja abaixo ou próxima à media observada.

### **3.6 Sistemas de Busca**

Os sistemas de busca são ferramentas criadas para facilitar o usuário na tarefa de localizar informação. Assim como a Internet, que abriga um número expressivo de websites, um único website pode agregar quantidades gigantescas de documentos e dados, exigindo um sistema de busca para a localização do vínculo correto para o acesso ao objeto em questão.

Então, é sugerido que um sistema de busca (vide figura 03), quando presente em um website, apresente a caixa de pesquisa <sup>( 4 )</sup> na página principal e nas sub-páginas ao invés de um link para uma página específica de pesquisa. Esta caixa de pesquisa deve possuir tamanho suficiente para a entrada de dados quando realizada

uma consulta padrão pré-determinada. É importante considerar rótulo e nome do botão de ação.



Figura 03 – Sistema de busca

Quase que como regra, um sistema de busca deve possuir link para uma busca avançada, pois deve permitir ao usuário o refinamento de seus parâmetros de pesquisa.

NIelsen (2002) indica que os sistemas de busca em websites devem realizar a pesquisa somente em suas páginas internas, sem opção para buscar na Internet. Explica que para este tipo de pesquisa há websites especializados não sendo necessário disponibilizar este tipo de opção.

- (4) Caixa de Pesquisa - local específico para a entrada dos parâmetros de busca.

### 3.7 Gráficos e animação

Os gráficos e animações podem aprimorar bastante um website, porém seu uso deve ser cuidadoso pois podem retardar os tempos de carregamento de página e tornar o website pouco visitado. Então, recomenda-se equilíbrio em sua aplicação.

As imagens devem possuir qualidade proporcional ao meio e público disponível.

Gráficos e fotos devem estar editados adequadamente para a web e rotulados, caso não estejam claros no contexto. Devem apresentar ou representar conteúdo real, não apenas decorar.

Gráficos e animações podem desviar a atenção do usuário de seu objetivo, devendo ser empregados em páginas e/ou locais específicos e, somente quando necessário. Se o website apresentar efeitos de introdução, deve haver opção para acesso direto ao conteúdo.

### **3.8 Design**

A programação visual de um website é algo que deve ser bastante pensado. É ele que dará consistência às páginas e guiará o visitante para os elementos mais importantes de cada uma. Um website deve ter características que o tornem agradável para cada usuário individualmente, é o que diz EDWARDS (2000), reforçando a premissa de que todo e qualquer projeto web deve ter como foco o usuário.

Ao construir o layout <sup>(5)</sup> das suas páginas, é preciso efetuar um estudo de cores e fontes. É interessante que as cores a serem empregadas tenham congruência com as cores da instituição em si, reforçando a sua credibilidade. O uso

de tipos de fontes de texto em excesso não é recomendado, uma vez que podem tornar o design do website muito pesado.

O design do website deve considerar a resolução de tela de seus visitantes, devendo ter visual adaptável e consistente para os mais diversos tipos de tela,

A apresentação do conteúdo mais importante deve estar acima da barra de rolagem, e o de menor importância, abaixo. As áreas de texto devem apresentar cores de fundo e contraste adequados. Recomenda-se buscar um preenchimento de fundo que facilite a leitura e não desvie e atrapalhe a atenção do usuário.

Também faz parte do design de um website o nome dos títulos das janelas, que aparecem no topo dos navegadores, e que devem resumir em poucas palavras o conteúdo que será apresentado. A inclusão da URL<sup>(6)</sup> no título da página não é recomendada, uma vez que esta informação já figura na barra de endereço dos navegadores existentes. É altamente interessante que os títulos de janela, além de oferecer informações sobre o website, indiquem também a localização do usuário nas sub-páginas, fator que auxilia na navegação.

(5) leiaute. [Do ingl. *layout*.] 1. Pop. Esboço de anúncio, em que se apresentam ressaltados os seus diversos elementos (título, texto, ilustração, etc.). 2. P. ext. Esboço, projeto, planejamento ou esquema de uma obra, apresentados graficamente. 3. Distribuição física de elementos num determinado espaço

(6) URL. [Sigla do ingl. *u(niform)* (ou, originalmente, *universal*) *r(ource)* *l(ocator)*, 'localizador uniforme (ou universal) de recursos'.] 1. Sigla que designa a localização de um objeto na *internet* (rede mundial de computadores), segundo determinado padrão de atribuição de endereços em redes.

### 3.9 URL

As URLs tem tudo a ver com a localização do website na Internet. Quanto mais simples forem, melhor serão memorizadas pelo usuário. Assim, devem ser de fácil percepção e memorização. O uso de grafias alternativas nas URLs ajudam a conduzir o usuário ao website desejado.

Quando o website pertencer a alguma categoria, como sites governamentais, suas URLs devem corresponder ao tipo de categoria do site ( .org, .gov, etc).

### **3.10 Formulários**

NIELSEN (2002), destaca que os formulários são uma barreira. Para este autor, os formulários são vistos como complicadores e geralmente necessitam de alta atividade cognitiva por parte do usuário, além de interromper o fluxo. Enfim, tiram o controle da ação do usuário.

Quando necessário, a informação requisitada ao visitante deve ser pertinente a tarefa em questão e nunca deve ser pedida mais de uma vez. Formulários devem ser usados com propósito específico, especialmente em login de usuários, mecanismos de busca, mecanismos de assinatura, e-commerce, coleta de dados estatísticos entre outros. Devem possuir a maior simplicidade possível evitando excessivo processamento cognitivo e movimentação física.

Quando houverem listas muito grandes, que podem prejudicar o tempo de carregamento das páginas, deve existir um mecanismo eficiente de busca.

Alguns itens que devem ser evitados em formulários são:

- Longas listas em menus pop-us;
- Requisitar a mesma informação mais de uma vez;
- Requisitar informações não relevantes para os objetivos do usuário;
- Forçar o usuário a inserir informações;

Outros itens a observar são:

- Tipos de controles de formulários;
- Coletar informações aos poucos - a medida que requerido;
- Determinar a menor quantidade de informação a ser coletada;
- Usar o mínimo de controles restritivos;
- Privilegiar a praticidade no preenchimento do formulário.

Enquanto a promessa de uma rede de alta velocidade ainda desperta a imaginação e a habilidade de milhares de usuários e pesquisadores, é extremamente de bom senso que se utilizem técnicas que permitam otimizar o uso da velocidade disponível à maioria dos usuários e que se utilizem estas boas práticas como forma de respeitar o cidadão, pois as páginas disponíveis serão facilmente acessíveis àqueles que ainda aguardam o sonho de acesso a uma Internet rápida.

Todas as diretrizes apresentadas neste capítulo foram amplamente consideradas para a construção dos questionários, oportunidade na qual foram os critérios apresentados foram traduzidas em alternativas passíveis de serem mensuradas pelo seu público avaliador.

Desta forma, criou-se a possibilidade de se auferir quais funcionalidades e/ou características tem melhor ou pior resposta em relação ao comportamento das pessoas durante o uso e acesso aos websites do Poder Judiciário.

## 4 METODOLOGIA

O Brasil inaugurou uma nova fase no âmbito da gestão pública com o desenvolvimento de políticas voltadas para o governo eletrônico.

Nesta corrente, uma das faces da tríade do Poder Público - o Poder Judiciário – foi se desenvolvendo, de modo que já no ano de 1999 vários órgãos judiciais nacionais já estavam presentes na Internet, oferecendo informações públicas sobre decisões, precedentes, andamento de processos, organização administrativa, jurisprudência e outras.

Desejando conhecer e mensurar a qualidade destes websites, em 1999 pesquisadores de Direito, Engenharia, Ciência da Computação e Psicologia, ligados ao IJURIS - Instituto de Governo Eletrônico, Inteligência Jurídica e Sistemas, realizaram uma primeira avaliação dos websites do Poder judiciário – em contexto nacional – amparados por critérios prévios, objetivos e científicos, além de critérios específicos para avaliação de sistemas baseados no conhecimento jurídico proposto por Zeleznikow e Stranieri (1999).

Nesta primeira avaliação temática, foram observados as informações e os serviços disponibilizados pelos Tribunais "on-line" ao jurista e ao cidadão. Considerado o ponta-pé inicial para a consolidação do método objeto deste trabalho, seu processo foi desenvolvido conforme a seguir.

Primeiramente, trabalhou-se na exposição do problema (avaliar os websites do Poder Judiciário), e no estabelecimento dos critérios básicos a serem avaliados. Foram considerados os serviços oferecidos pelos websites dos Tribunais, os

sistemas de pesquisa jurisprudencial que cada um deles oferecia e a forma de apresentação e organização das informações disponibilizadas.

A determinação dos critérios, serviços e informações básicos necessários ao jurista e ao cidadão foram feitas após a observação e análise das necessidades diárias do trabalho dos juristas e da sua interação com os websites dos Tribunais mais acessados.

O universo da pesquisa abrangeu os websites dos seguintes Tribunais: Tribunais de Justiça dos Estados, Tribunais Superiores, Tribunais Regionais Eleitorais, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Federais.

Havia um total de 91 websites, sendo que somente 76 foram consideradas passíveis de avaliação por atenderem os critérios mínimos estabelecidos. Muitos websites existentes não possuíam informações suficientes para serem avaliados, outros ainda estavam em construção, tendo sido portanto, excluídas do estudo.

Estas 76 páginas foram, então, objeto de nova seletiva, centrada não só nos critérios mínimos necessários, mas também nos serviços básicos on-line oferecidos. Os websites com melhor desempenho (27 ao todo) foram selecionadas para uma nova avaliação, mais detalhada (segundo critérios especificados a seguir), a qual apontou as vencedoras.

Durante o percurso avaliativo, de 01/10/1999 à 15/11/1999, cada Corte <sup>(6)</sup> teve seu website checado, seus resultados tabulados e suas notas revisadas. Notas muito discrepantes, a maior ou a menor, eram discutidas e estudadas em melhor detalhe por toda a equipe, para evitar erros numéricos e excesso de subjetividade.

(6) Corte [Do lat. vulg. *corte* (lat. cláss. *cohorte*, 'recinto', 'estábulo', 'séquito').] 1. Bras. denominação dada aos tribunais. Dicionário Aurélio, disponível em <<http://www2.uol.com.br/aurelio>>. Acesso em 26 junho 2004.

*Os critérios utilizados na avaliação de sites jurídicos 1999 foram divididos em três requisitos, sejam eles:*

1) Requisito 01 - Serviços disponíveis

Foram analisados 12 serviços considerados relevantes em um site jurídico, sendo 0 a pontuação para serviço inexistente e 1 para existente. São eles:

- 1.1 - histórico / institucional;
- 1.2 - andamento dos processos de 1º e 2º grau;
- 1.3 - jurisprudência;
- 1.4 - fornecimento de certidões on-line;
- 1.5 - fornecimento de petições on-line;
- 1.6 - informações sobre as comarcas ou zonas eleitorais e eleições;
- 1.7 - calendário e plantões judiciais;
- 1.8 - pautas de julgamento;
- 1.9 - consultas ao regimento e resoluções do Tribunal;
- 1.10 - informações sobre licitações e concursos públicos;
- 1.11 - intimação digital (Sistema PUSH, Diário de Justiça, Diário Oficial);
- 1.12 - outros serviços eventualmente relevantes.

2) Requisito 02 - Busca Jurisprudencial

Este critério foi dividido em quatro itens, com pontuação variando de 1 a 5. são os seguintes:

- 1. - forma de apresentação;

2. - facilidade na elaboração da questão da busca;
3. - ajuda on-line (menor peso);
4. - apresentação da resposta, com a seguinte graduação:
  - somente a ementa;
  - ementa e indexação;
  - somente acórdão na integra;
  - ementa, indexação e acórdão na integra.

3) Requisito 03 - Forma de apresentação e organização das informações.

Pontuação de 1 a 5. Foram avaliados os seguintes itens:

- 1 – disponibilização e acesso as informações e aos menus de navegação;
- 2 - distribuição visual da página central;
- 3 - mapa do site (0 para inexistente, 1 para existente).

Somaram maior pontuação aqueles websites que tinham, em perfeito funcionamento, o maior número de itens de cada requisito, fator que premiou a regularidade no oferecimento de serviços.

Após lançadas e processadas as pontuações numa planilha eletrônica, foram obtidas as médias globais mediante uma normalização entre os três critérios, de forma tal que cada um tivesse o mesmo peso na obtenção do resultado final. Este sistema de pontuação foi escolhido a fim de evitar que uma boa nota em um dos critérios influenciasse demasiadamente na colocação final do Tribunal no ranking.

Assim, as melhores páginas foram aquelas que somaram boa pontuação em todos os requisitos e, dentro deles, mantiveram uma boa distribuição de pontos nos itens específicos.

Essa primeira etapa do estudo revelou a importância de se conhecer um pouco sobre a percepção do usuário jurista diante de um novo modelo de prestação jurisdicional. Mostrou a necessidade de estudos direcionados para que o desenvolvimento destes websites fosse guiado pelas expectativas da sociedade e não pela conveniência tecnológica.

Transcorridos cerca de três anos da primeira avaliação dos websites do Poder Judiciário Brasileiro, da publicidade de seus resultados e de sua repercussão nacional, intensos estudos resultaram em um método com maior consistência e abrangência, descrito conforme a seguir.

Como atividade inicial, os critérios utilizados na avaliação de websites de 1999 foram analisados e discutidos um a um, buscando uma melhor aderência entre as tecnologias computacionais existentes, os websites dos Tribunais nacionais e seus usuários.

Novos estudos e consultas à comunidade jurídica e aos cidadãos comuns foram feitas, de maneira a buscar uma maior certificação acerca de quais informações e serviços são realmente indispensáveis ao trabalho do jurista e à consulta do cidadão.

Importantes critérios de ergonomia e usabilidade, não empregados na primeira avaliação, foram compilados e agregados, cobrindo um importante aspecto na interação entre usuários e websites.

Estabelecidos os critérios, estes foram delineados em forma de perguntas e respostas e distribuídos em dois questionários: um com itens voltados às funcionalidades dos Tribunais e o outro com itens mais específicos à área da Computação (ergonomia para a web). O questionário completo está disponível no anexo 01 deste trabalho.

Através de consultas ao website do Superior Tribunal de Justiça (<http://www.stj.gov.br/webstj/>) foram escolhidos os Tribunais participantes da avaliação. Foram selecionados 86 dos 119 websites disponíveis, a seguir relacionados:

- 03 Tribunais Superiores – o Tribunal Superior Militar foi excluído do estudo dado seu caráter não-civil;
- 06 Tribunais da Justiça Federal – o Conselho da Justiça Federal não foi avaliado;
- 24 Tribunais Regionais do Trabalho;
- 27 Tribunais Regionais Eleitorais;
- 26 Tribunais de Justiça Estadual.

Foram excluídos os Tribunais de Contas (dado seu caráter voltado às administrações públicas), e os Ministérios Públicos Federal, Estadual e Procuradorias, estes pela impossibilidade de comparação evolutiva com os resultados da primeira avaliação realizada em 1999.

O próximo passo foi então determinar a composição do júri. A escolha foi feita entre os membros integrantes do IJURIS, cuja composição multidisciplinar permitiu selecionar um público avaliador com conhecimento bastante eclético. Desta forma, foram escolhidos 25 jurados conforme abaixo:

- 01 Técnico – 2º grau;
- 02 Graduandas em Ciências Jurídicas;
- 04 Graduandos em Ciência da Computação;
- 01 Bacharel em Administração e Artes Plásticas;
- 01 Engenheiro Mecânico;
- 05 Analistas de sistemas;
- 04 Bacharel em direito;
- 01 Advogada, com especialização em informática jurídica;

- 02 Analistas de sistemas, Mestres em Engenharia de produção;
- 02 Advogados, Mestres em Engenharia de Produção;
- 01 Pedagoga, bacharel em Direito e Mestre em Engenharia de Produção;
- 01 Engenheira Química, Doutora em Engenharia de Produção.

Procurou-se selecionar os profissionais de forma a contemplar diferentes graus de conhecimentos e vivência em relação à informática e ao direito.

Determinado o júri da avaliação, foi dado prosseguimento a distribuição aleatória dos 86 websites. A fim de eliminar excessos de subjetividade e eventuais dúvidas, assim que todos websites foram distribuídos, uma nova distribuição foi feita, onde utilizou-se a tabela de avaliadores/tribunais de forma invertida, de maneira que o primeiro avaliador da lista avaliasse, além dos seus tribunais, aqueles destinados ao último avaliador e assim, sucessivamente.

Fizeram parte do questionário os seguintes itens:

Questionário 01 – Itens voltados às funcionalidades dos Tribunais. Foi dividido em 04 quesitos, os quais possuíam os seguintes critérios:

#### *1 - Informações fornecidas e conteúdo*

- a. Ajuda ao visitante;
- b. Informações institucionais / histórico;
- c. Feriados e plantões judiciais, pautas de audiência e Julgamentos;
- d. Boletins, notícias, informativos, concursos, estatísticas;
- e. Licitações, leilões, compras e contratos, custas processuais, relatórios de gestão e outros indicadores;
- f. Escola de Magistratura;
- g. Diário de Justiça e Diário Oficial;

- h. Legislação, códigos, ouvidoria, regimentos, normas e informações sobre atos e provimentos;
- i. Links para websites de relevância jurídica;
- k. Informações sobre requisitos de sistema (tipo de navegador, plug ins, etc...);
- l. Informações sobre as comarcas, juntas, varas ou zonas eleitorais e eleições.

## *2 – Organização e apresentação de conteúdo no website*

- a. Projeto visual (layout) do website;
- b. Características de legibilidade da informação;
- c. Navegabilidade;

## *3 – Serviços Oferecidos*

- a. Petições e certidões on-line;
- b. Intimação digital (Sistema PUSH, Diário de Justiça, Diário Oficial);
- c. Envio de informações ao usuário;
- d. Consultas ao regimento e resoluções do Tribunal
- e. Acesso Wap;

## *4 – Busca de Jurisprudência*

- a. Campos, filtros e opções disponíveis para a busca;
- b. Apresentação, acesso e manipulação dos resultados;

Questionário 02 – Itens relacionados à área da informática. Foi dividido em 03 requisitos, com os seguintes critérios:

### *1 - Design / Navegação / Elementos Gráficos*

- a. Resolução de tela;

- b. Adaptação do layout do website ao monitor e a conexão do usuário;
- c. Informações sobre a estrutura do website (frames);
- d. Animações e elementos de propaganda;
- e. Caracterização gráfica da instituição;
- f. Endereço (URL), apresentação de links e elementos de navegação;
- g. Navegabilidade.

## *2 - Serviços e Tecnologias*

- a. execução de scripts;
- b. acesso e disposição dos principais serviços no website;
- c. mecanismos de entrada de dados para pesquisas ou cadastros;
- d. bases de consulta;

## *3 – Conteúdo / Transmitindo Informações*

- a. Informações sobre títulos de janela (tamanho, clareza, objetividade);
- b. Tela inicial (Prioridade de tarefas, rótulos de conteúdo);
- c. textos (apresentação, leitura, barras de rolagem, fragmentação, repetições, tamanho e outras características pertinentes);
- d. Atualidade das informações e organização;
- e. Semelhanças entre a instituição virtual observada e a instituição em si;

Tal classificação foi feita de forma a facilitar o avaliador durante a sua tarefa. Aos critérios apresentados nos dois questionários foram atribuídos pesos idênticos, evidenciando o caráter de que este tipo de website deve agregar o maior número de opções e facilidades para o usuário. O valor máximo de cada questão é 1 e o valor mínimo é 0.

O percurso avaliativo foi de 10/02/2004 a 20/02/2004. Os dados foram então cadastrados em um banco de dados e então tabulados. Durante a tabulação,

algumas questões foram excluídas do estudo. O motivo está no fato de que algumas de suas respostas não modificariam o resultado final e, algumas alternativas não foram entendidas corretamente ou foram respondidas erroneamente. Do questionário 01, as alternativas números 31, 32 e 33 não foram consideradas e do questionário 02, excluiu-se as questões números 01, 32 e 34.

A forma de tabulação dos dados obedeceu a tabela a seguir onde foram considerados sete quesitos:

	Quesito	Tribunais	Questionário		Ranking
			Q1	Q2	
1	Melhores websites (geral);	Todos	Todas	Todas	10 melhores
2	Melhores por categorias	Tribunais de Justiça Tribunais Regionais Eleitorais Tribunais Regionais do Trabalho	Todas	Todas	05 melhores
		Tribunais Superiores Tribunais Regionais Federais	Todas	Todas	03 melhores
3	Melhor densidade informacional e conteúdo	Todos	1 a 13	-	10 melhores
4	Melhor organização e apresentação visual	Todos	14-15	02 a 07 16 23 a 31	05 melhores
5	Melhor navegabilidade	Todos	16	08 a 15 25 e 26 30 e 33	05 melhores
6	Melhor disponibilidade de serviços e tecnologias	Todos	17 a 21	17 a 22	05 melhores
7	Melhor busca de jurisprudências	Todos	22 a 35	-	05 melhores

Quadro 01 - Quesitos para tabulação dos dados.

O processamento das pontuações obedeceu métrica semelhante a da avaliação anterior. Conforme o quesito, todas as questões ou apenas algumas (vide

tabela 01) foram consideradas. De qualquer forma, foram obtidas as médias globais mediante a normalização dos critérios em uso, garantindo que cada um permanecesse com o mesmo peso na obtenção da pontuação final.

Além de premiar a maior regularidade no oferecimento de conteúdos e serviços, também foi amplamente considerado a relação de interação entre o usuário e o website, obtendo melhores médias aqueles que forneceram maior facilidade de navegação e acesso a conteúdo e aqueles que permaneceram homogêneos e consistentes em todas as páginas e sub-páginas do website.

A fórmula utilizada na tabulação foi seguinte:

$$P_F = (\sum Q_{q1}) + (\sum Q_{q2}) / T$$

Legenda

Qq1 = questões do questionário 01

Qq2 = questões do questionário 02

T = Total de questões

PF = pontuação final

Figura 04 – Fórmula para tabulação dos resultados.

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados para cada quesito referido anteriormente na tabela 01 são apresentados a seguir. Os resultados totais desta avaliação são apresentados no anexo 04.

### 5.1 Resultado geral

Neste quesito, os 86 tribunais tiveram suas pontuações comparadas diretamente entre si, com o seguinte resultado:

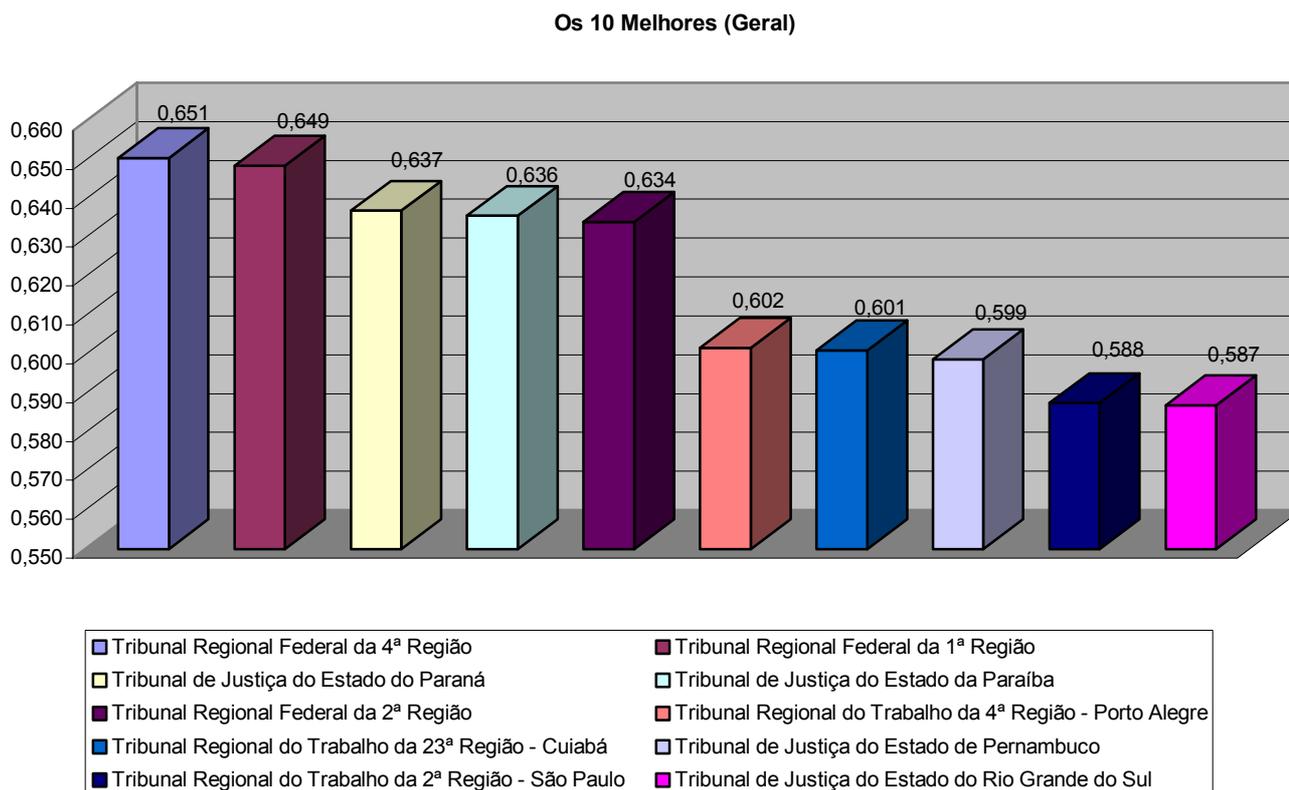


Gráfico 01 – Os 10 melhores Tribunais.

Os 10 melhores Tribunais no geral e seus respectivos coeficientes foram:

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
1º - Tribunal Regional Federal da 4ª Região	0,651
2º - Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,649
3º - Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,637
4º - Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	0,636
5º - Tribunal Regional Federal da 2ª Região	0,634
6º - Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,602
7º - Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	0,601
8º - Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	0,599
9º - Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo	0,588
10º - Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,587

Apenas 3 tribunais da avaliação anterior (1999) apareceram entre os 10 finalistas: o TJ da Paraíba; o TRF da 2ª Região e o TRF da 4ª Região.

A primeira avaliação (1999) revelou a seguinte classificação geral:

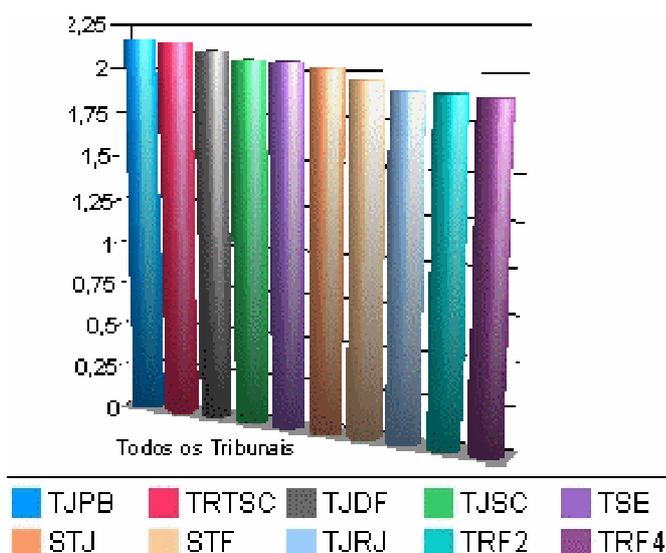


Gráfico 02 – Resultado Geral de 1999.

Os resultados finais da avaliação de websites jurídicos de 1999 é apresentada no anexo 02.

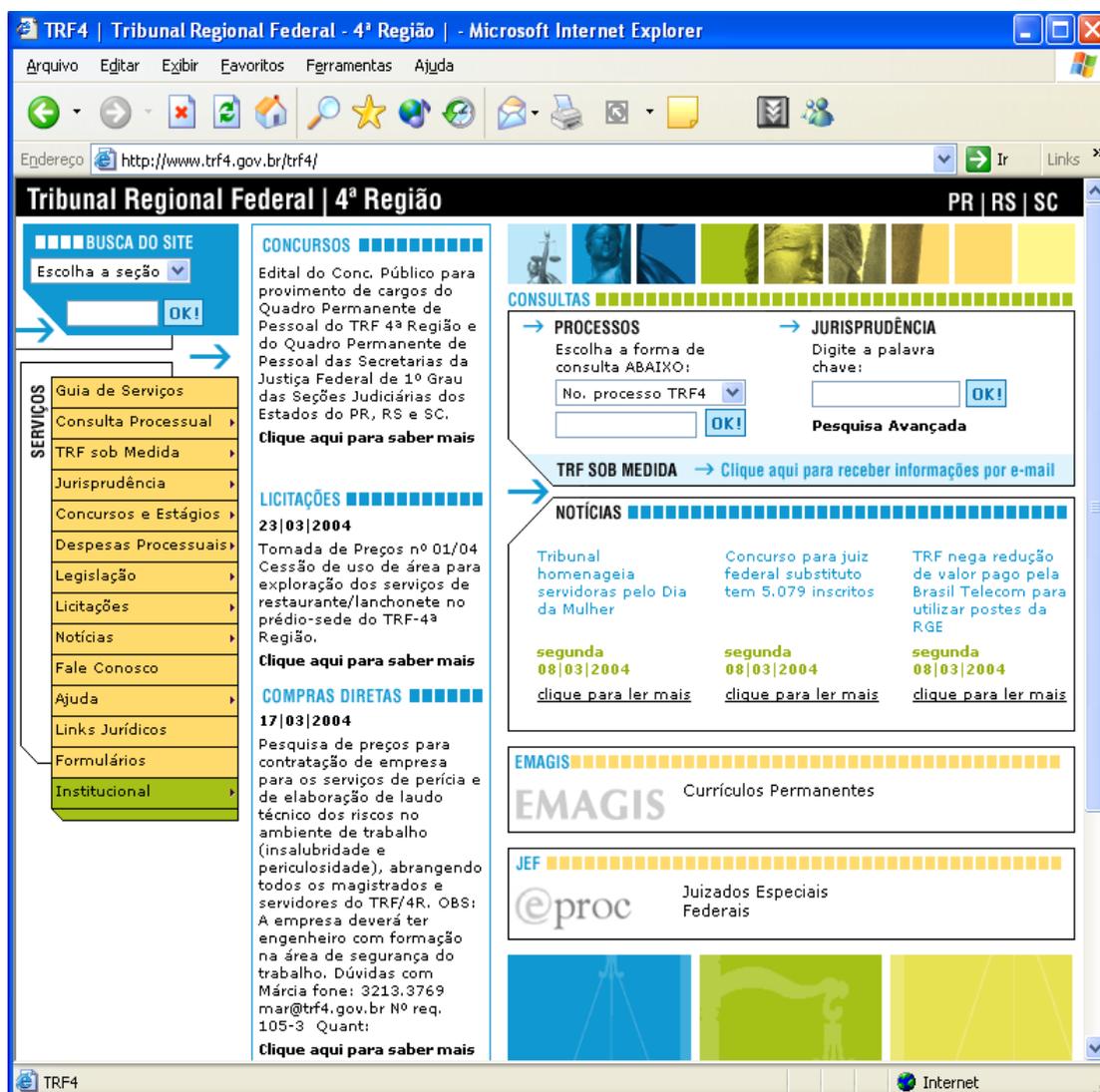


Figura 05 - TRF 4ª Região, 1º colocado no geral.

Sua colocação pode ser justificada por apresentar em seu website indicações claras das principais atividades que este pode oferecer ao usuário. Apresenta boa densidade informacional além de garantir o funcionamento dos seus serviços on-line. O seu menu de navegação apresenta-se bem posicionado e disponível em todas as páginas do website, além de ser bastante claro e de fácil aprendizado.

Já o TRE do Amazonas (figura 06), um dos últimos colocados nesta avaliação, não apresenta a mesma versatilidade do TRF da 4ª Região, não disponibilizando ao usuário um ponto de partida para os principais serviços e

informações do site, além de não possuir um menu claro e ergonômico, não havendo também um design eficiente e desvio do foco jurídico ao qual o website se propõe.

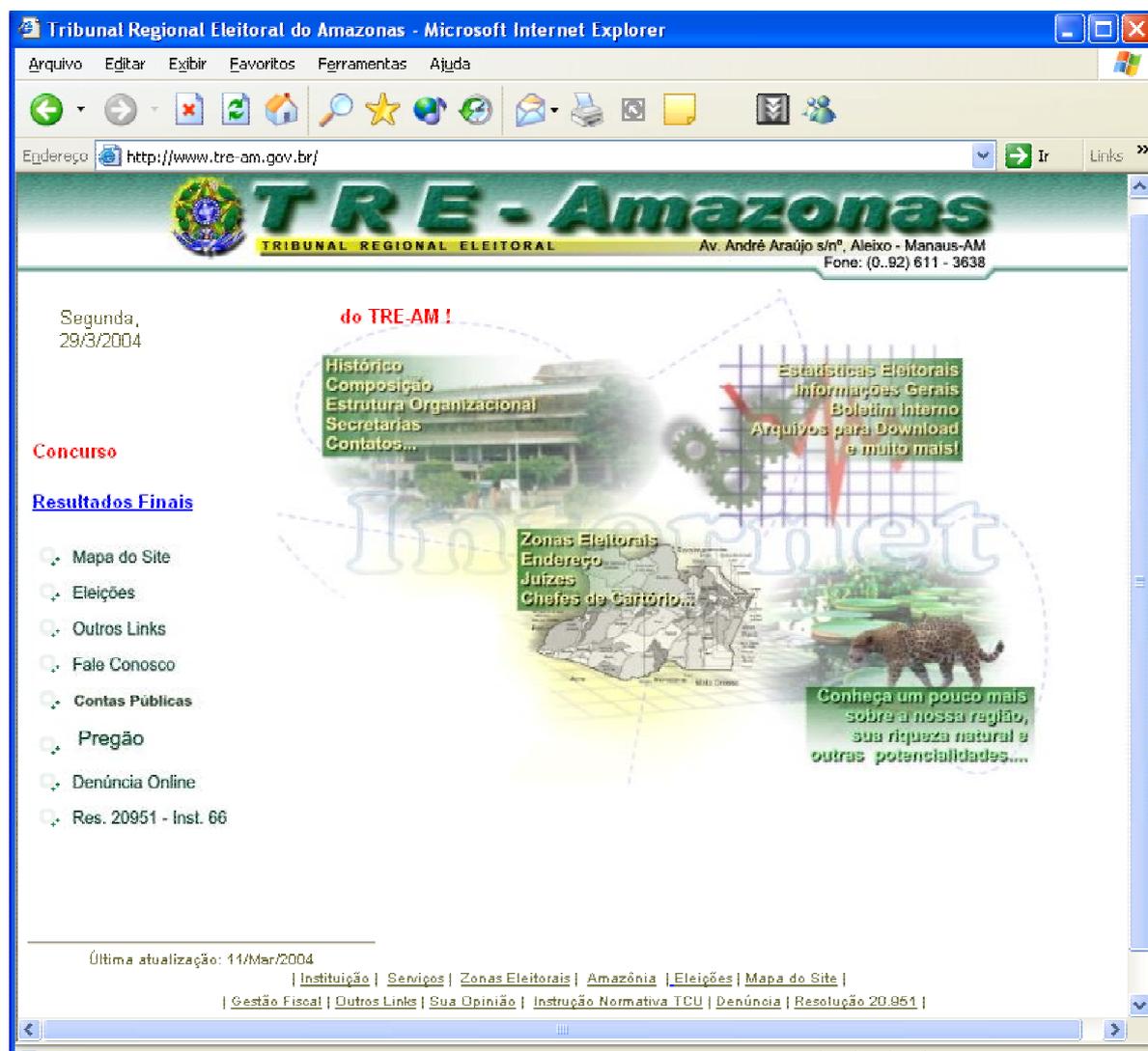


Figura 06 – TRE Amazonas, um dos últimos na avaliação geral.

## 5.2 Resultados divididos por categorias

### 5.2.1 Melhores Tribunais de Justiça dos Estados

A tabela abaixo revela a classificação final neste quesito:

Tribunal	Pontuação Final
1º - Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,637
2º - Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	0,636
3º - Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	0,599
4º - Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,587
5º - Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	0,584

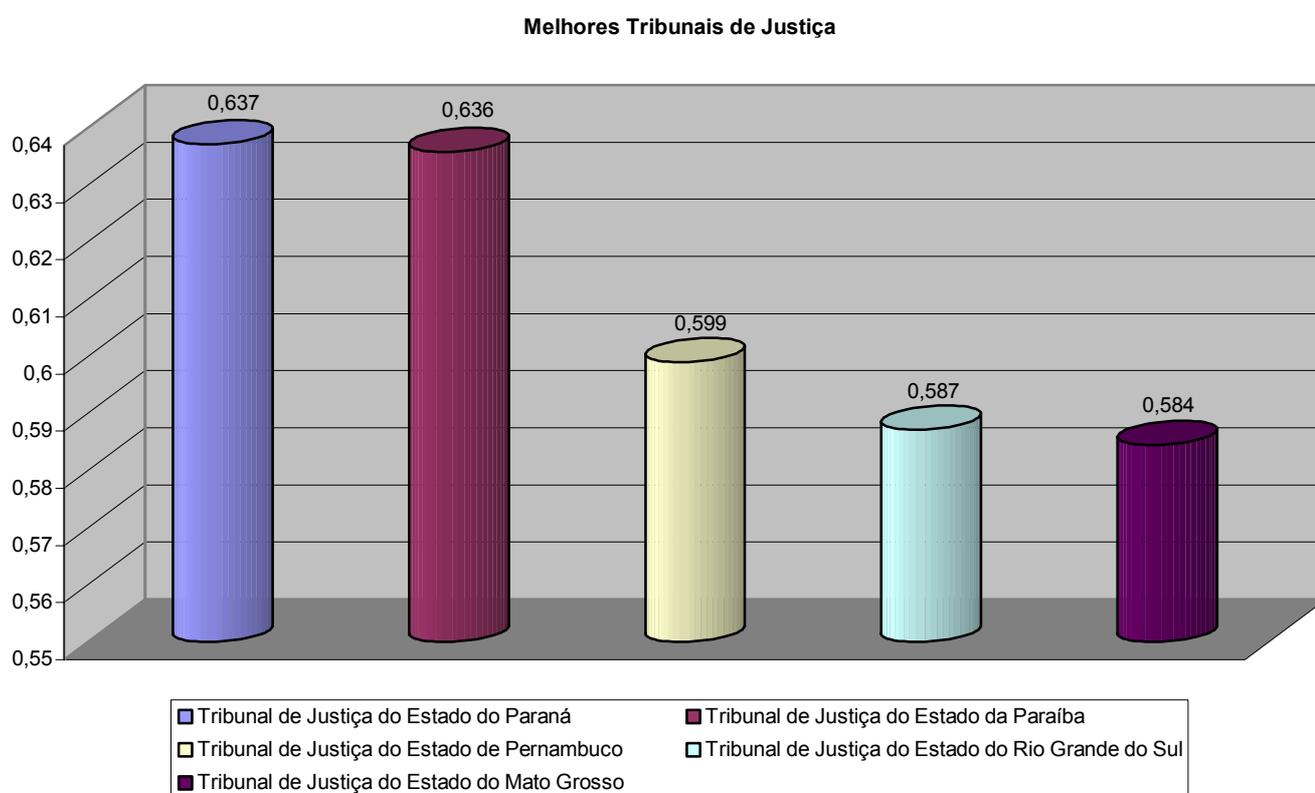


Gráfico 03 – Melhores TJ's.

Somente o TJ da Paraíba manteve-se entre os 5 melhores Tribunais de Justiça. Quatro novos Tribunais apareceram entre os cinco melhores. O TJ do Distrito Federal, que esteve entre os primeiros colocados na primeira avaliação, obteve apenas o penúltimo posto neste percurso avaliativo. A razão está no fato de que o método utilizado neste trabalho aborda além das questões relativas à ciência jurídica (também presentes na avaliação de 1999 e melhoradas para esta metodologia), questões pertencentes à ciência da computação, com ênfase na área da usabilidade.

### *5.2.2 Melhores Tribunais Regionais do Trabalho*

As duas primeiras colocações neste quesito, assim como para os TJs e TRTs, apresentaram resultados finais muito próximos, o que demonstra a forte capacidade de desenvolvimento destes Tribunais.

A classificação final para este quesito é a seguinte:

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
1º - Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,602
2º - Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	0,601
3º - Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo	0,588
4º - Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Vitória	0,564
5º - Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região - Goiânia	0,553

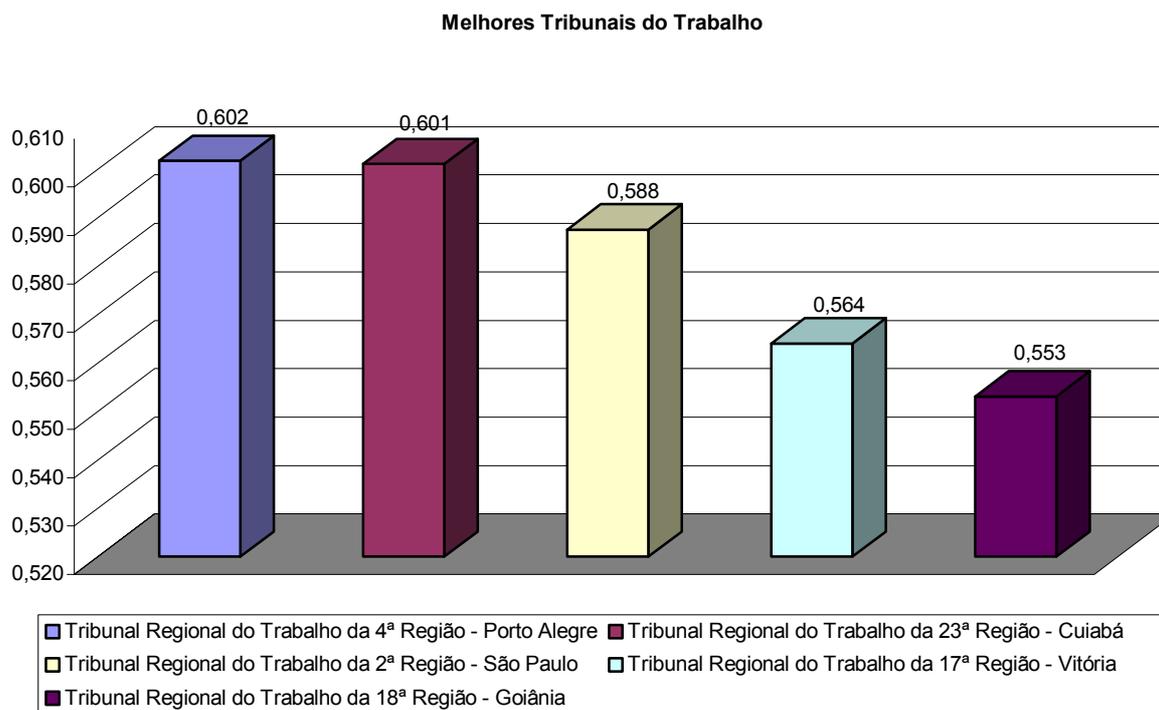


Gráfico 04 – Melhores TRT's .

### 5.2.3 Melhores Tribunais Regionais Eleitorais

Este resultado não trouxe muitas surpresas. Daqueles Tribunais classificados entre os 5 primeiros em 1999, apenas dois não figuravam na listagem final, o TRE de Alagoas e o TRE de Santa Catarina. O TRE da Paraíba e o do Distrito Federal apresentaram resultados bastante semelhantes à primeira avaliação de 1999, quando o TRE-DF ficou em 1º lugar e o TRE-PB em 2º.

Em geral, os Tribunais Regionais Eleitorais registraram pontuação mais baixa que os outros websites de Tribunal avaliados, fato justificado pela natureza e finalidade judiciária ao qual foram concebidos, fator não contemplado em sua plenitude nos questionários aplicados na avaliação.

### Melhores Tribunais Regionais Eleitorais

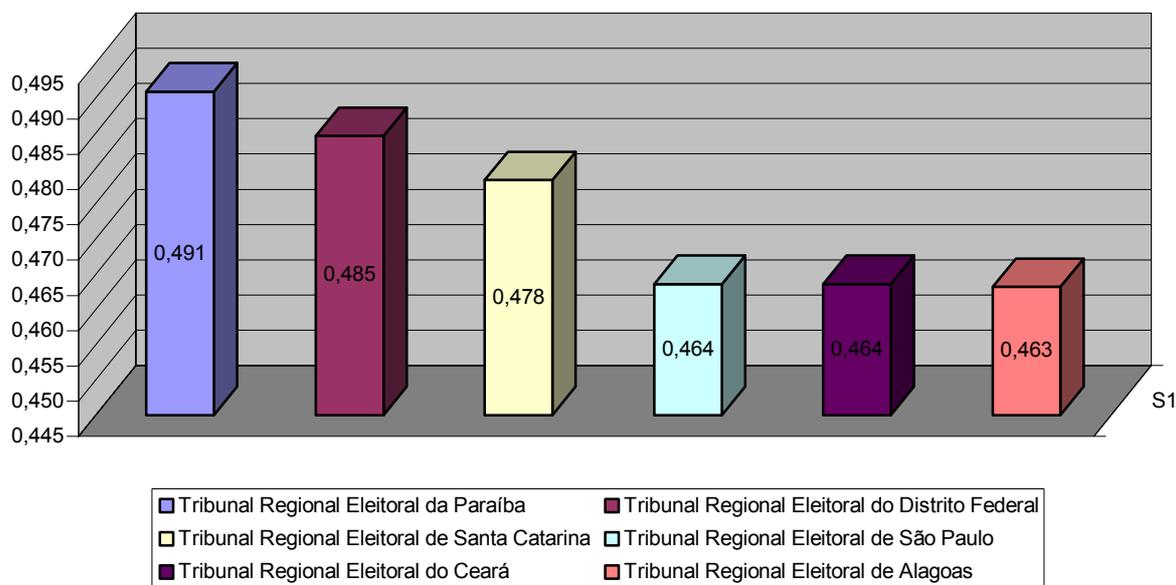


Gráfico 05 – Melhores TRE's.

A tabela a seguir explana melhor a pontuação final neste quesito.

Tribunal	Pontuação Final
1º - Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	0,491
2º - Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	0,485
3º - Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	0,478
4º - Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	0,464
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	0,464
5º - Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	0,463

#### 5.2.4 Melhores Tribunais Regionais Federais

Os Tribunais Regionais Federais apresentaram no geral as maiores médias, fato que comprovou a maior disponibilidade de recursos fornecidos ao cidadão e as melhores pontuações nos quesitos. Dos seis websites avaliados nesta categoria, classificaram-se entre os 3 primeiros os seguintes Tribunais:

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
1º - Tribunal Regional Federal da 4ª Região	0,651
2º - Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,649
3º - Tribunal Regional Federal da 2ª Região	0,634

Graficamente, o resultado deste quesito é assim apresentado:

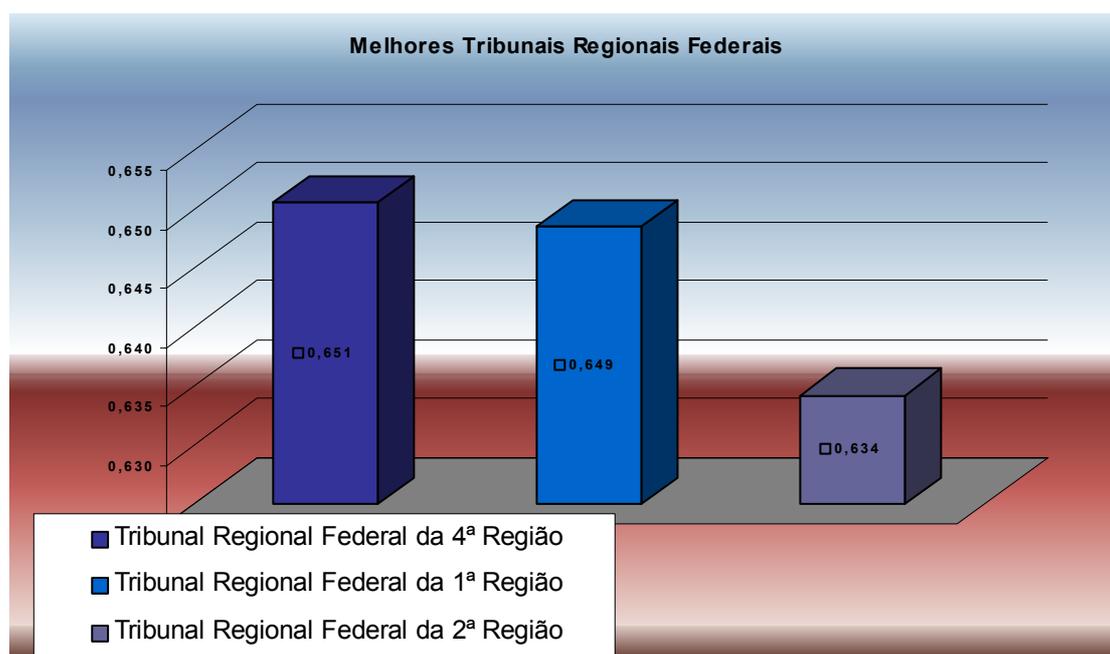


Gráfico 07 – Melhor Conteúdo.

### 5.2.5 Melhor Densidade Informacional e Conteúdo

Este quesito avaliou o tipo de conteúdo e a quantidade de informação disponibilizada pelo website ao visitante. Ganhou melhor pontuação aqueles que obtiveram o maior número de alternativas assinaladas positivamente no preenchimento dos questionários. O resultado apresentou empate técnico entre os dois primeiros lugares, além de pontuações muito próximas entre os seguintes, conforme gráfico a seguir:

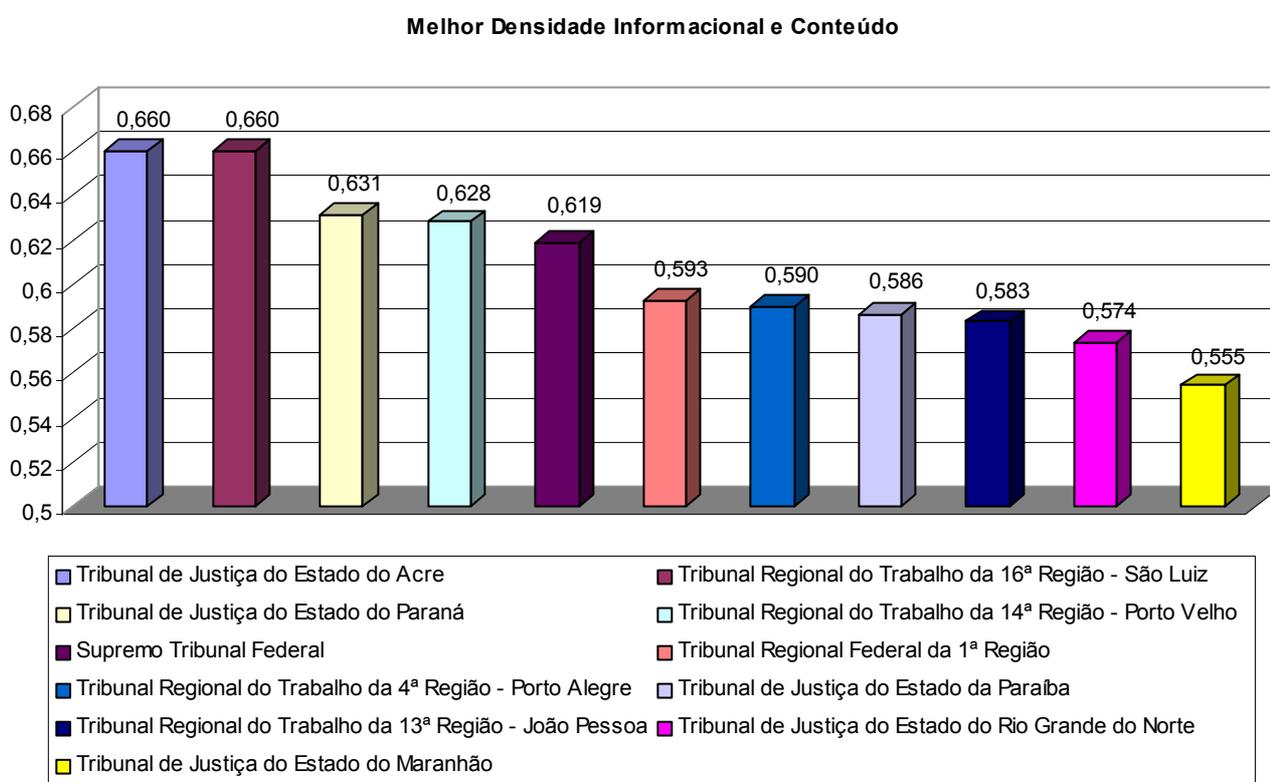


Gráfico 08 – Melhor Densidade Informacional e Conteúdo.

Os 10 melhores Tribunais foram:

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
1º - Tribunal de Justiça do Estado do Acre	0,6603
2º - Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região - São Luiz	0,6602
3º - Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,6315
4º - Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - Porto Velho	0,6283
5º - Supremo Tribunal Federal	0,6187
6º - Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,5929
7º - Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,5898
8º - Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	0,5865
9º - Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região - João Pessoa	0,5834
10º - Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	0,5738

### 5.2.6 Melhor Organização e Apresentação Visual

Os cinco melhores neste quesito são:

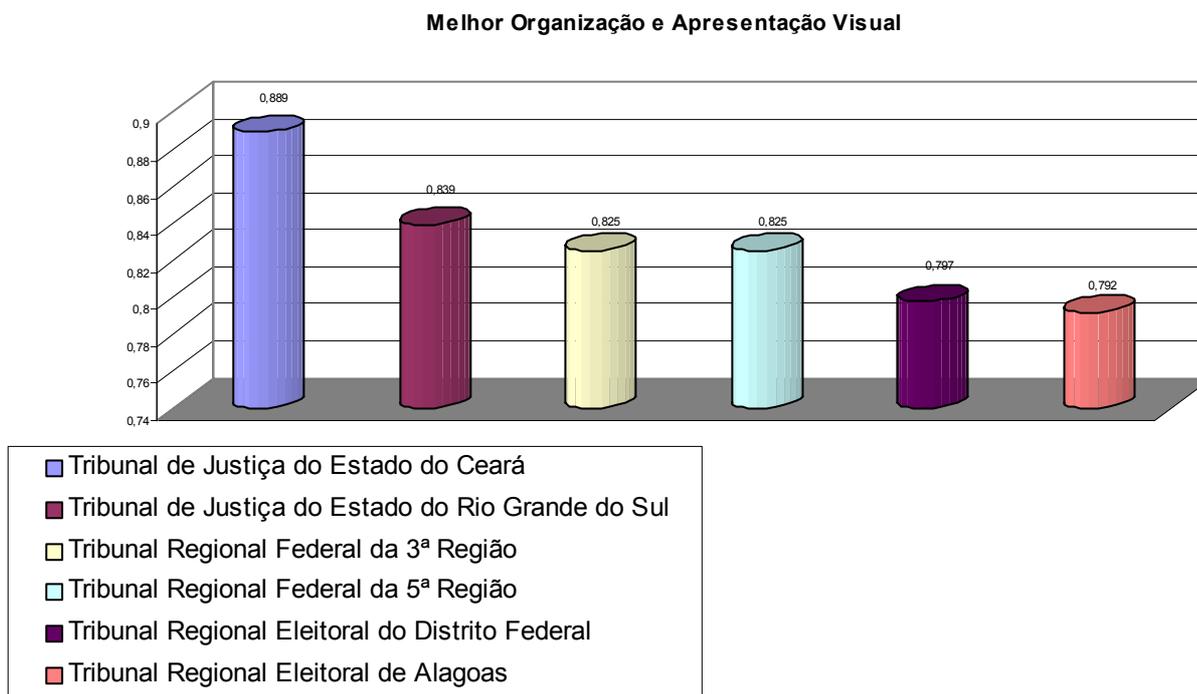


Gráfico 09 – Melhor Visual

A tabela abaixo apresenta os resultados do gráfico e seus respectivos coeficientes:

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	0,8889
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,8389
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	0,8251
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	0,8250
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	0,7972

### *5.2.7 Melhor Navegabilidade*

A facilidade em acessar serviços e informação num website influenciam diretamente no seu sucesso. Neste item, os tribunais de justiça apresentaram maior uniformidade, conforme ranking abaixo:

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
1º - Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	0,777
2º - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	0,754
3º - Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,746
4º - Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,731
5º - Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	0,715

Graficamente, este ranking apresenta-se da seguinte forma:

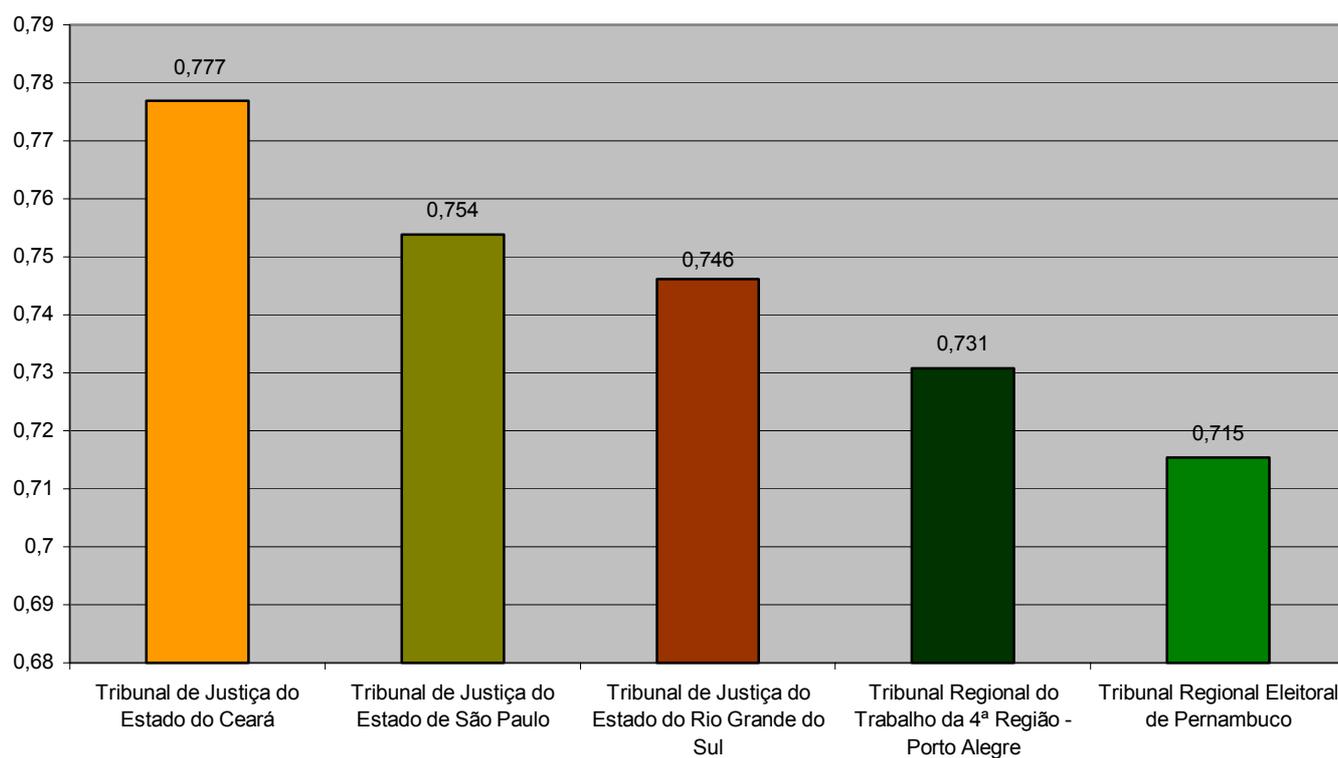


Gráfico 10 – Melhor navegabilidade.

### 5.2.8 Melhor Disponibilidade de Serviços e Tecnologias

Conforme a opinião dos usuários, o resultado deste quesito apresenta-se da seguinte maneira:

Tribunal	Pontuação Final
1º - Tribunal Regional Federal da 4ª Região	0,673
2º - Tribunal Regional Federal da 5ª Região	0,582
3º - Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	0,564
4º - Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	0,555
5º - Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	0,527

O gráfico a seguir ilustra uma expressiva vantagem do TRF 4ª região sobre os demais Tribunais.

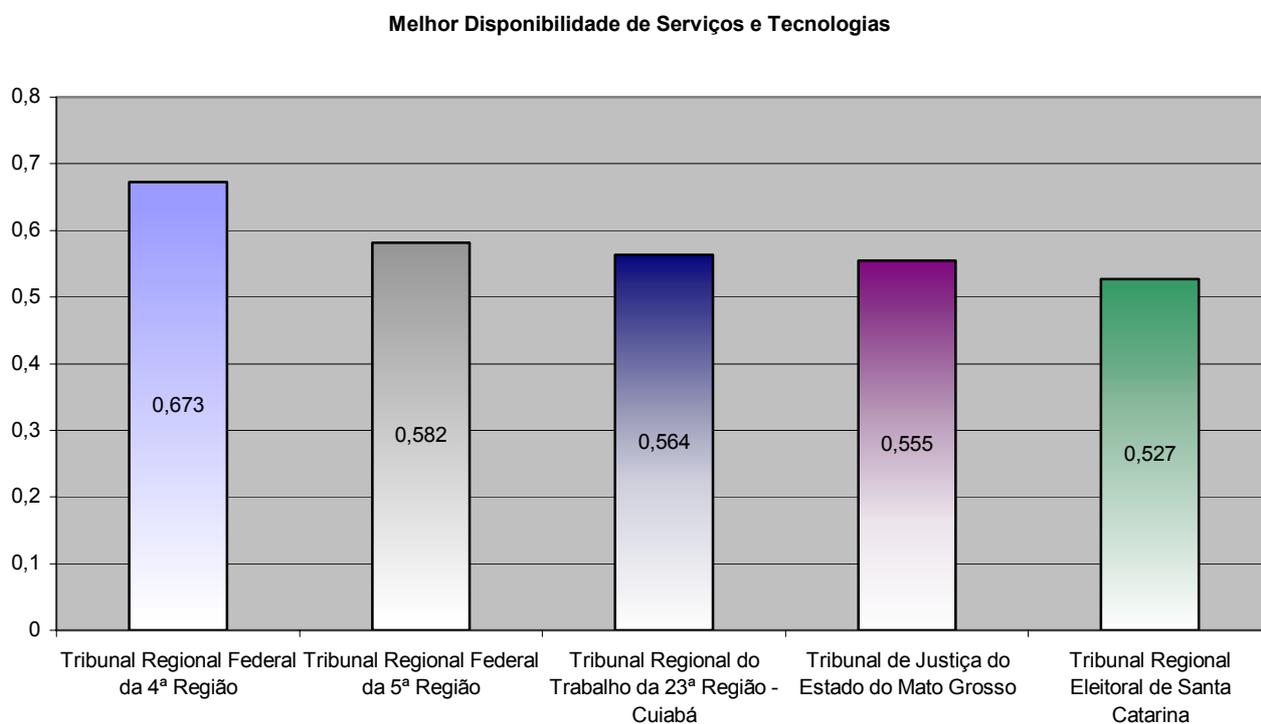


Gráfico 11 – Melhor Disponibilidade de Serviços e Navegabilidade.

### 5.2.9 Melhor Busca de Jurisprudências

O resultado final segue a seguinte tabela:

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
1º - Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,929
2º - Tribunal Regional Federal da 2ª Região	0,857
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	0,857
3º - Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	0,836
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	0,836
4º - Supremo Tribunal Federal	0,786
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas	0,786
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,786
5º - Tribunal Superior Eleitoral	0,714
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,714
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Vitória	0,714
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	0,714

Graficamente:

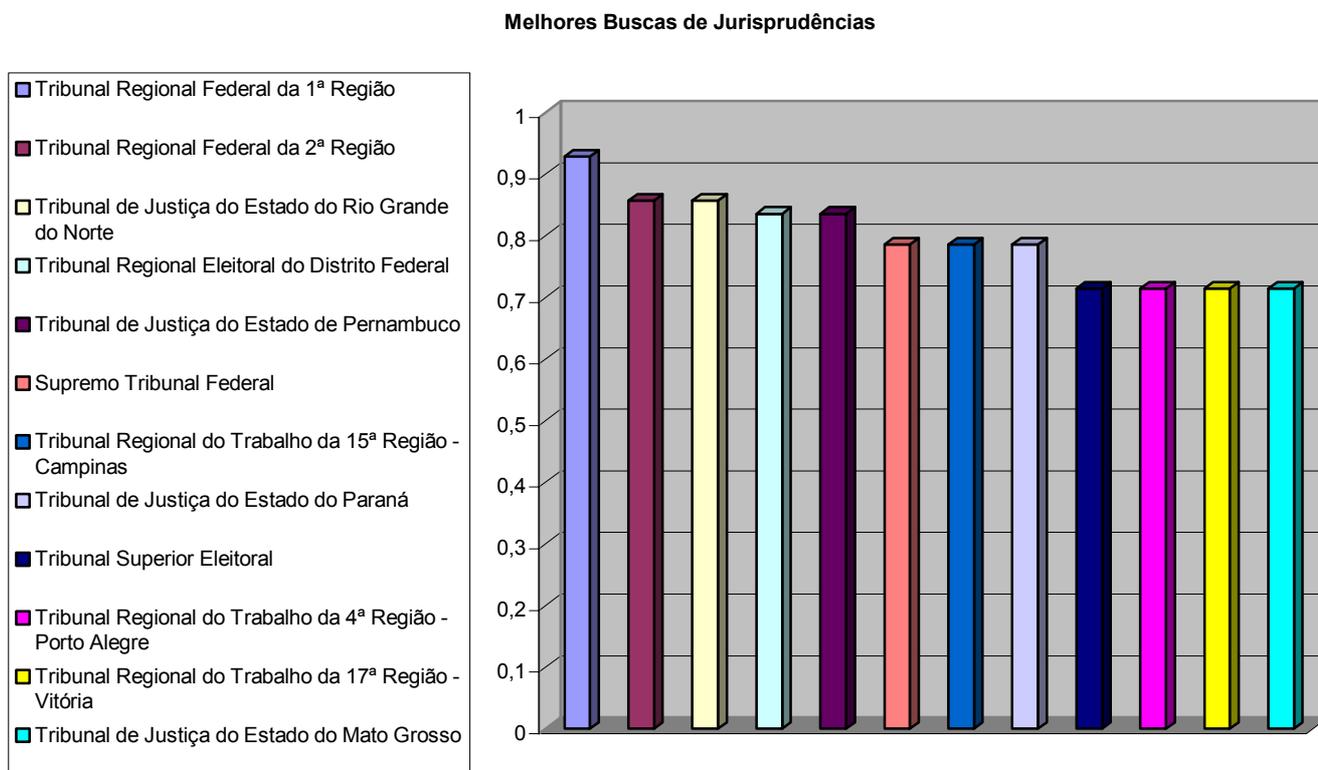


Gráfico 12 – Busca de Jurisprudências.

No início de 2000, cerca de 82,41% dos Tribunais Brasileiros possuíam websites, conforme dados da avaliação de sites jurídicos de 1999. Uma visão mais detalhada revela que naquele ano, possuíam websites: 100% dos Tribunais Superiores e Regionais Federais; 59,25% dos Tribunais Eleitorais (i.e., dos 27 existentes, 11 não possuíam websites); 85,18% dos Tribunais de Justiça (i.e., dos 27, 04 não possuíam websites); e 96,42% dos Tribunais Regionais do Trabalho (isto é, dos 28, somente 01 não possuía representação virtual avaliável on line.). A avaliação realizada em 2004 apontou que 100% dos Tribunais Superiores, TRFs, TREs, TJs e TRTs possuem websites e podem ser avaliados por este método, o que demonstra real evolução na presença da Justiça na Internet Brasileira.

Em relação às funcionalidades dos websites, o panorama apresentado, no geral, é bom. Cerca de 77,91% dos Tribunais apresentam notícias em seus websites. O mesmo percentual é observado quando se trata da presença de hipervínculos para outros sites de relevância jurídica nos websites dos Tribunais.

Porém, ainda é baixo o percentual de websites que fornecem ao visitante: indicações sobre feriados e plantões judiciais (37,21% - i.e. 32 Tribunais); estatísticas (16,28% - i.e. 14 websites) e; boletins de jurisprudências (31,39% - i.e. 27 websites).

Alguns serviços também tem demorado a evoluir. No caso do fornecimento de certidões, apenas 10,47% (i.e. 09 websites) dos Tribunais apresentavam este serviço, assim como somente 12,79% (i.e. 16 websites) possuíam serviço de encaminhamento de petições. Menos da metade dos websites avaliados (42%) possuíam, em funcionamento, sistema PUSH (acompanhamento processual), enquanto que menos de 7% (i.e. 6 Tribunais) possuíam acesso WAP a algum de seus serviços.

Menos da metade dos Tribunais apresentou em seus websites informações sobre contratos (39,53%) ou sobre compras (45,35%). Apesar dos baixos coeficientes, tem sido crescente a preocupação da Justiça em ser transparente, fato comprovado por cerca de 80% (i.e. 69 Tribunais) dos websites apresentarem informações sobre licitações e pelo fato de que, menos de 7% destes sites não apresentavam nenhuma destas informações.

Em relação ao design e a apresentação das informações, apesar de mais de 60% dos websites avaliados apresentarem *frames*, a grande maioria (96,51%) foi bem (corretamente) visualizada no computador do visitante, tendo sido consideradas três faixas de resolução de monitor: 1280x2024; 1024x768 e 800x600 pixels. O

gráfico a seguir mostra o grau de satisfação do usuário em relação às interfaces apresentadas.

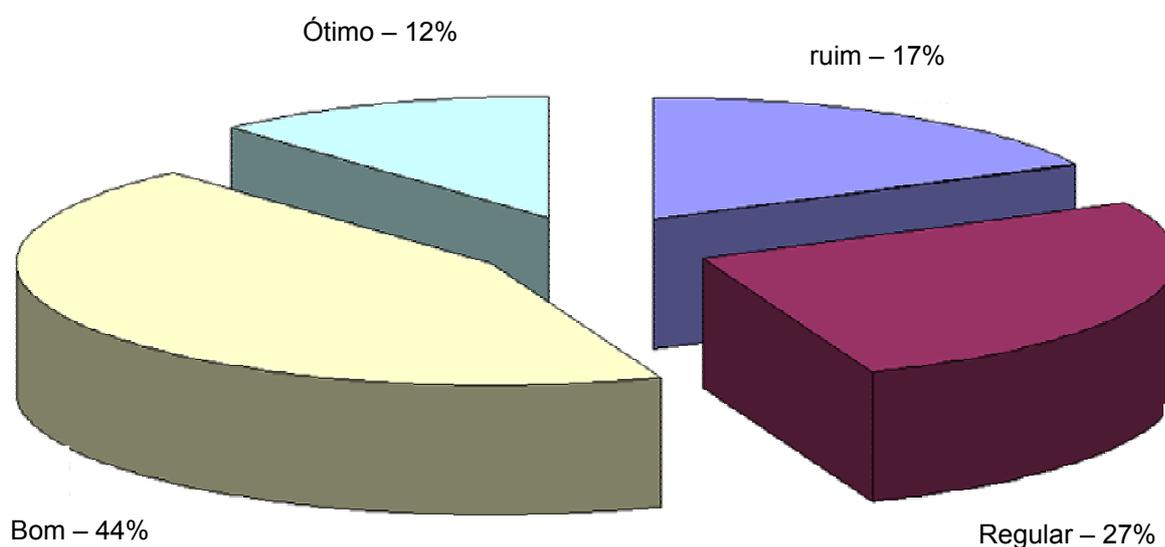


Gráfico 13 – Satisfação do usuário em relação ao design dos websites.

Ainda há algumas deficiências em relação a este tema. Em quase 82% dos websites não existe indicação nenhuma sobre os requisitos mínimos para se acessar corretamente as páginas e/ou recursos disponíveis nos websites. Apesar da maioria dos websites fornecer aos visitantes uma idéia do que pode oferecer, somente 44,2% oferecem um ponto de partida ao usuário, indicando tarefas ou informações de mais alta prioridade.

O gráfico a seguir destaca a necessidade de melhorias na apresentação das informações dentro do website.

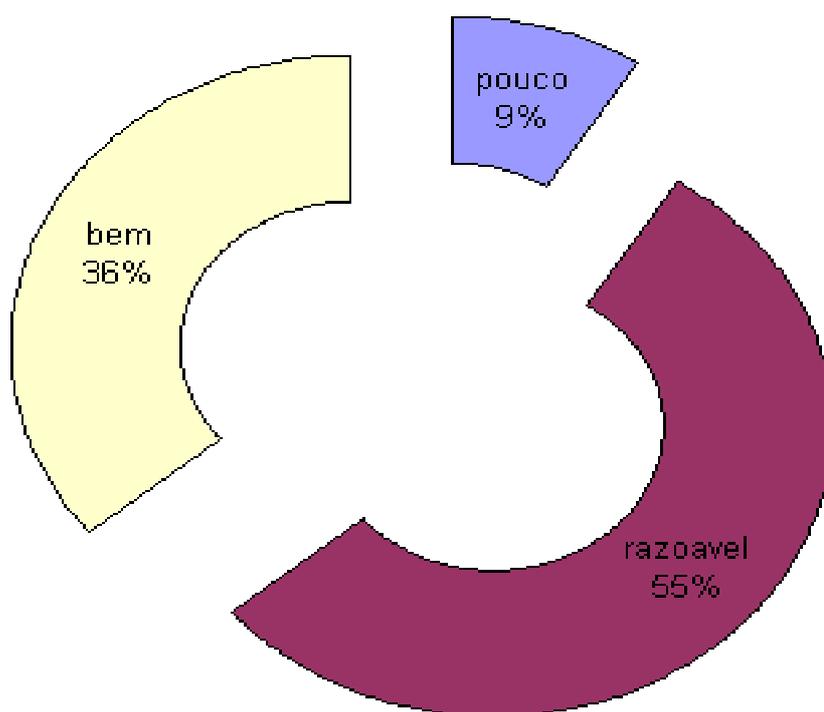


Gráfico 14 – Grau de satisfação do visitante no critério – apresentação das informações.

Relacionada ao quesito apresentação das informações, estão os mecanismos de busca nos websites. Diferente da ferramenta de busca por jurisprudências, estes mecanismos servem para auxiliar o visitante na busca por informações de qualquer natureza dentro do website. Este estudo revelou que menos de 20% (i.e. somente 17 websites) dos Tribunais possuem em suas páginas, mecanismos de busca.

Todas estas informações foram auferidas de uma base de dados access, que foi utilizada para registrar os assinalamentos dos questionários e gerar os devidos cruzamentos, balizados pelos sete critérios elencados nesta avaliação. A seguir, um exemplo da ferramenta access utilizada, representadas pela tela de questões e respostas (figura 07), pelos relacionamentos das tabelas da base access (figura 08) e pela tela de geração de consultas (figura 09).

Microsoft Access - [Questao : Tabela]

Arquivo Editar Exibir Inserir Formatar Registros Ferramentas Janela Ajuda

CodQuestao	CodTipoQuestionario	DescQuestao																																	
1	1	O site visitado oferece como ajuda ao visitante:																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CodAlternativ.</th> <th>DescQuestao</th> <th>NroValorAlternativa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Guia de utilização dos serviços do tribunal</td> <td>0,25</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Glossário de termos jurídicos</td> <td>0,25</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>O site não apresenta ajuda</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Legenda de siglas</td> <td>0,25</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CodResposta</th> <th>CodAvaliacao</th> <th>CodTribunal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5014</td> <td>1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>(AutoNumeração)</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Mapa do site</td> <td>0,25</td> </tr> <tr> <td colspan="3">* (AutoNumeração)</td> </tr> </tbody> </table>			CodAlternativ.	DescQuestao	NroValorAlternativa	1	Guia de utilização dos serviços do tribunal	0,25	2	Glossário de termos jurídicos	0,25	3	O site não apresenta ajuda	0	4	Legenda de siglas	0,25	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CodResposta</th> <th>CodAvaliacao</th> <th>CodTribunal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5014</td> <td>1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>(AutoNumeração)</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>			CodResposta	CodAvaliacao	CodTribunal	5014	1	13	(AutoNumeração)	0	0	5	Mapa do site	0,25	* (AutoNumeração)		
CodAlternativ.	DescQuestao	NroValorAlternativa																																	
1	Guia de utilização dos serviços do tribunal	0,25																																	
2	Glossário de termos jurídicos	0,25																																	
3	O site não apresenta ajuda	0																																	
4	Legenda de siglas	0,25																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CodResposta</th> <th>CodAvaliacao</th> <th>CodTribunal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5014</td> <td>1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>(AutoNumeração)</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>			CodResposta	CodAvaliacao	CodTribunal	5014	1	13	(AutoNumeração)	0	0																								
CodResposta	CodAvaliacao	CodTribunal																																	
5014	1	13																																	
(AutoNumeração)	0	0																																	
5	Mapa do site	0,25																																	
* (AutoNumeração)																																			
2	1	Os itens abaixo dizem respeito às informações institucionais dos Tribunais Brasil																																	
3	1	Existe no site alguma indicação a respeito dos feriados e plantões judiciais?																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>CodAlternativ.</th> <th>DescQuestao</th> <th>NroValorAlternativa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14</td> <td>Sim</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Não</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="3">* (AutoNumeração)</td> </tr> </tbody> </table>			CodAlternativ.	DescQuestao	NroValorAlternativa	14	Sim	1	15	Não	0	* (AutoNumeração)																							
CodAlternativ.	DescQuestao	NroValorAlternativa																																	
14	Sim	1																																	
15	Não	0																																	
* (AutoNumeração)																																			
4	1	Com relação aos informativos produzidos pelo tribunal, estão presentes no site vi:																																	
5	1	O tribunal visitado por você apresenta informações sobre:																																	
6	1	O site do tribunal visitado possui Escola de Magistratura?																																	
7	1	É possível fazer a leitura do Diário Oficial no site visitado?																																	
8	1	É possível fazer a leitura do Diário de Justiça no site visitado?																																	
9	1	Quais dos itens abaixo você pode apontar como existentes?																																	
10	1	Existem no site do tribunal visitado links para sites de relevância jurídica?																																	

Registro: 1 de 2

Modo folha de dados

Figura 07 – Base access utilizada na avaliação.

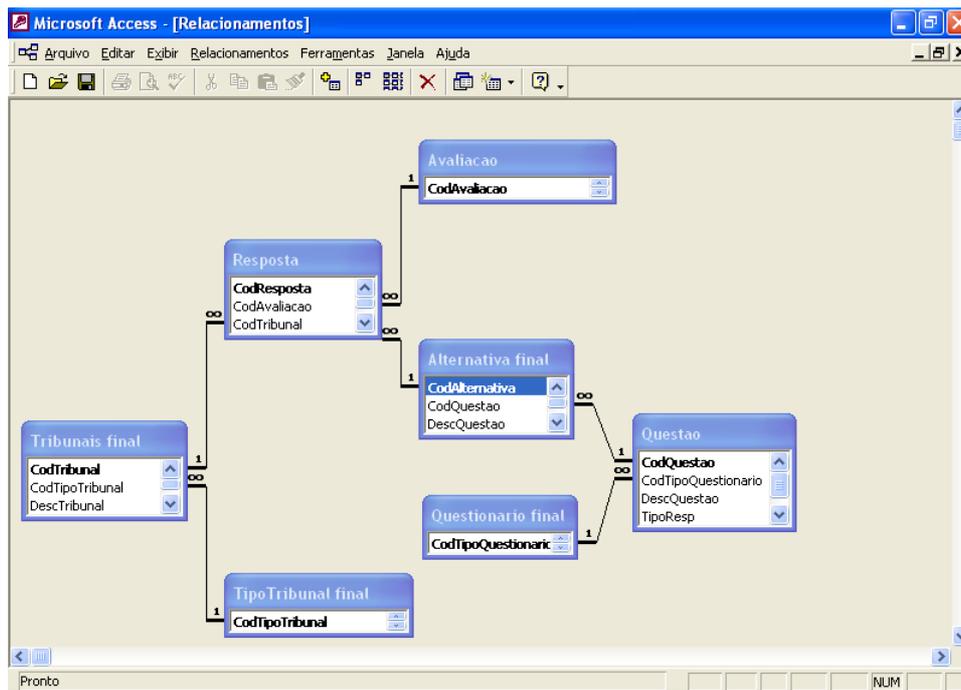


Figura 08 – Relacionamentos das tabelas da base access utilizada na avaliação.

DescQuestao	DescAlternativa	ContarDeNroValo
O resultado apresenta Ementa (resumo) e Acórdã	Não	22
O resultado apresenta Ementa (resumo) e Acórdã	Sim	29
O resultado apresenta Ementa com Indexação?	Não	38
O resultado apresenta Ementa com Indexação?	Sim	12
O resultado final permite a impressão do acórdão	Não	24
O resultado final permite a impressão do acórdão	Sim	26
O resultado permite acessar somente o Acórdão	Não	26
O resultado permite acessar somente o Acórdão	Sim	25
Os dados utilizados por você para efetuar a pesqu	Não	22
Os dados utilizados por você para efetuar a pesqu	Sim	28
A busca é realizada:	Em ambos	3
A busca é realizada:	Somente na Internet	2
A busca é realizada:	Somente no website [bases internas,	10

Registro: 1 de 213

Figura 09 – Consultas.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÃO PARA TRABALHOS FUTUROS

O estudo revelou alguns aspectos importantes sobre os websites dos Tribunais Brasileiros. Mostrou que nem sempre aquele mais complexo é a melhor website, tanto no aspecto tecnológico como no jurídico. Permitiu observar a relevância de alguns serviços em um website de Tribunal, revelou necessidades do público jurídico e do cidadão comum que ainda não estão disponíveis na maioria dos Tribunais. Revelou aspectos de interação entre os websites de Tribunais e seus usuários e permitiu observarmos quais são os Tribunais on-line mais cidadãos e transparentes na unidade nacional.

Os resultados apresentados por esta avaliação mostraram que de 1999 até 2004 muitos websites de Tribunais evoluíram substancialmente, ao passo que outros permaneceram quase que inalterados.

Na primeira ocasião (1999), nem todos os websites do Poder Judiciário Brasileiro eram passíveis de avaliação. Ou porque não estavam presentes na web, ou porque estavam em construção, ou simplesmente não apresentavam informações básicas suficientes. O que os dados nos mostram em 2004 é que grande totalidade dos Tribunais Brasileiros apresentam websites perfeitamente funcionais, com conteúdo e serviços suficientes para serem objetos de avaliação por este método.

A introdução de questionários para a avaliação permitiu uma nova forma de mensurar a experiência de uso destes websites do Poder Judiciário Brasileiro pelo cidadão. Ao passo que suas alternativas e questões eram analisadas pelo avaliador, acabavam explanando e explicando a ele parte do universo jurídico, possibilitando um maior entendimento sobre o tema em questão e também sobre o que esperar deste tipo de website.

A inserção de itens voltados à usabilidade para a web foram os principais critérios responsáveis por algumas novidades nos resultados. Estes quesitos premiaram aqueles websites que forneciam acesso direto às suas principais tarefas e conteúdo, além de manter uma navegabilidade homogênea e simplificada em todas as suas páginas.

Um fato observado durante o percurso avaliativo foi que as 72 questões componentes do questionário demandavam considerável parcela de tempo (de 40min a 3h) para serem respondidas, uma vez que o processo de avaliação exigia a visita aos websites, a navegação por suas sub-páginas e a análise de 216 alternativas do questionário. Isto demonstra o grau de dificuldade do avaliador em encontrar correspondências do questionário nos websites. Até mesmo pessoas com elevado grau instrucional tiveram problemas na análise e entendimento do vocabulário jurídico apresentado nos websites.

O estudo revelou que 53,49% dos websites analisados não apresentam ajuda ao visitante (ou apresentavam, mas não foram localizadas pelo avaliador), da mesma forma que 60,47% não apresentaram mapa do site e, 93% não apresentavam glossário de termos jurídicos. Os Tribunais devem, então, revisar a linguagem e o tratamento dado aos seus usuários, procurando nivelar a informação jurídica ao entendimento do cidadão comum. Também seria interessante que todos os Tribunais apresentassem o mesmo conjunto de informações básicas (por ex.: informações institucionais, tabelas de custas, códigos e leis, entre outros), o que eliminaria a necessidade de avaliar estes itens e agilizaria em muito o processo avaliativo, permitindo focar mais atenção aos aspectos de real interação entre usuários e sistema.

Também merecem destaque as URLs dos Tribunais. Apesar de haver um padrão para estes endereços, eles diferem quando se tratam dos Tribunais como um todo. Os TRTs adotam a nomenclatura [http://www.trt\(Número do Tribunal\).gov.br](http://www.trt(Número do Tribunal).gov.br) (i.e.: [www.trt12.gov.br](http://www.trt12.gov.br)). Já os TJs, adotam [http://www.tj\(sigla da Unidade de Federação\).gov.br](http://www.tj(sigla da Unidade de Federação).gov.br), (isto é, [www.tjdf.gov.br](http://www.tjdf.gov.br)). Os TREs usam [http://www.trt-\(sigla da Unidade de Federação\).gov.br](http://www.trt-(sigla da Unidade de Federação).gov.br), (ou seja, <http://www.tre-sc.gov.br>). Todos estes endereços deveriam ser padronizados, eliminando essas diferenças (pontos, traços, números e siglas) entre os tipos de Tribunais. Estas, geralmente dificultam a lembrança do endereço correto.

Outra constatação foi a baixa pontuação geral final dos Tribunais Regionais Eleitorais, justificável pelo fato do questionário empregado ter sido desenvolvido de forma genérica, para ser aplicado a todos os Tribunais existentes, não cobrindo muitas vezes quesitos específicos de um ou outro tipo de Tribunal.

Como o universo de avaliadores foi multidisciplinar, o enfoque não ficou centrado nos aspectos da Informática ou do Direito, fato que pulverizou eventuais interpretações tecnicistas.

No geral, o Poder Judiciário Brasileiro tem evoluído, tanto na questão legislativa e regulamentadora, quanto tecnologicamente. A publicidade absoluta das informações oferecidas pelos Tribunais é vital para o exercício da cidadania, e o domínio nacional das tecnologias fundamental para a nossa soberania. Felizmente, nestes aspectos, o universo pesquisado apresenta um quadro geral positivo e em constante evolução, o que nos incentiva a evoluir cada vez mais para uma avaliação periódica realmente efetiva e imparcial.

Como sugestão para trabalhos futuros podemos elencar:

- Elaborar proposta de uniformização da seção Institucional dos websites do Poder Jurídico Brasileiro, para que estes apresentem um conjunto semelhante de informações institucionais, eliminando assim, a necessidade de procurar por estas nas futuras avaliações;
- Revisão do questionário apresentado, tornando-o específico para cada segmento jurídico avaliado (TRT, TRE, TJ);
- Ajustar o método de avaliação de websites do Poder Judiciário Brasileiro para aplicação como atividade complementar em instituições de ensino;
- Construção de um website para a coleta da opinião popular e publicação periódica dos resultados das avaliações.

## 7 REFERÊNCIAS

EDWARDS, Paul e Sarah. **Ganhando dinheiro na Internet**: informações importantes para iniciar e desenvolver o seu próprio negócio On-Line. São Paulo. Makron Books, 2000.

DIAS, Claudia Augusto. **Métodos de avaliação de usabilidade no contexto de portais corporativos: um estudo de caso do Senado Federal**. 2001. 225 p. Tese (Doutorado) – Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília, Brasília/DF.

WURMAN, Richard S. **Ansiedade de Informação**. São Paulo: Cultura Editores Associados; 2003.

NIELSEN, Jakob; TAHIR, Marie. **Usabilidade: 50 Websites Desconstruídos**. São Paulo: Editora Campus, 2002. 336 p.

MAYHEW, Deborah. **Principles and guidelines in software user interface design**. New Jersey: Prentice Hall, 1992. 610 p.

LEULIER, Corinne; BASTIEN, Christian J. M.; SCAPIN, Dominique. **Commerce & interactions: compilation of ergonomic guidelines for the design and evolution of web sites**. Roquencourt: Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique, 1998. 88 p.

FLEMING, Jennifer. **Web navigation: designing the user experience**. Sebastopol: O'Reilly, 1998. 256p.

BELLUCCI, Emília, ZELEZNIKOV, John. **The evaluation of legal knowledge based system**. In proceedings of the seventh international conference on artificial intelligence and law, p. 14-18, Oslo: Norway, june 14-18, 1999. 220p.

ZIMATH, M. Bonina Patrícia. **O e-GOV como fator de promoção do exercício da cidadania no Brasil**. Florianópolis. UFSC: 2002. 130p.

WILLECKE, Robert. **Governo Eletrônico na mídia on line: análise da repercussão das iniciativas de e-gov em publicações jornalísticas na web**. Florianópolis. UFSC: 2003. 101p.

HOESCHL, Hugo, BUENO, Tânia, BORTOLON, André, BARCIA, Ricardo Miranda, DONATTI, Fabrício T., BUENO, Gustavo, DARELLI, Lúcio Eduardo, MATTOS, Eduardo, SANTOS, Cristina Souza. **Avaliação dos sites dos tribunais brasileiros na web – 99**. Florianópolis: IJURIS, 1999.

VIEIRA DE ARAGÃO, Roberto. **A percepção do usuário sobre o fator usabilidade das páginas da web voltadas para o comércio eletrônico**. Florianópolis. UFSC: 2001. 128p.

BARROS, Vanessa Tavares de Oliveira. **Avaliação da interface de um aplicativo computacional através de teste de usabilidade, questionário ergonômico e análise gráfica do design. 2003**. 146f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. UFSC, Florianópolis.

DELGADO, José Augusto. **As relações do Poder Judiciário com a imprensa - a estrutura do Poder Judiciário - competência das instituições da Justiça Federal**. Disponível na Internet em: <<http://www.jfrn.gov.br/docs/especial19.doc>>. Acesso em 12 fevereiro 2004.

BIANCAMANO, Mary da Rocha. **Magistratura - Uma leitura de cunho histórico-administrativo**. Disponível na Internet em: <<http://www.tj.rs.gov.br/institu/memorial/artigoajuris.html>>. Acesso em 08 fevereiro 2004.

VOLPATO, Rita. **O que é Governo Eletrônico?** Disponível em:

<[http://www.seduc.mt.gov.br/entrevistas\\_rodrigo.htm](http://www.seduc.mt.gov.br/entrevistas_rodrigo.htm)>. Acesso em 04 março 2004.

Effective use of forms on websites (theory, march 1, 2001). Disponível em:  
<<http://www.merges.net/theory/20010301.html>>. Acesso em 21 janeiro 2004.

Interfacing the web designing pages. Disponível em:  
<<http://www.fcs.uga.edu/~mhazen/re96/paper/design.html>>. Acesso em 08 fevereiro 2004.

Asltog: scaled information. Disponível em:  
<[www.asktog.com/columns/008scaledinfo.html](http://www.asktog.com/columns/008scaledinfo.html)>. Acesso em 05 fevereiro 2004.

Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: <<http://www.stj.gov.br>>

Supremo Tribunal Federal. Disponível em: <<http://www.stf.gov.br>>

Rede Governo. Disponível em: <<http://www.e.gov.br>>.

GOV.BR. Website do Governo Federal sobre governo eletrônico. Disponível em:  
<<http://www.governoeletronico.e.gov.br>>.

Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em: <<http://www.cg.org.br/>>.

Revista de informação e Tecnologia. Disponível em <<http://www.revista.unicamp.br>>

## Referências web (URLs) dos websites analisados:

Supremo Tribunal Federal	<a href="http://www.stf.gov.br/">http://www.stf.gov.br/</a>
Superior Tribunal Militar	<a href="http://www.stm.gov.br/">http://www.stm.gov.br/</a>
Tribunal Superior Eleitoral	<a href="http://www.tse.gov.br/">http://www.tse.gov.br/</a>
Tribunal Superior do Trabalho	<a href="http://www.tst.gov.br/">http://www.tst.gov.br/</a>
Segunda Vara Federal de Rio Grande	<a href="http://www.jf.rs.gov.br/">http://www.jf.rs.gov.br/</a>
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	<a href="http://www.trf1.gov.br/">http://www.trf1.gov.br/</a>
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	<a href="http://www.trf2.gov.br/">http://www.trf2.gov.br/</a>
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	<a href="http://www.trf3.gov.br/">http://www.trf3.gov.br/</a>
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	<a href="http://www.trf4.gov.br/">http://www.trf4.gov.br/</a>
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	<a href="http://www.trf5.gov.br/">http://www.trf5.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região - Rio de Janeiro	<a href="http://www.trtrio.gov.br/">http://www.trtrio.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo	<a href="http://www.trt02.gov.br/">http://www.trt02.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região - Belo Horizonte	<a href="http://mg.trt.gov.br/">http://mg.trt.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	<a href="http://www.trt4.gov.br/">http://www.trt4.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região - Salvador	<a href="http://www.trt05.gov.br/">http://www.trt05.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região - Recife	<a href="http://www.trt6.gov.br/">http://www.trt6.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região - Fortaleza	<a href="http://www.trt7.gov.br/">http://www.trt7.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - Belém	<a href="http://www.trt8.gov.br/">http://www.trt8.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região - Curitiba	<a href="http://www.trt9.gov.br/">http://www.trt9.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região - Brasília	<a href="http://www.trt10.gov.br/">http://www.trt10.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região - Manaus	<a href="http://www.trt11.gov.br/">http://www.trt11.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região - Florianópolis	<a href="http://www.trt12.gov.br/">http://www.trt12.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região - João Pessoa	<a href="http://www.trt13.gov.br/">http://www.trt13.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - Porto Velho	<a href="http://www.trt14.gov.br/">http://www.trt14.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas	<a href="http://www.trt15.gov.br/">http://www.trt15.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região - São Luiz	<a href="http://www.trt16.gov.br/">http://www.trt16.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Vitória	<a href="http://www.trt17.gov.br/">http://www.trt17.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região - Goiânia	<a href="http://www.trt18.gov.br/">http://www.trt18.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região - Maceió	<a href="http://www.trt19.gov.br/">http://www.trt19.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região - Aracaju	<a href="http://www.trt20.gov.br/">http://www.trt20.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região - Natal	<a href="http://www.trt21.gov.br/">http://www.trt21.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região - Teresina	<a href="http://www.trt22.gov.br/">http://www.trt22.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	<a href="http://www.trt23.gov.br/">http://www.trt23.gov.br/</a>
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região - Campo Grande	<a href="http://www.trt24.gov.br/">http://www.trt24.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Acre	<a href="http://www.tre-ac.gov.br/">http://www.tre-ac.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	<a href="http://www.tre-al.gov.br/">http://www.tre-al.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	<a href="http://www.tre-ap.gov.br/">http://www.tre-ap.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	<a href="http://www.tre-am.gov.br/">http://www.tre-am.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	<a href="http://www.tre-ba.gov.br/">http://www.tre-ba.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	<a href="http://www.tre-ce.gov.br/">http://www.tre-ce.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	<a href="http://www.tre-df.gov.br/">http://www.tre-df.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo	<a href="http://www.tre-es.gov.br/">http://www.tre-es.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	<a href="http://www.tre-go.gov.br/">http://www.tre-go.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	<a href="http://www.tre-ma.gov.br/">http://www.tre-ma.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	<a href="http://www.tre-mt.gov.br/">http://www.tre-mt.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul	<a href="http://www.tre-ms.gov.br/">http://www.tre-ms.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Minas Gerais	<a href="http://www.tre-mg.gov.br/">http://www.tre-mg.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Pará	<a href="http://www.tre-pa.gov.br/">http://www.tre-pa.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	<a href="http://www.tre-pb.gov.br/">http://www.tre-pb.gov.br/</a>

Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	<a href="http://www.tre-pr.gov.br/">http://www.tre-pr.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	<a href="http://www.tre-pe.gov.br/">http://www.tre-pe.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	<a href="http://www.tre-pi.gov.br/">http://www.tre-pi.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	<a href="http://www.tre-rj.gov.br/">http://www.tre-rj.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	<a href="http://www.tre-rn.gov.br/">http://www.tre-rn.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	<a href="http://www.tre-rs.gov.br/">http://www.tre-rs.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia	<a href="http://www.tre-ro.gov.br/">http://www.tre-ro.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	<a href="http://www.tre-rr.gov.br/">http://www.tre-rr.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	<a href="http://www.tre-sc.gov.br/">http://www.tre-sc.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	<a href="http://www.tre-sp.gov.br/">http://www.tre-sp.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe	<a href="http://www.tre-se.gov.br/">http://www.tre-se.gov.br/</a>
Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins	<a href="http://www.tre-to.gov.br/">http://www.tre-to.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	<a href="http://www.tj.ac.gov.br/">http://www.tj.ac.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	<a href="http://www.tj.al.gov.br/">http://www.tj.al.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	<a href="http://www.tj.am.gov.br/">http://www.tj.am.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	<a href="http://www.tj.ba.gov.br/">http://www.tj.ba.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	<a href="http://www.tj.ce.gov.br/">http://www.tj.ce.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	<a href="http://www.tjdf.gov.br/">http://www.tjdf.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	<a href="http://www.tj.es.gov.br/">http://www.tj.es.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	<a href="http://www.tjmg.gov.br/">http://www.tjmg.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	<a href="http://www.tj.go.gov.br/">http://www.tj.go.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	<a href="http://www.tj.pb.gov.br/">http://www.tj.pb.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	<a href="http://www.tj.pr.gov.br/">http://www.tj.pr.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado da Pará	<a href="http://www.tj.pa.gov.br/">http://www.tj.pa.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	<a href="http://www.tjpe.gov.br/">http://www.tjpe.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	<a href="http://www.tj.pi.gov.br/">http://www.tj.pi.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	<a href="http://www.tj.rs.gov.br/">http://www.tj.rs.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	<a href="http://www.tj.rj.gov.br/">http://www.tj.rj.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	<a href="http://www.tj.ro.gov.br/">http://www.tj.ro.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	<a href="http://www.tj.sp.gov.br/">http://www.tj.sp.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	<a href="http://www.tjap.gov.br/">http://www.tjap.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	<a href="http://www.tj.mt.gov.br/">http://www.tj.mt.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul	<a href="http://www.tj.ms.gov.br/">http://www.tj.ms.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	<a href="http://www.tj.ma.gov.br/">http://www.tj.ma.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	<a href="http://www.tj.sc.gov.br/">http://www.tj.sc.gov.br/</a>
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	<a href="http://www.tj.rn.gov.br/">http://www.tj.rn.gov.br/</a>
Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo	<a href="http://www.tacrim.sp.gov.br/">http://www.tacrim.sp.gov.br/</a>
Tribunal de Alçada de Minas Gerais	<a href="http://www.ta.mg.gov.br/">http://www.ta.mg.gov.br/</a>
Procuradoria Regional da República 1ª Região	<a href="http://www.prr1.mpf.gov.br/">http://www.prr1.mpf.gov.br/</a>
Procuradoria Regional da República 2ª Região	<a href="http://www.prr2.mpf.gov.br/">http://www.prr2.mpf.gov.br/</a>
Procuradoria Regional da República 3ª Região	<a href="http://www.prr3.mpf.gov.br/">http://www.prr3.mpf.gov.br/</a>
Procuradoria Regional da República 4ª Região	<a href="http://www.prr4.mpf.gov.br/">http://www.prr4.mpf.gov.br/</a>
Procuradoria Regional da República 5ª Região	<a href="http://www.prr5.mpf.gov.br/">http://www.prr5.mpf.gov.br/</a>

## **ANEXO 01**

### **UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO MESTRADO – 2004**

#### **QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS WEBSITES DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

##### **FINALIDADE**

Este instrumento foi elaborado para auxiliar no processo de avaliação dos websites do Poder Judiciário Brasileiro e contribuirá para coletar organizadamente a opinião dos avaliadores através da tabulação de seus assinalamentos. Também contribuirá para o trabalho dissertativo que está sendo realizado na Universidade Federal de Santa Catarina, no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, intitulado: AVALIAÇÃO DOS WEBSITES DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO.

Pretende-se levantar dados que permitam analisar o atual estágio de desenvolvimento dos websites do Poder Judiciário, buscando conhecer como estes websites são percebidos pelo cidadão comum e pelos operadores jurídicos em geral.

##### **ORIENTAÇÕES**

Ao responder este questionário é importante:

- Observar atentamente as alternativas;
- Considerar que esta pesquisa não tem o objetivo de avaliar o conhecimento de informática do avaliador, mas sim coletar a sua impressão sobre o website visitado;
- As informações colhidas serão agrupadas e analisadas segundo padrões científicos e éticos;
- Suas informações pessoais serão mantidas em absoluto sigilo.

Este questionário é dividido em duas partes. A primeira, dividida em 4 seções, contempla itens voltados às funcionalidades dos Tribunais; e a segunda, segmentada em 3 seções, explora critérios mais específicos à área da Computação (ergonomia para a web).

**AVALIAÇÃO DOS WEBSITES DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO****INFORMAÇÕES PESSOAIS**

(Marque com um **X** a opção selecionada.)

1. Nome: \_\_\_\_\_

2. Sexo                     Masculino             Feminino

3. Idade

Até 18 anos       24 – 30 anos       41 – 55 anos  
 19 – 23 anos     31 – 40 anos       56 anos ou mais

3. Grau de Instrução

1º grau             Superior incompleto             Doutorado  
 2º grau             Superior completo             Outro  
 Especialização    Mestrado

4. Área de atuação

Informática                     Direito                     Outra

5. É usuário(a) do website avaliado:

Sim             Não

**NOME DO TRIBUNAL:** \_\_\_\_\_

## **PARTE 01**

### *INFORMAÇÕES FORNECIDAS E CONTEÚDO*

1 – O site visitado oferece como ajuda ao visitante:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Guia de utilização dos serviços do Tribunal | <input type="checkbox"/> legenda de siglas |
| <input type="checkbox"/> Glossário de termos jurídicos               | <input type="checkbox"/> Mapa do site      |
| <input type="checkbox"/> O site não apresenta ajuda                  |  |

2 – Os itens abaixo dizem respeito às informações institucionais dos Tribunais Brasileiros. Assinale aquelas presentes no Tribunal visitado por você:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Composição do Tribunal  | <input type="checkbox"/> Conselho de Magistratura |
| <input type="checkbox"/> Endereços das comarcas  | <input type="checkbox"/> Contatos                 |
| <input type="checkbox"/> Galeria de presidentes  | <input type="checkbox"/> Histórico do Tribunal    |
| <input type="checkbox"/> Lotação dos Magistrados | <input type="checkbox"/> Organograma              |

3 – Existe no website visitado alguma indicação a respeito dos feriados e plantões judiciais?

- Sim  Não

4 – Com relação aos informativos produzidos pelo Tribunal, estão presentes no website visitado por você:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Boletim de jurisprudências              | <input type="checkbox"/> Notícias do Tribunal |
| <input type="checkbox"/> Novidades do site, atualizações, etc... | <input type="checkbox"/> Concursos            |
| <input type="checkbox"/> Cursos                                  |   |

5 – O website do Tribunal visitado por você apresenta informações sobre:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Compras             | <input type="checkbox"/> Contratos            |
| <input type="checkbox"/> Leilões             | <input type="checkbox"/> Licitações           |
| <input type="checkbox"/> Tabela de índices   | <input type="checkbox"/> Custas Processuais   |
| <input type="checkbox"/> Depósitos recursais | <input type="checkbox"/> Relatórios de Gestão |

6 – O site do Tribunal visitado possui Escola de Magistratura?

- Sim  Não

7 – É possível fazer a leitura do Diário Oficial no website visitado?

- Sim  Não

8 – É possível fazer a leitura do Diário de Justiça no website visitado?

- Sim  Não

9 – Quais dos itens abaixo você pode apontar como existentes?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Atos da presidência do Tribunal | <input type="checkbox"/> Atos da Corregedoria  |
| <input type="checkbox"/> Códigos                         | <input type="checkbox"/> Instruções Normativas |
| <input type="checkbox"/> Regimento interno               | <input type="checkbox"/> Legislação            |
| <input type="checkbox"/> Provimentos                     | <input type="checkbox"/> Estatísticas          |

10 – Existem no site do Tribunal visitado links para sites de relevância jurídica?

- Sim  Não

11 – Existem no site do Tribunal visitado pautas de Audiência / Julgamentos?

- Sim  Não

12 – Ao acessar a página inicial do Tribunal, você é informado sobre os requisitos mínimos de sistema (tipo de navegador, plug ins, etc...) necessários para acessar corretamente os serviços e informações disponíveis no site?

Sim

Não

13 – É possível obter informações sobre as varas/juntas/seções do Tribunal no site visitado?

Sim

Não

#### *ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE CONTEÚDO RELATIVOS À PAGINA*

14 - O que vemos influencia como sentimos e o que entendemos. O design de um site deve ser fácil de aprender e usar. Baseado nesta premissa, como você avalia o projeto visual (layout) do site visitado?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

15 – Você vai avaliar agora a forma como as informações são apresentadas à você. Um site claro e legível apresenta características (brilho, contraste letra/fundo, tamanho da fonte, espaçamento entre palavras, entre linhas e parágrafos, etc.) que visam facilitar a leitura da informação. Segundo estas características, como você classificaria o site visitado?

Ruim

Regular

Bom

Ótimo

16 – Com relação à navegabilidade dentro do website, como você classifica o uso e acesso aos menus de navegação?

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

### *SERVIÇOS OFERECIDOS*

17 – O website do Tribunal que você visitou possui serviço de fornecimento de certidões?

- Sim  Não

18 – O website do Tribunal que você visitou possui serviço de encaminhamento de petições?

- Sim  Não

19 – O website do Tribunal que você visitou possui sistema PUSH (andamento processual)?

- Sim  Não

20 – No website do Tribunal que você visitou, é possível efetuar cadastro para:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Receber informações | <input type="checkbox"/> Para participar de licitações   |
| <input type="checkbox"/> Para o sistema PUSH | <input type="checkbox"/> Não é possível efetuar cadastro |

21 – O website do Tribunal que você visitou possui acesso WAP (pelo celular) para acompanhamento de processos ou outros serviços?

- Sim  Não

### *BUSCA DE JURISPRUDÊNCIA*

Agora, você vai analisar a busca de jurisprudência dos Tribunais Brasileiros. Após pesquisar jurisprudência em um website, avalie o serviço respondendo às seguintes perguntas:

22 - Existem campos que lhe permitam definir a sua consulta por juiz relator?

Sim

Não

23 - Há campos disponíveis que lhe permitam definir a sua consulta por período ou data de publicação?

Sim

Não

24 - Existem outros campos disponíveis para a sua pesquisa? (ex., pesquisa na ementa).

Sim

Não

25 - Existe opção que lhe permita realizar a busca nas súmulas?

Sim

Não

26 - Existe ajuda no site que explique como preencher os campos da pesquisa?

Sim

Não

Realizada a pesquisa, analise agora o seu resultado e responda às seguintes questões:

27 - A forma de apresentação do resultado da busca permite identificar o assunto pesquisado?

Sim

Não

28 - Os dados utilizados por você para efetuar a pesquisa aparecem no resultado?

Sim

Não

29 - No resultado apresentado existem informações tais como, juiz relator, data e número do documento?

Sim

Não

30 - O resultado apresenta Ementa (resumo) e Acórdão na íntegra (inteiro teor)?

Sim

Não

31 - O resultado final permite acessar somente a Ementa (resumo do Acórdão)?

Sim

Não

32 - O resultado apresenta Ementa com Indexação?

Sim

Não

33 - O resultado permite acessar somente o Acórdão na íntegra?

Sim

Não

34 - O resultado final permite a impressão do acórdão selecionado?

Sim

Não

35 - Indique o nível de dificuldade encontrada para acessar o interior teor do acórdão?

Nenhuma

Pouca

Grande dificuldade

Não conseguiu acessar o inteiro teor do acórdão

**PARTE 02***DESIGN / NAVEGAÇÃO / ELEMENTOS GRÁFICOS / ACESSIBILIDADE*

1 - Qual a resolução do seu monitor?

1024x768

800x600

acima de 1024x768

abaixo de 800x600

2 - O website foi bem visualizado no seu monitor ?

Sim

Não

3 - O título da janela do website apresenta:

Nome da instituição

Título da página em foco

URL

Caracteres gráficos (pontos, barras, símbolos, etc...)

Outros itens

4 - Como você classifica a informação apresentada no item anterior:

Ruim

Regular – Poderia ter maiores informações

Boa – Descreve o website

Ótima – Descreve o website e fornece informações sobre as seções em foco.

5 - O tamanho do título da janela do website ultrapassa 64 caracteres ?

Sim

Não

6 - O website visitado apresentava *frames* ?

Sim Não

7 - O nome do Tribunal e/ou logotipo está visível, em tamanho razoável e em local de destaque ?

 Sim Não

8 - As Animações e elementos de propaganda presentes no website:

- atrapalham na navegação
- atrapalham na leitura do conteúdo
- não atrapalham de maneira geral
- não há elementos de animação e propaganda

9 - O endereço [ URL ] do website visitado é:

- simples e fácil de lembrar
- Possui endereço alternativo
- segue um padrão
- complexa, difícil de memorizar e/ou digitar

10 - O sistema de navegação do website visitado é:

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

11 - Os itens de navegação mais importantes do website estão:

- bem visíveis
- pouco visíveis
- Disponíveis em qualquer parte do website
- Disponíveis somente nas páginas principais do website

12 - Durante a navegação, os erros mais comuns encontrados foram:

- Página não disponível ou não encontrada;
- Menu de navegação inoperante;
- Links não operantes
- não houveram falhas significativas

13 - Sobre os links:

- A página ativa apresentava link para ela própria
- Há distinção entre os links visitados, e os não visitados
- São facilmente identificáveis no website
- Não foram facilmente reconhecíveis

14 - Os links comunicam claramente ao usuário sua finalidade e/ou destino?

Sim

Não

15 - Links para páginas externas ao website abrem em nova janela ?

Sim

Não

16 - Em relação a minha conexão, o website:

- A interface demora a carregar

- Os serviços disponíveis não tem boa resposta com a minha conexão
- Ambos

### *SERVIÇOS E TECNOLOGIAS*

17 - Qual sua opinião sobre a execução de scripts no website visitado (uso de serviços como sistema de pesquisa, execução de mídias, etc) ?

- Tudo funcionou perfeitamente
- Funcionou, mas com alguns erros
- Apresentou muitos erros
- Nada funcionou

18 - Como são apresentados os sistemas de busca no website visitado:

- há caixa de pesquisa na página principal
- há caixa de pesquisa nas páginas internas
- Há link para seção específica de consulta
- não há sistema de pesquisa \*

\* assinalada esta alternativa, ignore as questões 19 a 21 e continue respondendo a partir da questão no 22)

19 - A caixa de pesquisa possui tamanho suficiente para a consulta padrão?

- Sim  Não

20 - Há opções de busca avançada ?

- Sim  Não

21 - A pesquisa é realizada:

- somente no website
- somente na web
- em ambos

22 - A informação requisitada em formulários é pertinente e suficiente à tarefa em questão ? (login de usuários, mecanismos de busca, mecanismos de assinatura, e-commerce, coleta de dados estatísticos entre outros).

Sim

Não

23 – Na sua opinião, a apresentação dos formulários é:

- Ruim
- Regular
- Boa
- ótima

### *CONTEÚDO / TRANSMITINDO INFORMAÇÕES*

24 - A tela inicial do website fornece uma idéia do que o site pode fornecer ?

Sim

Não

25 - A tela inicial do website fornece um ponto de partida para o usuário, indicando tarefas de mais alta prioridade ?

Sim

Não

26 - Qual o grau de necessidade da rolagem de texto (rolagem vertical de tela) durante a visualização do conteúdo no website visitado ?

- Alto - uso intenso, conteúdo pouco segmentado
- Baixo - conteúdo segmentado proporcionalmente ao seu tamanho

27 - Sobre a informação apresentada no website:

- É atual
- Há indicações da data de publicação da informação
- é antiga

28 - Como se apresentam as informações do website

- pouco organizadas
- razoavelmente organizadas
- bem organizadas

29 - A instituição virtual observada apresenta semelhança / congruência com a instituição em si.

Sim

Não

30 - As seções e categorias de rótulo são claras e facilmente comunicam seu objetivo ao usuário?

Sim

Não

31 - Você encontrou textos repetidos ou seções idênticos no website visitado?

Sim

Não

32 - O website explica o uso de abreviações, iniciais maiúsculas e acrônimos?

Sim

Não

33 - As manchetes (links) do website levam diretamente ao conteúdo referido?

Sim

Não

34 - Os serviços deste website estão disponíveis através de outros sítios do poder judiciário ?

Sim

Não

35 - Em relação as fontes [tipo, tamanho, cor] utilizadas nos textos do website avaliado, como você o classificaria?

Ruim

Regular

Boa

ótima

36 - Como você classifica a apresentação dos textos apresentados no website:

Ruim

Regular

Boa

ótima

## ANEXO 02

### AVALIAÇÃO DE SITES 1999 NA MÍDIA NACIONAL

A primeira avaliação dos tribunais brasileiros na web realizada pelo, registrou, além da manifestação positiva de vários tribunais brasileiros, as seguintes notas na mídia nacional:

#### SISTEMA AVALIA TRIBUNAIS NA INTERNET

Pesquisadores de Engenharia, Direito, Informática e Psicologia, ligados à UFSC e ao Instituto Jurídico de Inteligência e Sistemas (IJURIS), criaram uma metodologia para avaliar o conteúdo e os serviços das páginas dos tribunais brasileiros na Internet. Os critérios de avaliação foram os serviços disponíveis (andamento de processos, fornecimento de certidões, encaminhamento de petições on-line), as possibilidades de busca de jurisprudência e a disposição visual das informações. No ranking geral das 10 melhores instituições (76 foram avaliadas), Santa Catarina figura em segundo lugar com os tribunais regionais do Trabalho e da Justiça”.

DIÁRIO CATARINENSE - 23/01/2000

ENTRE OS DEZ MELHORES

A home-page do TRF foi escolhida como uma das dez melhores páginas jurídicas nacionais na Internet, de um total de 91 sites que oferecem na rede informações públicas sobre decisões, precedentes, andamento de processos e organização administrativa, entre outras.

A classificação foi feita por pesquisadores de Direito, Engenharia e Informática ligados à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e ao Instituto Jurídico de Inteligência e Sistemas (IJURIS), que desenvolveram uma metodologia específica para avaliar as home-pages da Justiça brasileira, pela primeira vez, de acordo com critérios objetivos e científicos.

Foram analisados o conteúdo e os serviços on-line dos tribunais do país, bem como os sistemas de pesquisa jurisprudencial e a disposição visual das informações.

.....

A home-page do TRF ([www.trf4.gov.br](http://www.trf4.gov.br)) ficou em décimo lugar na classificação geral. Os números finais apresentaram diferença muito pequena entre os dez finalistas. Um dos favoritos, o site do tribunal, relançado em junho do ano passado após um processo de renovação completa, oferecendo mais informações e melhores serviços, recebeu 100 mil visitas nos primeiros cinco meses e disponibiliza aos usuários consulta processual, notícias atualizadas diariamente, pesquisa de jurisprudência, dados sobre concursos, licitações e programa de Qualidade, relação de juizes, endereços, telefones e e-mails, história e atribuições da instituição e links para outras páginas.

O endereço eletrônico já está registrado entre os favoritos de muitos profissionais do Direito e do Jornalismo. A coordenadora técnica da avaliação foi a advogada Tânia

Bueno, mestre em Engenharia de Produção e Sistemas e doutoranda em Inteligência Artificial (IA), e o coordenador jurídico, o procurador da Fazenda Nacional Hugo César Hoeschl, ex-promotor de Justiça, mestre em Direito, especialista em Informática Jurídica e doutorando em IA pela UFSC”.

JORNAL DO TRF - 02/2000.

#### ASSESSORIA DE IMPRENSA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA – 03.12.99

A homepage do Tribunal de Justiça da Paraíba foi considerado o melhor entre os 91 *sites* de órgãos judiciários nacionais presentes na Internet. A avaliação foi feita por uma equipe de pesquisadores da área de Direito, Engenharia, Informática e Psicologia ligados à Universidade Federal de Santa Catarina e ao Instituto Jurídico de Inteligência e Sistemas – IJURIS. O *site* pode ser acessado pelo endereço *www.tj.pb.gov.br*.

Os pesquisadores criaram uma metodologia específica para avaliar, através de critérios científicos, o conteúdo e os serviços oferecidos pelas páginas *on line* dos tribunais brasileiros. Foram pesquisadas 91 páginas de Tribunais de Justiça dos Estados, Tribunais Superiores, Tribunais Regionais Eleitorais, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Federais. Dentro dos critérios auferidos pelos pesquisadores, apenas 76 páginas foram consideradas passíveis de avaliação. Dessas, apenas 27 foram consideradas com melhor desempenho.

De acordo com o coordenador jurídico da avaliação, Hugo César Hoeschl, “foram auferidos os serviços oferecidos pelas Cortes, os sistemas de

pesquisas jurisprudenciais que cada uma delas oferece, bem como a disposição visual das informações disponibilizadas”. A análise foi feita em quatro etapas e o *site web* do Tribunal de Justiça da Paraíba obteve a maior pontuação.

A ordem de classificação ficou da seguinte forma: TJ da Paraíba; TRT de Santa Catarina; TJ do Distrito Federal e Territórios; TJ de Santa Catarina; TSE; STJ; STF; TJ do Rio de Janeiro; TRF da 2ª Região e TRF da 4ª Região.

Os critérios de avaliação, segundo os pesquisadores e doutorandos em Inteligência Artificial Tânia Cristina D’Agostini Bueno e Hugo César Hoeschl, foram os serviços disponíveis, dos quais foram analisados os 12 considerados relevantes num *site* jurídico, a busca de jurisprudência e a disposição visual da página. Nessas avaliações específicas a home page Tribunal de Justiça da Paraíba foi considerada a de melhor disposição visual, ou seja, a que apresenta melhor organização das informações e navegabilidade inicial, seguida do TSE e TRT da Bahia.

Participaram ainda da pesquisa Ricardo Miranda Barcia - que foi o orientador do grupo -, André Botolon, Cristina Souza Santos, Luís Gustavo Bueno, Lúcio Eduardo Darelli, Fabrício Donatti, Eduardo Mattos, Marcelo Oliveira e Terezinha Pinto.

#### *Webmaster*

O responsável pelo *designer* do site é o analista de sistema e *webmaster* Sílvio Romero Pereira Leite. Atualização é feita conjuntamente com o analista de sistemas Arthur Aníbal, que vem recebendo todo o apoio do

presidente do TJ, bem como do Coordenador de Processamento de Dados, Emmanuel Coriolano.

“O fato de nossa página na Internet ser avaliada como a melhor entre todas que abordam tema jurídico no Brasil, nos deixa muito satisfeitos. Desde que o desembargador Martinho assumiu, em fevereiro deste ano, ele tem se preocupado em oferecer um maior número de serviços e com total qualidade ao público. Para isso, nos vem dando todo apoio”, afirmou satisfeito Sílvio Romero.

Segundo ele, o *site web* do Tribunal de Justiça oferece hoje, entre outros serviços, consultas processuais de 1º e 2º graus *on line*; as pautas dos órgãos julgadores semanalmente atualizados; tudo sobre a Escola Superior da Magistratura “Des. Almir Carneiro da Fonseca”; jurisprudência; súmulas do Tribunal; Telejudiciário; Cartilha do Cidadão; notícias do Poder Judiciário; Revista do Foro – acórdãos selecionados dos desembargadores da Corte: as revistas da Esmaf; informações sobre todas as Comarcas; *curriculum vitae* dos desembargadores e histórico do Tribunal de Justiça.

Como perspectiva para o futuro, Sílvio contou que é meta da coordenadoria de Processamento de Dados implantar um sistema em que os advogados recebam através de e-mail todas as tramitações de seus processos. Outra meta é a consulta processual pela OAB do advogado e a publicação dos acórdãos com o inteiro teor.

## ANEXO 03

Este anexo apresenta os resultados absolutos, por categoria, na íntegra.

### 1 . Ranking Geral dos Tribunais

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	0,651
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,649
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,637
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	0,636
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	0,634
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,602
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	0,601
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	0,599
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo	0,588
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,587
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	0,584
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	0,583
Supremo Tribunal Federal	0,582
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul	0,572
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	0,568
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Vitória	0,564
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	0,563
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região - Goiânia	0,553
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	0,546
Tribunal Superior Eleitoral	0,543
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região - Aracaju	0,538
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	0,518
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região - Recife	0,513
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	0,511
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	0,509
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	0,505
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas	0,495
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	0,491
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	0,489
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	0,485
Tribunal de Justiça do Estado da Pará	0,482
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região - João Pessoa	0,479
Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	0,478
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região - São Luiz	0,477
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	0,464
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	0,464
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	0,463
Tribunal Superior do Trabalho	0,461
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	0,459

Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região - Maceió	0,459
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	0,457
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - Porto Velho	0,453
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	0,452
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região - Rio de Janeiro	0,452
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região - Campo Grande	0,448
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - Belém	0,436
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	0,434
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região - Belo Horizonte	0,433
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região - Curitiba	0,432
Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia	0,428
Tribunal de Alçada de Minas Gerais	0,426
Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo	0,420
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	0,416
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região - Brasília	0,415
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	0,414
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	0,411
Tribunal Regional Eleitoral do Acre	0,409
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região - Salvador	0,407
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	0,405
Tribunal Regional Eleitoral do Pará	0,394
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe	0,381
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região - Teresina	0,380
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região - Fortaleza	0,372
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo	0,363
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região - Natal	0,362
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	0,360
Segunda Vara Federal de Rio Grande	0,359
Tribunal Regional Eleitoral do Minas Gerais	0,356
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	0,348
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	0,345
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	0,342
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	0,342
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	0,341
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	0,323
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região - Florianópolis	0,320
Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	0,318
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	0,305
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul	0,293
Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	0,292
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	0,290
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	0,267
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	0,255
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região - Manaus	0,250
Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins	0,243
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	0,240
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	0,206

## 2. Tribunais de Justiça Federal

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	0,6506
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,6486
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	0,6342
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	0,5182
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	0,4336
Segunda Vara Federal de Rio Grande	0,3592

## 3. Tribunais de Justiça Estadual

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,6371
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	0,6358
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	0,5989
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,5871
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	0,5844
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	0,5832
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul	0,5716
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	0,5678
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	0,5630
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	0,5458
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	0,5110
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	0,5086
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	0,5045
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	0,4889
Tribunal de Justiça do Estado da Pará	0,4818
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	0,4594
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	0,4566
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	0,4521
Tribunal de Alçada de Minas Gerais	0,4260
Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo	0,4196
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	0,4136
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	0,4114
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	0,4051
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	0,3598
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	0,3477
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	0,2898

#### 4. Tribunais Superiores

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
Supremo Tribunal Federal	0,5822
Tribunal Superior Eleitoral	0,5433
Tribunal Superior do Trabalho	0,4613

#### 5. Tribunais Regionais Eleitorais

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	0,4909
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	0,4846
Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	0,4784
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	0,4636
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	0,4636
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	0,4632
Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia	0,4278
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	0,4159
Tribunal Regional Eleitoral do Acre	0,4094
Tribunal Regional Eleitoral do Pará	0,3940
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe	0,3813
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo	0,3626
Tribunal Regional Eleitoral do Minas Gerais	0,3564
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	0,3446
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	0,3421
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	0,3419
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	0,3413
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	0,3228
Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	0,3183
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	0,3051
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul	0,2931
Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	0,2923
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	0,2672
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	0,2550
Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins	0,2428
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	0,2397
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	0,2064

## 6. Tribunais Regionais do Trabalho

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,6018
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	0,6011
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo	0,5876
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Vitória	0,5641
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região - Goiânia	0,5531
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região - Aracaju	0,5378
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região - Recife	0,5126
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas	0,4946
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região - João Pessoa	0,4790
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região - São Luiz	0,4774
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região - Maceió	0,4586
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - Porto Velho	0,4526
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região - Rio de Janeiro	0,4516
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região - Campo Grande	0,4483
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - Belém	0,4362
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região - Belo Horizonte	0,4331
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região - Curitiba	0,4316
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região - Brasília	0,4151
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região - Salvador	0,4072
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região - Teresina	0,3796
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região - Fortaleza	0,3723
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região - Natal	0,3617
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região - Florianópolis	0,3204
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região - Manaus	0,2501

## 7. Densidade Informacional e Conteúdo

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	0,6603
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região - São Luiz	0,6602
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,6315
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - Porto Velho	0,6283
Supremo Tribunal Federal	0,6187
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,5929
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,5898
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	0,5865
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região - João Pessoa	0,5834
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	0,5738
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	0,5545
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Vitória	0,5512
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	0,5480
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	0,5255
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	0,5225
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região - Campo Grande	0,5223
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região - Curitiba	0,5193
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região - Goiânia	0,5193
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região - Recife	0,5129
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo	0,4841
Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	0,4841
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	0,4838
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região - Aracaju	0,4776
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,4584
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	0,4518
Tribunal Superior do Trabalho	0,4488
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	0,4488
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	0,4455
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região - Belo Horizonte	0,4424
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	0,4424
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	0,4392
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	0,4392
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região - Teresina	0,4328
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe	0,4295
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	0,4295
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	0,4264
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região - Natal	0,4199
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	0,4199
Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo	0,4135
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	0,4103
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	0,4103
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região - Fortaleza	0,4039
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	0,3975
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	0,3943

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região - Brasília	0,3911
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	0,3911
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região - Maceió	0,3815
Tribunal de Justiça do Estado da Pará	0,3782
Tribunal Regional Eleitoral do Pará	0,3622
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	0,3557
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	0,3526
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul	0,3462
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região - Manaus	0,3430
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	0,3334
Tribunal Regional Eleitoral do Acre	0,3238
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	0,3238
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	0,3142
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	0,3140
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	0,2982
Tribunal Regional Eleitoral do Minas Gerais	0,2821
Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins	0,2757
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas	0,2693
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	0,2565
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região - Salvador	0,2437
Tribunal Superior Eleitoral	0,2436
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	0,2404
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	0,2372
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	0,2372
Segunda Vara Federal de Rio Grande	0,2308
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul	0,2308
Tribunal de Alçada de Minas Gerais	0,2148
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região - Rio de Janeiro	0,2116
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	0,1988
Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	0,1955
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	0,1828
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	0,1795
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	0,1732
Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia	0,1699
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo	0,1667
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	0,1603
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - Belém	0,1539
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	0,1475
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	0,1475
Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	0,1347
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	0,1346
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região - Florianópolis	0,1250

## 8. Busca de Jurisprudências

<b>Tribunal</b>	<b>Pontuação Final</b>
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,9286
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	0,8571
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	0,8571
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	0,8357
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	0,8357
Supremo Tribunal Federal	0,7857
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas	0,7857
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,7857
Tribunal Superior Eleitoral	0,7143
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,7143
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Vitória	0,7143
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	0,7143
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,6929
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo	0,6429
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	0,6429
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	0,6429
Tribunal de Justiça do Estado da Pará	0,6429
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul	0,6429
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	0,6214
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	0,5714
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região - Rio de Janeiro	0,5714
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	0,5714
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região - Aracaju	0,5500
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	0,5000
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	0,5000
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	0,4786
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	0,4786
Tribunal de Alçada de Minas Gerais	0,4786
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região - Belo Horizonte	0,4286
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - Belém	0,4286
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	0,4286
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região - Goiânia	0,4071
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	0,4071
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	0,3786
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região - João Pessoa	0,3571
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	0,3571
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	0,3571
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - Porto Velho	0,3357
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região - Maceió	0,3357
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região - Campo Grande	0,2857
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	0,2857
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	0,2857
Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia	0,2857
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	0,2857
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região - Manaus	0,2643
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região - Salvador	0,2143

Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região - Curitiba	0,2143
Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo	0,214
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região - Recife	0,193
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	0,193
Tribunal Superior do Trabalho	0,143
Tribunal Regional Eleitoral do Acre	0,143
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	0,071
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	0,071
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	0,000
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região - São Luiz	0,000
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	0,000
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	0,000
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	0,000

## 9. Navegabilidade

Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	0,7769
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	0,7538
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,7462
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,7308
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	0,7154
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo	0,7115
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região - São Luiz	0,7077
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	0,7038
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	0,7000
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	0,6962
Tribunal Superior do Trabalho	0,6846
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	0,6846
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região - Maceió	0,6846
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	0,6769
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região - Aracaju	0,6692
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	0,6654
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	0,6577
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	0,6538
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região - Recife	0,6500
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	0,6500
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo	0,6462
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - Belém	0,6462
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,6308
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região - João Pessoa	0,6308
Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	0,6308
Tribunal Regional Eleitoral do Pará	0,6308
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	0,6308
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul	0,6308
Tribunal Superior Eleitoral	0,6231
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	0,6231
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	0,6231
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região - Fortaleza	0,6154
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região - Brasília	0,6154
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região - Campo Grande	0,6154

Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	0,6154
Tribunal Regional Eleitoral do Minas Gerais	0,6154
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	0,6115
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	0,6077
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	0,6077
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	0,6038
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região - Curitiba	0,5923
Tribunal Regional Eleitoral do Acre	0,5885
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	0,5846
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região - Goiânia	0,5692
Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia	0,5654
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região - Salvador	0,5615
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	0,5577
Supremo Tribunal Federal	0,5538
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Vitória	0,5538
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região - Teresina	0,5538
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	0,5538
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,5538
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	0,5538
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região - Natal	0,5500
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	0,5500
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	0,5500
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	0,5462
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	0,5385
Segunda Vara Federal de Rio Grande	0,5269
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região - Florianópolis	0,5231
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	0,5231
Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo	0,5231
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - Porto Velho	0,5154
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	0,5154
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	0,5038
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe	0,5000
Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	0,4923
Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	0,4846
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	0,4846
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	0,4731
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas	0,4692
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	0,4692
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região - Rio de Janeiro	0,4692
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	0,4615
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul	0,4615
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	0,4615
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região - Belo Horizonte	0,4385
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	0,4192
Tribunal de Justiça do Estado da Pará	0,4154
Tribunal de Alçada de Minas Gerais	0,3923
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	0,3692
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	0,3423
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	0,3000
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	0,2885
Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins	0,2769

Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região - Manaus

0,1692

## 10. Serviços e Tecnologias

Tribunal Regional Federal da 4ª Região	0,6727
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	0,5818
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	0,5636
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	0,5545
Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	0,5273
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	0,5091
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul	0,5000
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	0,4818
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	0,4818
Tribunal Superior Eleitoral	0,4727
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região - Goiânia	0,4636
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo	0,4455
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,4000
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região - Recife	0,4000
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas	0,4000
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	0,4000
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	0,3909
Supremo Tribunal Federal	0,3818
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,3636
Segunda Vara Federal de Rio Grande	0,3545
Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia	0,3545
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	0,3545
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,3273
Tribunal Superior do Trabalho	0,3091
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	0,3091
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região - Rio de Janeiro	0,3091
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região - Brasília	0,3091
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região - Aracaju	0,3091
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	0,3091
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	0,3091
Tribunal de Alçada de Minas Gerais	0,3091
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região - Florianópolis	0,2909
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - Porto Velho	0,2818
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	0,2455
Tribunal de Justiça do Estado da Pará	0,2455
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região - Belo Horizonte	0,2455
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	0,2273
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região - Salvador	0,2182
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo	0,2182
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	0,2182
Tribunal Regional Eleitoral do Acre	0,2091
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Vitória	0,2000
Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região - Maceió	0,2000
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	0,2000
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	0,2000

Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,2000
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	0,2000
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região - Campo Grande	0,1909
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região - Fortaleza	0,1818
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - Belém	0,1818
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região - Curitiba	0,1818
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região - São Luiz	0,1818
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região - Teresina	0,1818
Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	0,1818
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	0,1818
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe	0,1818
Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	0,1818
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	0,1818
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	0,1818
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	0,1818
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	0,1818
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	0,1818
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	0,1818
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	0,1818
Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo	0,1818
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região - Manaus	0,1545
Tribunal Regional Eleitoral do Pará	0,1545
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	0,1545
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	0,1545
Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins	0,1545
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	0,1545
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região - Natal	0,1091
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região - João Pessoa	0,0909
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	0,0909
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	0,0909
Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	0,0909
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul	0,0909
Tribunal Regional Eleitoral do Minas Gerais	0,0909
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	0,0909
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	0,0909
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	0,0909
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	0,0909
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	0,0636
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	0,0636
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	0,0455
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	0,0273

## 11. Disposição Visual

Tribunal de Justiça do Estado do Ceará	0,8889
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	0,8389
Tribunal Regional Federal da 3ª Região	0,8250
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	0,8250
Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	0,7972
Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	0,7917
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco	0,7861
Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo	0,7833
Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	0,7833
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina	0,7694
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região - São Luiz	0,7639
Tribunal Regional Federal da 4ª Região	0,7611
Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	0,7583
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região - Recife	0,7556
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	0,7556
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná	0,7500
Tribunal Superior Eleitoral	0,7417
Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	0,7333
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região - Salvador	0,7278
Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia	0,7278
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá	0,7250
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba	0,7222
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte	0,7222
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia	0,7194
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo	0,7194
Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	0,7167
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região - Porto Alegre	0,7139
Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região - Vitória	0,7139
Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão	0,7139
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	0,7083
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região - Florianópolis	0,7056
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul	0,7056
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	0,7000
Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	0,7000
Tribunal Regional Eleitoral do Pará	0,6944
Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - Belém	0,6917
Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região - Aracaju	0,6917
Tribunal Regional Eleitoral do Acre	0,6917
Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	0,6917
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas	0,6917
Tribunal de Alçada de Minas Gerais	0,6917
Supremo Tribunal Federal	0,6889
Tribunal Superior do Trabalho	0,6861
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região - João Pessoa	0,6861
Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso	0,6722

Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região - Maceió	0,6694
Tribunal Regional Federal da 2ª Região	0,6667
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo	0,6667
Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região - Cuiabá	0,6639
Tribunal Regional Federal da 1ª Região	0,6583
Tribunal Regional Eleitoral do Minas Gerais	0,6528
Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais	0,6528
Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo	0,6444
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região - Brasília	0,6389
Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	0,6361
Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região - Natal	0,6361
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	0,6278
Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco	0,6250
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	0,6222
Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe	0,6222
Tribunal de Justiça do Estado do Acre	0,6222
Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas	0,6222
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas	0,6194
Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul	0,6139
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região - Goiânia	0,6111
Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região - Fortaleza	0,6083
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região - Teresina	0,5889
Segunda Vara Federal de Rio Grande	0,5750
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região - Curitiba	0,5750
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região - Campo Grande	0,5694
Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	0,5667
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	0,5667
Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	0,5639
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região - Rio de Janeiro	0,5611
Tribunal de Justiça do Estado da Pará	0,5583
Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região - Belo Horizonte	0,5556
Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	0,5139
Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	0,4889
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região - Porto Velho	0,4861
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	0,4861
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	0,4639
Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	0,4583
Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	0,4139
Tribunal Regional Eleitoral de Tocantins	0,3833
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	0,3333
Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região - Manaus	0,3028

## ANEXO 04

Artigo aprovado e apresentado na EGOV03 - Second eGov Conference From E-Government to E-Governance. 1 a 5 de Setembro de 2003, Praga, República Tcheca.

### Consumers SC:

#### An e-gov portal to the consumers' rights protection in Brazil

Thais H. Bigliuzzi Garcia <sup>1</sup>, Patrícia Zimath <sup>1</sup>, Hugo Cesar Hoeschl <sup>1</sup>, Fabrício Donatti <sup>1</sup>, Gean Marques Loureiro <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Law and Intelligence Systems Research Institute, Lauro Linhares St, 2123, Tower B, 404, Postfach 88015-620 Florianópolis, Santa Catarina, Brazil  
{thais, Hugo, fdonatti}@ijuris.org; patricia@quanticom.com.br

<sup>2</sup> Municipal Chamber of Florianópolis, XV de Novembro, 214, Postfach, 88010-400 Florianópolis, Santa Catarina, Brazil  
gean@cmf.gov.br

**Abstract.** As well known, improving citizen's access to information and assistance from the government is considered, nowadays, as a very important mechanism of enhancing citizenship. As the number of web-enabled citizen's increases, government must deliver more effective on-line services, especially designed to constituents the needs. Since many citizens want the convenience of interacting with all levels of government via new technology channels, the electronic government has consolidated its position as the best way to improve government to citizen interaction. This track will explore a Brazilian experience in developing an e-gov project to the consumer's rights protection. The project "Consumer SC: The Santa Catarina's Consumers Portal" uses Information Technology and Artificial Intelligence techniques in order to improve higher quality and efficiency to the consumer protection in Brazil.

## 1 Introduction

The Consumers' Protection and Defense Code was a legislation introduced by the Brazilian government in the earlier 90's to update consumer protection laws and regulation. Although the Code represents a huge step to Brazil, the consumer's protection government politics is still inefficient.

The major problem faced by the government is that the consumer rights are unknown by the massive population. In the state of Santa Catarina, the problem is even worse: there aren't enough information available to the citizens and the institutional support – from government and non-government organizations – is overloaded and rarely free from taxes.

In order to solve this problem, researches from the Law and Intelligence Systems Research Institute and from the Federal University of Santa Catarina jointly many government entities, especially the Consumers and Human Rights Commission of Florianópolis' Municipal Chamber and the State of Santa Catarina Consumers Rights Public Office, developed "Consumers SC – The Santa Catarina's Consumers Portal" to offer consumers unprecedented protection while strengthening confidence in the marketplace.

The Portal will assist consumer and community groups, government institutions and other interested groups and individuals in understanding and exercising their rights as a consumer.

## 2 The Electronic Government and the Consumer's Rights Politics in Brazil

Since the introduction of the Consumers Rights Defense Code to the Brazilian legal system, in the earlier 90's, the legal guardianship of the consumer is becoming more and more important each day. The State acts positively, tutoring the consumer, in order to balance the marketplace relationships [1].

However, the consumers rights continues unknown by the majority of the Brazilians. The feeble state performance in protecting the consumers rights is due to the lack of information; population's unfamiliarity concerning its rights and to the structural exhaustion of the consumer's protection institutions. Besides, the lack of intercommunication between the federal, state and local consumer protection agencies makes even harder the consumers' access to adequate guidance and orientation.

In the State of Santa Catarina, the situation is even worse: only 33 cities – from a total of 294 cities – have a state consumer protection head office, the State Consumer Protection and Defense Agency – PROCON. This agency – the most important one in the whole state – until this moment provides a website where the citizen can only check the procedural course of its administrative proceeding [2].

According to this diagnostics, it is necessary to build a entire new government politic to guide and protect the consumers, particularly in Santa Catarina. Currently, electronic government is indicated as the best and the most efficient option to help the Brazilian government to promote and enforce the consumer protection. Based in e-gov services – and also by disseminating consumer's rights information – the government can reorganize its consumers' protection politic.

Web services allow a better interaction between citizens and government, as it extends the consumers protection procedures all over the state. However, e-gov services and its solutions applied to the consumer's rights are still underdeveloped in Brazil.

In order to create a role model to the State of Santa Catarina, researchers from the Intelligence Systems and Law Research Institute analyzed the most successful national or international projects related to electronic government and consumers rights so that it could be possible to develop the most appropriated e-democracy strategy to the Brazilians consumers. Portals were presented as the best alternative to offer electronic services to the citizens [3], as we can see in the next chapter.

## **2.1 Successful e-gov Programs in the Consumer Protection and Best Practices over the World**

In the scope of the consumer's rights, some successful initiatives use technology resources to develop e-democracy projects of electronic democracy in the purpose of improving electronic services offered to the citizens.

The consumers rights e-gov services offered currently are distinguished in two main categories: informational services and the virtual assistance ones.

Information services are those that have the purpose of providing knowledge to the consumers, such as publications; guides and series related to the context; information about buying, products and services and to consumers rights laws and regulation and other relevant

These services collaborate to create a social awareness policy on the consumer's rights. The spread of the information approaches the citizens to knowledge. By knowing his rights and his duties as a consumer, the citizen can cooperate with the government to have a more effective protection of the community interests.

Public services in the Internet that process information, basically, are available as Portals or websites [4]. The Portals works as true virtual balconies of information and attendance for the rendering of services [5]. Portals are also used to spread knowledge and to avoid the encumber of public offices.

The informational services also include manuals with orientations; FAQs - Frequently Asked Questions; municipal and state laws; ranking of the complaints and best prices lists offered by many consumer protection agencies.

In Brazil, the "Portal do Consumidor" is one of the most important informational services provided by the government. Originated in the Brazilian Government Program of the Quality and Productivity, its objective is to assist the consumers' educational process, creating a system to be used by 10 million Brazilian citizens until year 2003 [6].

Another successful Brazilian initiative is the São Paulo's State Consumer Protection and Defense Agency - PROCON SP. This Foundation, the oldest in Brazil, offers a based claims form in the Internet to the state citizens.

Concerning to e-government the prominent countries are United Kingdom, Canada and United States. In the United States, the states Florida, Utah, Massachusetts and Indiana are considered by US Intergovernmental Advisory Board, at the document Governments Using Technology to Serve the Citizen (1999) [7], as the ones which offer more and bests services. At Mexico, the state of Nuevo Leon it is distinguished between the others states because of the project and interaction easiness to the user. In Australia, the state of Victoria became reference by the amount of services offered for over the internet and the innovative way to organize them [8].

Another category of electronic services offered to the consumers is the virtual assistance services. These services comprehend the electronic complaint forms and the mail assistance.

The electronic forms assure a greater efficiency to the governmental performance in the protection of the consumers rights, optimizing its agencies' time of- that they do not need to fill nor to file stacks of papers. Some states agencies offers on-line claim forms, in which the citizen can present its complaint to the related institution. The PROCON of Minas Gerais is distinguished in the accomplishment of this service. The form enables the consumer to sends its claim or its doubts directly to the PROCON Assembly – as it is also called [9].

### **3 Consumer SC: Innovating the Electronic Services offer to the Consumer's Rights Protection**

After analyzing the e-gov services offered to the consumers, particularly in Brazil, even though there were excellent services being given to the citizens, the social demand for free assistance in consumers rights in Santa Catarina still persisted.

Ahead of the evident necessity of giving support and orientation to the consumers in Santa Catarina, the Intelligence Systems and Law Research Institute – IJURIS [10] and the Federal University of Santa Catarina [11] had joined efforts with the Santa Catarina State Government – represented by the time for its Citizenship and Justice State Office [12] and the State Consumer Protection and Defense Agency [13] – the Human Rights Commission of Florianópolis' Municipal Chamber [14], also supported by the State of Santa Catarina Consumers Rights Public Office [15], to create a role model to legal assistance in the consumers rights issue.

The project is pioneer in the State, the first proposal of Information Technology (IT) implementation and Artificial Intelligence (AI) Techniques for e-gov. Consumers SC – The Santa Catarinas' Consumers Portal – intend to globalize the consumers protection's assistance services and to spread knowledge all over the country. The Portal will be a very important tool to strength the consumer protection, strengthen, therefore, democracy and citizenship in Brazil.

Consumer SC will be the first Portal in the country to congregate scientific and academic researches; e-gov services; a software – the Aletheia – and free virtual legal assistance in the consumers rights matter.

Its proposal goes besides informing, it is intended to divulge the most recent and innovative researches and sentences related to the consumers rights, in order to stimulate the discussion and the provide solutions to the community needs.

The Santa Catarinas' Consumers Portal is the only initiative of the sort that congregates, in the same space, research institutes, government and community with the significantly intention to improve the services given to the consumers. It will be an open space to quarrels, the exercise of citizenship and the promotion of social awareness and development.

#### **3.1 The Consumidor SC Purposes**

The Project's goals are to:

- Promote the citizen participation in public affairs related to the consumers rights;
- Revitalize the consumer protection in Brazil;
- Promote fairness in the marketplace;
- Assist consumers, community groups, non-government institutions, research institutes, universities and other interested groups and individuals in the consumers rights issue;
- Supply free legal assistance in consumers rights to Santa Catarina virtually;
- Provide unrestricted access to information and legal support to the population;
- Congregate a large amount of information related to consumers rights such as legislation, regulations, sentences, manuals, guides, orientations, publications, reports and researches;
- Stimulate the development of educational programs in the communities;
- Develop new intelligence systems and e-gov solutions in the area.

#### **3.2 Aletheia – An Intelligent Software to the Consumer Rights Protection**

Consumers from all over the world become bewildering to know what to do or where to go when things go wrong. Intending to help the constituents, Aletheia is an intelligence guide of their rights and dues as a

consumer. Because of the general ignorance of the consumer's rights suggests Aletheia was developed as an intelligent computational system that can make the correspondence between the law and customary situations.

The software offers a well-structured and easily understood manner of the Brazilian consumers' laws, which, by the way, does not require specific knowledge about consumer's rights. The domain is the Brazilian Consumers' Protection and Defence Code, which represents the consolidation of a huge amount of laws and regulations into a single act, with 119 articles.

This system allows the citizen to write a query in natural language - describing a customary situation - responding to this with the legal solution to the case (see figure 1).

Artificial Intelligence and Information Technologies techniques were used to solve consumers' major difficulty: the comprehension of the legal text and its correspondence with daily situations. The technology behind the intelligent system is most Case-Based Reasoning (CBR) [16] and Structured Contextualized Search (SCS) [17].

This techniques reproduces the reasoning used for jurists when solution a problem [18], enabling Aletheia to be a "self-service" software, were the consumers can ask the system if a daily situation – involving marketplace relationships – fits to any legal case described by the Code.

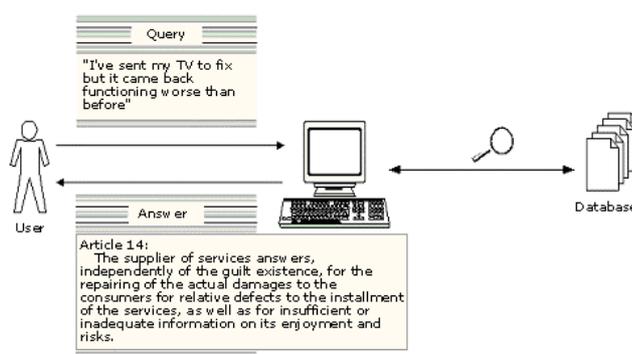


Figure 1: example of a query in the system

Aletheia's knowledge is represented in the form of cases, which consist of the original law text and a set of indexes in form of six attribute-value pairs: *The Law Articles*, *Paragraphs*, *Legal Situation (Theme)*, *Secondary Theme*, *Related Concepts* and *Daily Situations*. The extracted concepts from the situation presented by the user and from the document are used to compute a similarity value.

The indexes need to be determined from the viewpoint of the relevance in the domain in accordance with their importance for new situations. The indexes *Legal Solution* and *themes* are also represented in a list in the interface where the user can do direct search [19].

The objective of the system is to retrieve the most similar article from the Code in comparison a current situation described by the user.

In order to achieve this goal, the system interface (see figure 2) contains a search field - where the user can do his query and also two lists - organized by titles – that contains the most asked queries and customary situations, classified by their Legal Solution.

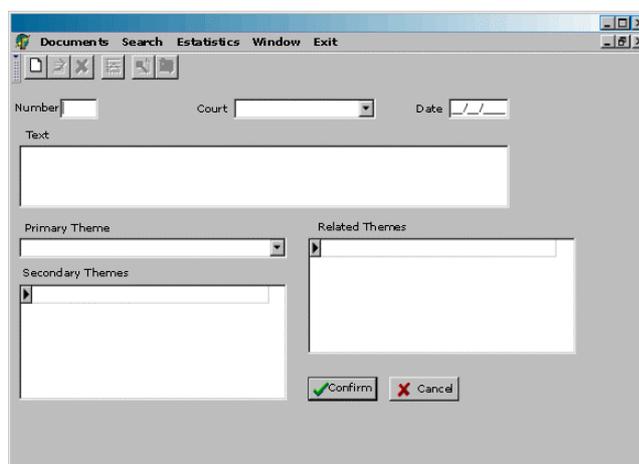


Figure 2: Interface of Aletheia

Aletheia is a system for government-citizen transactions – G2C –, as its enable the citizens to became aware of their rights and duties as a consumer. The system is a strong enforcement mechanism of the consumer's protection, designed to be available on the Internet, for free download, in the Portal Consumers SC.

#### 4 Conclusion: Comparison of the Consumers SC Portal with the Services Offered World Wide

The Consumer Sentinel database [20], maintained by the Federal Trade Commission in United States, now contains more than 700,000 consumer fraud complaints that have been filed with federal, state, and local law enforcement agencies and private organizations. In addition to the complaint database, Sentinel features include data analysis to identify fraud trends, an index of fraudulent telemarketing sales pitches available from the National Tape Library, alerts about companies under investigation, a contact list, and how-to information to help agencies coordinate effective joint action.

The Consumeronline.gov.au [21] congregates information of the whole states of Australia. Actually it brings a pointer to the state specific site and news concerning to all Australians citizens.

Brazil has got compliments about your performance about the govern electronic generically, due to not offers only information to the citizen, but also a huge numbers of services with high interactivity and efficiency, as in the case of the income tax returns, made 90% by the internet, and the Comprasnet Portal, that already became the second modality of acquisition of the government.

The Consumers SC Portal is pioneer in the State and maybe in the world. It brings a new way to show the consumer's rights. Most of sites about consumer defense have only text information about the citizen's rights and sometimes it is a large number of pages using a difficult vocabulary. The Aletheia software solve this problem allowing the citizen to write a query in natural language - describing a customary situation - responding to this with the legal solution to the case. It was developed as an intelligent computational system that can make the correspondence between the law and customary situations.

#### 5 Acknowledgments

The authors would like to thank the support of the Intelligence System and Law Research Institute members, the Federal University of Santa Catarina - specially the Engineering Program, the Consumers Rights Research Institute and the Informática Jurídica Lab, the Municipal Chamber of Florianópolis and the State of Santa Catarina Consumers Rights Public Office.

Special thanks to Prof Aires José Rover for the leadership in the project, Msc. André Bortolon and Msc. Eduardo Mattos for the implementation coordination.

#### Reference

- [1] Almeida, J. B. A Proteção Jurídica do Consumidor. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.
- [2] Available on <http://www.sjc.sc.gov.br/procon/framedefesa.htm>. Access in February 27<sup>th</sup>, 2003.
- [3] Terra, J. C. C.; Gordon, C. Portais Corporativos – A Revolução na Gestão do Conhecimento. São Paulo: Negócio Editora, 2002.
- [4] Ender, A. M. Governo Eletrônico: a Internet como ferramenta de gestão dos serviços públicos. Disponível em <[www.infojus.com.br/area/alex1.html](http://www.infojus.com.br/area/alex1.html)>. Access in July 19<sup>th</sup>, 2002.
- [5] Política de Governo Eletrônico no Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento, Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Brasília, 2000.
- [6] Available on <<http://www.portaldoconsumidor.gov.br>> Access in August 20<sup>th</sup>, 2002.
- [7] Governments Using Technology to Serve the Citizen. Washington, DC. US Intergovernmental Advisory Board, 1999. 38p.

- [8] Bittencourt Filho, J. C. M. The Public Services Provided by Brazilian Government over the Internet. Universidade Federal da Bahia - Escola de Administração - Núcleo de Pós-Graduação em Administração, 04/2000.
- [9] Available on <[http://www.almg.gov.br/procon/reclamacoes/fale\\_conosco.asp](http://www.almg.gov.br/procon/reclamacoes/fale_conosco.asp)> Access in August 11<sup>th</sup>, 2002.
- [10] Available on <<http://www.ijuris.org>> Access in February 27<sup>th</sup>, 2003.
- [11] Available on <<http://www.ufsc.br>> Access in February 27<sup>th</sup>, 2003.
- [12] Available on <<http://www.sjc.sc.gov.br>> Access in February 27<sup>th</sup>, 2003.
- [13] Available on <<http://www.sjc.sc.gov.br/procon/framedefesa.htm>> Access in February 27<sup>th</sup>, 2003.
- [14] Available on <<http://www.cmf.sc.gov.br>> Access in February 27<sup>th</sup>, 2003.
- [15] Available on <<http://www.mp.sc.gov.br>> Access in February 27<sup>th</sup>, 2003.
- [16] Amond A., Plaza, E. (1994). Case-Based Reasoning: Fundamental Issues, Methodological Variations, and System Approaches. *AI Communications*, 17(1), 1994.
- [17] Hoeschl, H. C. Sistema Olimpo: Tecnologia da Informação Jurídica para o Conselho de Segurança da ONU. Tese de doutoramento, Programa de Pós-Graduação e Sistemas, UFSC. Florianópolis: 2001.
- [18] Bueno, T. C. D. et al. Uso da Teoria Jurídica para recuperação em amplas bases de textos jurídicos. Encontro Nacional de Inteligência Artificial, ENIA. In: Anais do XIX Congresso Nacional da Sociedade Brasileira de Computação. Rio de Janeiro, Edições EntreLugar, 1999. Vol 4, p 14-18.
- [19] Hoeschl, H. C.; Bueno, T. C. D.; Mattos, E. S.; Bortolon, A.; Ribeiro, M. S.; Theiss, I.; Barcia, R. M.; Mattos, E. S. Structured Contextual Search for the UN Security Council In: ICEIS - 5th International Conference on Enterprise Information Systems, 2003, Angers Selected Papers Books: Enterprise Information Systems IV, Kluwer, 2003
- [20] Available on <<http://www.consumer.gov/sentinel>> Access in February 27<sup>th</sup>, 2003.
- [21] Available on <<http://www.consumersonline.gov.au>> Access in February 27<sup>th</sup>, 2003.

## ANEXO 05

Artigo aprovado e apresentado na I3E2003 - The IFIP Conference on e-Commerce, e-Business, and e-Government. 21 a 24 de Setembro de 2003, Guarujá – SP, Brasil. Aprovado como *short paper* no IADIS – International WWW/Internet 2004 Conference. 6 - 9 October 2004 – Madrid, Spain.

### AUTOMATIC SALE SYSTEM ON WEB

Fabrcio Donatti, Valdir Antônio Luiz Júnior ,Eduardo Mattos, Hugo Cesar Hoeschl

Instituto Jurídico de Inteligência e Sistemas – IJURIS  
Florianópolis, Santa Catarina - Brasil  
mattos@eps.ufsc.br; fdonatti@wbsa.com.br; digesto@digesto.net; valdir@wbsa.com.br  
<http://www.ijuris.org>

#### Abstract

Automatic Sale System on Web was developed to manage the commercialization of products whose methodologies of functioning require constant contact with the final user. Applied to the management of sale of the AlphaThemis system, its intention is to control with exactness the existing variable in the process of commercialization of this software, eliminating the inexactness provoked for the exclusively human work. The System registers a series of data during the process of acquisition of the product through the virtual store, supplying information that the licenses control of and automatic administration of sending of updates go since the simple counting of accesses to the pages of the product until. A series of other functionalities allows keeping administrator and users constantly informed on other aspects of the relation company-customer. The system still allows an analysis of the data of sale, disclosing trends, resulted of marketing, purchase intentions, amongst others.

#### 1. CONTEXT

Internet is tool of work for many professionals, where they count with the facility to be always along with what happens around the world, without needing to leave the front of its computers. The information practically is in all places, just need to be absorbed.

As the virtual environment still is sufficiently recent in the life of people, nor all feel insurances in transmitting its data through the Internet. Tools of security and usability have been developed daily to provide to the Internet user more tranquility in the navigation and security between electronic transactions.

Financial institutions, virtual bookstores, public pharmacies, agencies and until Brazilian justice have used the Internet as environment to offer its services without needing to excuse a great number

of employees to carry through the same activities that the virtual services, besides providing more agility and comfort to its users.

Updates services, constant treatment of information and its availability to final user are activities that requires especial attention to the services suppliers organizations for web and/or product marketing on web.

For this reason, the necessity of websites creation is latent with the goal to attend these activities with a maximum of competence and a minimum of effort for the user point.

## 2. SYSTEM DESCRIPTION

One big difficult on products sale management on Internet is controlling all the stages, information's and implications of the acquisition process, in a different way and, at same time, uniform.

This difficult is extended to services and information supliement, mainly under the view of research and government institutions, given the growing of necessities in diffusing information and knowledge and the elevation of the participation level of people-to-people, business-to-business services on internet.

The development of a portable system that helps in management and automating of process, which involves customers; for example, database updates, software versions and user information; became a great facility for that organizations.

The idea of this system urged from the necessity to an efficient monitoring of the products acquisition process on web. This work presents the WBSA case with the commercialization of AlphaThemis® software on web.

AlphaThemis® is an intelligent software that realize researches in the Abridgements of the Brazilian Courts. Abridgements are Court decisions, which guide the decisions of similar cases. The software needs to be in constant update to enclose the last decisions published by all Brazilian Courts. In this context, the use of the Automatic Sale System on Web has been adapted perfectly to the necessities of the software administrators. Its commercialization is made, entirely, for the Internet, as well as the customers' accompaniment.

The concept of Automatic Sale System on Web can be applied to other forms of customers relationships, like the search of information and the public and private services suppliments, reserved the proper adaptations.

The Automatic Sale System on Web has the following features:

- ASP Language;
- Used on dynamic creating pages, which allow the access and database manipulation.
- Download registration of demonstration version available on web;
- Each time the user access a link available to download AlphaThemis® , the system records the IP user adress, the date and the time of the action.
- Registration and control of banking billet;
- Each banking billet requested by the user, the system records the IP user adress, date and time of the action, and the banking billet number.
- User and pre-user registration;
- The filling of banking billet web form implicate on registering some information about the user, which are stored on system databases.
- Expiring banking billet Control;
- The system allows the administrator to visualize the generated financial operations, where the information are presented by a project of colors: Red – banking billets that had lost the validity; Green: banking billets that had been paid; and Yellow: banking billets that had not been paid).
- Registration and automatic end-user adds sending;
- The administrator can put into the system warms, adds and alerts about the product, creating the possibility to management users updates according theirs necessities.
- Licence control;

The system warns AlphaThemis® user and Automatic Sale System on Web Administrator about AlphaThemis® user licence expiring.

- Registration, control and automatic updates sending (Abridgements);

The system charges itself to verify and delivery in user e-mail which updates are needed, added the installation instructions.

- Creates a direct relationship channel between users and enterprise;

The user has a direct contact channel with the product technical team, what guarantees that a big number of customer's tasks will be solved.

The system administration does not demand special dedication of that professional dedicated to enterprise-customer relationship, demanding just attention relating to the responsibilities involved in the whole process of marketing AlphaThemis® on web.

The methodology of system working involves two stages, the purchase stage and the after sale. The first is made through the WBSA website, where there is an area dedicated to the solutions marketing, where are shown multimedia presentations about products features, links to download solutions demo versions and extra information about product sale process.

All the process of accompaniment and data transactions between enterprise and customer are made entirely by Internet.

During the sale process, the Automatic Sale System on Web acts registering information's, allowing monitoring some variables, like: downloads numbers of demonstration version (after payment, the user receives a registration code that's unlock some features presents in demo version); number of page views to the multimedia product demonstration center; number of payment documents generated and printed; purchase intention (when customer fills payment documents and when they inform delivery data).

Banking bills can be paid up to seven days after you generation dates, losing their validity after it. The purchase process is complete when the institution confirms the financial transaction (what can delay up to two days).

The system receives a file from the financial institution and process it, searching for similarities between generated purchase orders and those effectively paid. Confirmed the order, the system automatically unlock the register code and send it to the customer – with database updates in necessary. An alert is generated and send to customer and Automatic Sale System on Web administrator, informing the order data and other relevant notes.

The second stage manages the relations with customers, through an interface designed to reduce the human efforts and time spent executing these tasks. These goals were strongly considered during system construction.

Sending products update to the customer is an activity carried through with extreme easiness. When a new update is available, the Automatic Sale System on Web administrator access the option to send update, selects the specific file and sends it for the web server.

The system access the Automatic Sale System on Web database and verifies which customers possess a valid register and sends it for each one of them an e-mail with the update file attached and a clarifying text explaining the procedures to update the product.

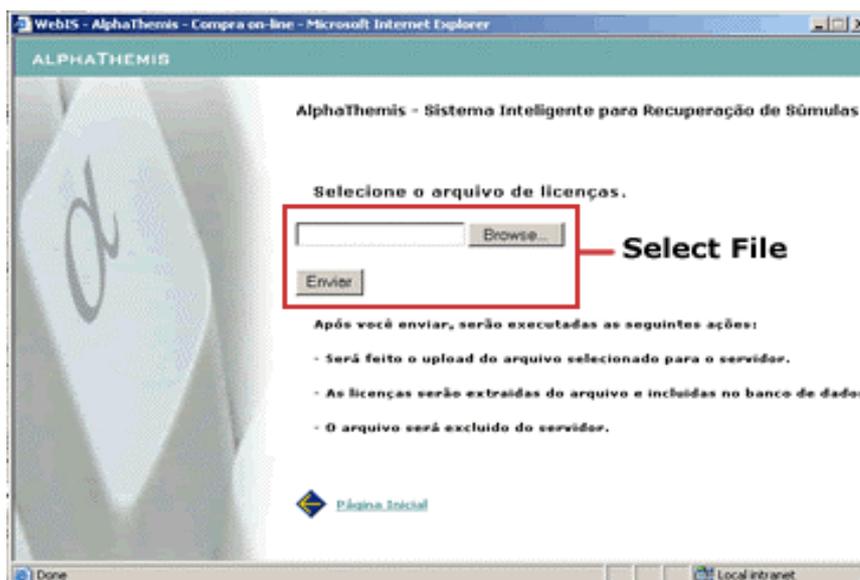


Figure 1 - Insertion of new licenses in the database.

The license number of the product sent for the customer is stored in the database. These numbers are added to the database in lots of 500 (five hundreds) licenses for operation. When the number of available licenses of the database are next to deplete, the system administrator is informed and a new register in cadastre of licenses must be implemented. To register new numbers in the licenses table, the administrator selects the option “add licenses”, that selects the file with the new numbers to be registered in cadastre. When sending the file, the system makes a copy for the web server, registers in cadastre each license in the database and, to finish the operation excludes the file of the server, remaining only the updated database.

So that they do not remain in the database unnecessary information, there is an option for exclusion of delayed billet and pay order not materialized. When the user select this option, the system will exclude all the generated registers and not paid financial operations from the database, as well as the potential customers associated to the same ones.

To each access, the system automatically executes a routine that verifies if exists some customer whose software license will expire in less than ten days. In positive case, the system verifies if the customer in this situation received the license expiration advice. In negative case, the system sends an email for the customers in this situation, informing the period of license expiration and supplying means for its renewal.

Boleto	Impressão	Vencimento	Nome
1140	05/11/2002	10/11/2002	Enter Valen da Costa
1143	12/11/2002	17/11/2002	Const. Espaço Aberto
1145	16/12/2002	16/12/2002	Henrique Martins
1146	08/01/2002	13/01/2002	Isael da Silva
1147	25/03/2003	30/03/2003	Lea Henrique Freiregger

● Boletos vencidos  
● Boletos em aberto  
● Boletos pagos

Figure 2 - banking billet list

The system allows the administrator to visualize the generated financial operations, where the information are presented by the following project of colors:

- Yellow: banking billets that had not been paid
- Red: banking billets that had lost the validity.
- Green: banking billets that had been paid, when the person passes from a interested to a effective customer.

In this list it's possible to visualize the number of the banking billet, the date of impression, the expiring date and the name of the person who generated it. By clicking in the name, it is possible to visualize all data of the banking billet solicitant.

It is possible to visualize a list of the customers, presented as the same project of colors: green and red. Customers that have valid license appear in a green line and those that have not appear in a red line. In this list it is possible to visualize the code of the customer, his name, the number of the license and his expire date.

The system still allows the administrator to have access to a relation of product downloads, visualize the number of download, the IP of origin, the date it was realized. These allied information the ones that are harvested in the sale pages, are used to generate statisticians, who help to evaluate the results of the product marketing campaign, the navigation pages facility and still to identify possible points that can be improved in the sale interface.

### 3. CONCLUSION

The satisfaction of the customer is the great objective of all the organization that aims the success, mainly in the virtual world. It becomes a challenge, in an environment where it does not have the physical presence of a human, to conquer people with seriousness, to guarantee the product efficiency, to assure the demanded assistance and to demonstrate the security web transactions.

The consumer knows their rights and does not believe everything that sees so easily, what compels the entrepreneurs and public administrators to take more rigid attitudes in relation to the services that are offered by not-presential form. In this point of view all the image of an organization may be harmed by the bad presentation of its products and services.

Some companies have all their invoicing originates from its virtual store.

Thus, the Automatic Sale System on Web is born at a moment when all organizations are looking for their space in web, and trying to demonstrate the best service of attendance to the consumer.

This System brings a pioneering form of monitoring, not only the sales sector of an organization, as also the relationship with the customer, which should be highlighted.

#### 4. REFERENCES

1. HOESCHL, Hugo Cesar; BUENO, Tania Cristina D'agostini; MATTOS, Eduardo da Silva; BORTOLON, André; RIBEIRO, Marcelo Stopanowski; THEISS, Irineu; BARCIA, Ricardo Miranda. *Structured Contextual Search For The Un Security Council*. In: ICEIS - 5th International Conference on Enterprise Information Systems, 2003, Angers. Selected Papers Books: Enterprise Information Systems IV. Kluwer, 2003.
2. HOESCHL, Hugo Cesar; BUENO, Tania Cristina D'agostini; BORTOLON, André; MATTOS, Eduardo da Silva; RIBEIRO, Marcelo Stopanowski. *AlphaThemis - from Text into Knowledge*. In: 1st Workshop on Automatic Deduction And Artificial Intelligence (IDEIA), In The 8th Iberoamerican Conference on Artificial Intelligence (IBERAMIA), 2002, Sevilha. Proceedings of the IDEIA. 2002. v. 1, p. 91-100.
3. HOESCHL, Hugo Cesar; BARCIA, Ricardo Miranda. Access to Information and Knowledge using Distance Learning and Artificial Intelligence. In: FIRST UNL OPEN CONFERENCE, 2001, Suzhou. UNL 2001 Open Conference Proceedings. 2001.
4. KIMBALL, Ralph; MERZ, Richard. *Data Webhouse: construindo Data Warehouse para WEB*. Rio de Janeiro: Campus: 2000.
5. TERRA, José Cláudio Cyrineu; GORDON, Cindy. *Portais Corporativos: A revolução na gestão do conhecimento*. São Paulo: Negócio Editora, 2002.

## ANEXO 06

Artigo aprovado e apresentado na SUCEU 2004 - Congresso Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação. 26 a 28 de Abril de 2004. Florianópolis, SC – Brasil.

### **Avaliação de Websites do Poder Judiciário Brasileiro**

Fabrcio T. Donatti; Hugo Cesar Hoeschl, P.D; Érica Ribeiro; Mauro Delfino.

**Resumo:** A Internet tem se tornado um excelente meio para a disponibilização de serviços públicos. De fácil acesso e de baixo custo, as informações jurídicas explodiram na grande rede mundial. No entanto, é freqüente o usuário encontrar-se desorientado diante de tantos dados inúteis e pouco sistematizados. O aumento do número de websites on-line de Tribunais provocou a necessidade de técnicas que avaliassem o acesso a estas informações e sua confiabilidade. Por isso, uma metodologia específica desenvolvida para a avaliação dos Websites do Poder Judiciário Brasileiro é importante e necessária, surgindo como uma alternativa moralizadora diante do excesso de informação disseminada pela Internet. Desenvolvida sob forte embasamento teórico e sinérgico de várias áreas do Conhecimento, associado à opinião dos usuários, este método tem legitimidade e competência para indicar os websites mais confiáveis e abrangentes, estimulando o uso da tecnologia para o exercício das profissões jurídicas. Aplicado no curso virtual Pesquisa Jurídica na Internet este método vem gerando dados que poderão mensurar o grau de qualidade dos serviços e da disponibilização de informações pelo judiciário brasileiro na web.

**Palavras-chave:** Avaliação de Websites; Ergonomia, Usabilidade; Poder Judiciário.

#### **1 - Introdução**

O crescente uso da Internet como meio de comunicação gerou uma oferta de informações sem similar na história da humanidade. A natureza planetária da rede fez com que os assuntos ali disponibilizados pudessem ser acessados em qualquer parte do mundo e a qualquer hora.

Estar bem e corretamente informado pode ser visto como um dos deveres básicos para o profissional do Direito e um direito do cidadão. As mudanças na legislação vigente devem ser conhecidas imediatamente e a jurisprudência deve ser acompanhada permanentemente. A doutrina evolui e, constantemente, novas decisões e estudos são publicados sobre os mais variados assuntos jurídicos.

O Poder Judiciário acompanhando a dinâmica da sociedade que o cerceia e atenta às inovações tecnológicas emergentes, inaugurou uma nova forma de prestação jurisdicional, através de websites, disponibilizando ao cidadão novas facilidades.

Num mundo competitivo, em que o conhecimento cresce vertiginosamente, o valor de uma informação recuperada num website depende da habilidade de identificar informação útil rapidamente e da versatilidade do método utilizado. Neste domínio, como deverá proceder, o profissional do Direito e o cidadão na busca pela informação nestes websites? Como identificar e acessar a informação em determinado sítio? Qual destes fornecem as melhores informações, qual o mais indicado? Qual o mais completo, qual escolher, em qual confiar, como interagir com essa nova forma de prestação jurídica?

Estas e outras questões podem ser coletadas através de questionários, onde sua aplicação requer uma análise detalhada a fim de possibilitar a identificação de aspectos positivos e negativos na interação do usuário com estes websites.

Certamente, o levantamento de dados que permitam um melhor conhecimento deste tipo de interação revelará detalhes que poderão ser úteis na melhoria da prestação tanto de serviços quanto informacional do poder judiciário na Internet brasileira.

O processo de avaliação temática para websites do Poder Judiciário Brasileiro busca coletar, por meio de questionários, as opiniões de juristas, cidadãos e profissionais em TI quanto ao acesso à informação, navegação e utilização da prestação jurisdicional em websites do Poder Judiciário.

É uma forma segura para a produção de dados que podem auxiliar no aprimoramento do conteúdo global dos websites das instituições avaliadas.

Este método, além de sua validação como método avaliativo, ampara as seguintes metas:

- Acompanhar a evolução dos websites da justiça brasileira;  
A análise periódica permite detectar e registrar mudanças.
- Fornecer subsídios para o desenvolvimento de novos serviços jurídicos para a web  
O estudo das tecnologias aplicadas à Internet, fornecem importantes informações para o surgimento de novas aplicações.
- Elevar a qualidade dos serviços jurídicos disponibilizados na Internet;  
A publicação periódica do ranking dos melhores tribunais influenciará diretamente no desenvolvimento e melhoria destes websites.
- Estimular a popularização do acesso à prestação jurisdicional via web, aumentando o alcance da justiça;  
Quanto melhor a acessibilidade à justiça na Internet, maior o seu alcance.
- Servir de instrumento didático e de pesquisa;  
Permitindo ao acadêmico jurista contato com as tecnologias da informação jurídica.
- Publicar periodicamente, através de website específico, resultados das avaliações.  
É a vitrine para o mundo das informações públicas geradas pelo processo de avaliação de websites do poder judiciário.

## **2 - Área de aplicação da pesquisa**

A Internet tornou visível uma nova face do Poder Judiciário Brasileiro. A disponibilização das informações jurídicas dos Tribunais em websites inaugurou uma nova forma de abordagem e tratamento aos dados legais. Em pouco tempo, quase a totalidade da Justiça Brasileira encontrava-se presente na Internet, fomentando o surgimento de novas formas de tratamento à informação; de novos serviços; novas facilidades e, conseqüentemente, novas dificuldades.

Os websites do Poder Judiciário vem se tornando ferramentas cada vez mais acessíveis e completas, agregando a medida que a justiça evolui novos serviços e facilidades, privilégio que vem se estendendo a um número cada vez maior da população brasileira.

Estes websites, novos locais de prestação jurisdicional, devem estar preparados para contemplar os diferentes graus de habilidade e conhecimento de seus usuários. É na expectativa de coletar dados sobre a interação humana e o sistema em foco que os websites do Poder Judiciário serão analisados e avaliados.

Este processo esta sendo implantado no curso de Pesquisa Jurídica na Internet (1), promovido por instituição de ensino que agrega, através de seu curso, ambiente multidisciplinar para o aprendizado da atividade de pesquisa de documentos voltada ao Direito. Tal curso, visa capacitar o participante a utilizar os repositórios jurídicos na Internet de forma eficiente, avaliar o conteúdo e os

serviços disponibilizados e também adquirir noções básicas sobre as implicações jurídicas da publicação de conteúdo jurídico na web.

A estrutura do curso prevê ao aluno material impresso para estudo e um ambiente virtual de aprendizagem composto por exercícios e teoria.

### **3 - Metodologia**

Duas etapas envolvem a constituição do presente processo. A sua concepção, no 2º semestre de 1999, onde o problema foi proposto, os critérios básicos avaliativos foram estabelecidos e um primeiro ensaio foi efetuado; e, o seu aprimoramento, segunda etapa – de caráter contínuo - que já apresenta consolidado ao processo estudos realizados no período de 1999 a 2003.

Em 1999, vários órgãos judiciais nacionais já estavam presentes na Internet, oferecendo informações públicas sobre decisões, precedentes, andamento de processos, organização administrativa, jurisprudência e outras. Desejando mensurar a qualidade destes websites, pesquisadores de Direito, Engenharia, Ciência da Computação e Psicologia, desenvolveram um método específico para avaliar, através de critérios prévios, objetivos e científicos, a informação e os serviços disponibilizados "on-line" ao jurista e ao cidadão.

Esta pesquisa considerou os serviços oferecidos pelas Cortes, os sistemas de pesquisa jurisprudencial que cada uma delas oferecia e a forma de apresentação e organização das informações disponibilizadas. A determinação dos critérios, serviços e informações básicas necessárias ao jurista e ao cidadão foram feitas após a observação e análise das necessidades diárias do trabalho dos juristas e da sua interação com os websites dos Tribunais mais acessados.

O universo da pesquisa abrangeu os websites dos seguintes Tribunais: Tribunais de Justiça dos Estados, Tribunais Superiores, Tribunais Regionais Eleitorais, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Federais.

Havia um total de 91 websites, sendo que somente 76 foram consideradas passíveis de avaliação por atenderem aos critérios mínimos estabelecidos. Muitos websites existentes não possuíam informações suficientes para serem avaliados, outros ainda estavam em construção, tendo sido portanto excluídas do estudo.

Estas 76 páginas foram, então, objeto de nova seletiva, centrada não só nos critérios mínimos necessários, mas também nos serviços básicos on-line oferecidos. Os websites com melhor desempenho, (27 ao todo) foram selecionadas para uma nova avaliação mais detalhada, a qual apontou os vencedores.

Durante todo o percurso avaliativo cada Corte teve seu website checado, seus resultados tabulados e suas notas revisadas. Notas muito discrepantes, a maior ou a menor, eram discutidas e estudadas em melhor detalhe por toda a equipe, para evitar erros numéricos e excesso de subjetividade.

Os critérios utilizados no primeiro ensaio avaliativo de websites do Poder Judiciário foram divididos em três requisitos. Um dedicado aos itens que, na opinião dos operadores jurídicos e cidadãos em geral, eram indispensáveis e imprescindíveis ao bom funcionamento dos websites do Poder Judiciário. Outro, dedicado às ferramentas de pesquisa operacionais e, por fim, a maneira como isso tudo era mostrado ao usuário.

A tabela abaixo especifica os requisitos utilizados:

Serviços disponíveis	Busca Jurisprudencial	Apresentação e organização das informações
histórico / institucional	forma de apresentação	disponibilização e acesso as informações e aos menus de navegação
andamento dos processos de 1º e 2º grau	facilidade na elaboração da questão da busca	distribuição visual da página central
jurisprudência	ajuda on-line (menor peso)	mapa do site
fornecimento de certidões on-line	apresentação da resposta à busca	
fornecimento de petições on-line		
informações sobre as comarcas ou zonas eleitorais e eleições		
calendário e plantões judiciais		
pautas de julgamento		
consultas ao regimento e resoluções do tribunal		
informações sobre licitações e concursos públicos		
intimação digital (Sistema PUSH, D.J, D.O.U)		
outros serviços eventualmente relevantes		

Tabela 01: Requisitos iniciais para avaliação de websites do Poder Judiciário Brasileiro

Somaram maior pontuação aqueles websites que tinham, em perfeito funcionamento, o maior número de itens de cada requisito, fator que premiou a regularidade no oferecimento de serviços. Após lançadas e processadas as pontuações numa planilha eletrônica, foram obtidas as médias globais mediante uma normalização entre os três critérios, de forma tal que cada um tivesse o mesmo peso na obtenção do resultado final.

Este sistema de pontuação foi escolhido a fim de evitar que uma boa nota em um dos critérios influenciasse demasiadamente na colocação final do tribunal no ranking. Assim, as melhores páginas foram aquelas que somaram boa pontuação em todos os requisitos e, dentro deles, mantiveram uma boa distribuição de pontos nos itens específicos.

Essa primeira etapa do estudo revelou a importância de se conhecer um pouco sobre a percepção do usuário jurista diante de um novo modelo de prestação jurisdicional (2). Mostrou a necessidade de estudos direcionados para que o desenvolvimento destes websites fosse guiado pelas expectativas da sociedade e não pela conveniência tecnológica.

Desde então, tem sido notável a expansão das instituições do Poder Judiciário e de governo na Internet. Sua preocupação em difundir ações e serviços ao cidadão tem estimulado o emprego de novas tecnologias e estimulado debates na comunidade científica. Desta forma, o processo de avaliação uma vez iniciado, é contínuo. Terminam as etapas de avaliação, mas o processo em si requer constante aprimoramento; pois evoluem os sistemas, evoluem as pessoas, evolui a máquina.

Diante desse novo paradigma, novos estudos e consultas à comunidade jurídica e à cidadãos comuns foram feitas. Uma nova visão foi adicionada ao processo - a visão do especialista (profissional responsável pela pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias).

Dois questionários foram desenvolvidos. O primeiro, voltado para o usuário, resultou da revisão dos critérios iniciais de avaliação, resultando na seguinte tabela:

Informações fornecidas e conteúdo	Organização e apresentação de conteúdo	Serviços Oferecidos	<i>Busca de Jurisprudência</i>
Ajuda ao visitante	Projeto visual (layout) do website	Petições e certidões on-line	Campos e filtros disponíveis para a busca
Informações institucionais / histórico	Características de legibilidade da informação	digital (Sistema PUSH, Diário de Justiça, Diário Oficial)	Opções de expansão da busca (busca em súmulas)
feriados e plantões judiciais, pautas de audiência e Julgamentos	navegabilidade	Intimação	Ajuda
Boletins, notícias, informativos, concursos		Envio de informações ao usuário	Apresentação, acesso e manipulação dos resultados
Licitações, leilões, compras e contratos, custas processuais e outros indicadores		Consultas ao regimento e resoluções do tribunal	
Escola de Magistratura		Acesso Wap	
Diário de Justiça e Diário Oficial			
Legislação, códigos, regimentos, informações sobre atos e provimentos			
Links para websites de relevância jurídica			
Informações sobre requisitos mínimos de sistema (tipo de navegador, plug-ins, etc...)			
Informações sobre as comarcas ou zonas eleitorais e eleições			

Tabela 02: Requisitos para avaliação de websites do Poder Judiciário Brasileiro

O segundo questionário foi desenvolvido conforme os critérios de ergonomia e usabilidade (3) voltados à Internet, permitindo gerar preciosos dados nas questões relativas ao uso destes websites. Tal questionário é composto pelos seguintes itens:

<i>Design / Navegação / Elementos Gráficos</i>	<i>Serviços e Tecnologias</i>	<i>Conteúdo / Transmitindo Informações</i>
Adaptação do layout do website ao monitor e a conexão do usuário	execução de scripts	Informações sobre títulos de janela (tamanho, clareza, objetividade)
Informações sobre a estrutura do website (frames)	acesso e disposição dos principais serviços no website	Tela inicial ( Prioridade de tarefas, conteúdo resume o que o website pode oferecer?).
Animações e elementos de propaganda	mecanismos de entrada de dados para pesquisas ou cadastros	textos (apresentação, leitura, fragmentação, repetições, tamanho, etc).
Caracterização gráfica da instituição	bases de consulta	Atualidade das informações e organização
Endereço (URL), links e elementos de navegação		Semelhanças entre a instituição virtual observada e a instituição em si

Tabela 03: Requisitos Ergonômicos para avaliação de websites do Poder Judiciário Brasileiro.

Aos critérios constituintes dos dois questionário foram atribuídos pesos idênticos, evidenciando o carácter de que este tipo de website deve agregar o maior número de opções para o usuário.

#### 4 - Análise e discussão dos resultados

A formatação de resultados aqui apresentada é o resultado de uma primeira interação avaliativa, realizada com base naqueles critérios básicos relacionados na tabela 01. Ainda permanecem em fase de coleta os questionários aplicados no curso de Pesquisa Jurídica na Internet.

Os resultados finais da primeira avaliação em 1999 foram:

##### 4.1 Resultado geral, em ordem de classificação e respectivos coeficientes:

1. Tribunal de Justiça da Paraíba – 2,162;
2. Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina – 2,151;
3. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios – 2,100;
4. Tribunal de Justiça de Santa Catarina – 2,057;
5. Tribunal Superior Eleitoral – 2,046;
6. Superior Tribunal de Justiça – 2,016;
7. Supremo Tribunal Federal – 1,954;
8. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro – 1,903;
9. Tribunal Regional Federal da 2ª Região – 1,892;
10. Tribunal Regional Federal da 4ª Região – 1,878.

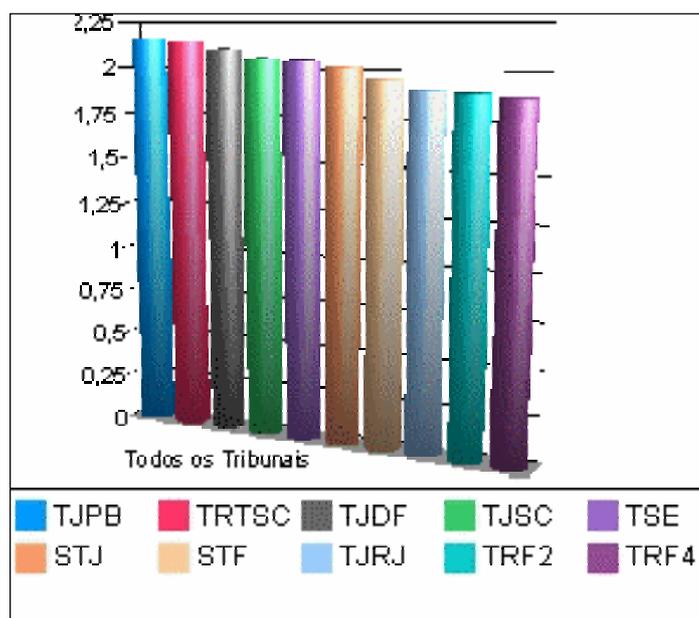


Figura 01: Melhores Tribunais

#### 4.2 Resultados divididos por categorias:

<b>Melhores Tribunais de Justiça dos Estados</b>	<b>Melhores Tribunais Superiores e Regionais Federais</b>
Tribunal de Justiça da Paraíba;	Tribunal Superior Eleitoral;
Tribunal de Justiça do Distrito Federal;	Supremo Tribunal de Justiça;
Tribunal de Justiça de Santa Catarina;	Supremo Tribunal Federal;
Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro;	Tribunal Regional Federal da 2ª Região;
Tribunal de Justiça da Bahia.	Tribunal Regional Federal da 4ª Região;

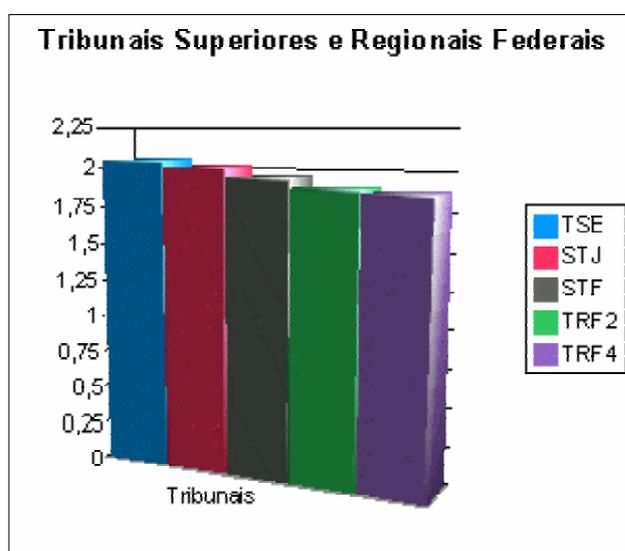


Figura 02: Tribunais Superiores e Regionais Federais

<b>Melhor disposição visual</b>	<b>Melhor pesquisa de jurisprudência:</b>	<b>Melhor pesquisa de serviços:</b>
1. Tribunal de Justiça da Paraíba	1. <i>Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios</i>	1. <i>Tribunal Regional do Trabalho de Sergipe</i>
2. <i>Tribunal Superior Eleitoral</i>	2. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e Tribunal Regional do Trabalho do Espírito Santo (empatados).	2. Tribunal de Justiça de Santa Catarina e Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina (empatados).
3. <i>Tribunal Regional do Trabalho da Bahia</i>		

Certamente novas classificações serão encontradas após o conhecimento dos resultados de uma nova interação avaliativa, principalmente quando estimulada por ambiente de ensino multidisciplinar.

## 5 - Conclusões

O estudo revelou alguns aspectos importantes sobre os websites Tribunais Brasileiros. Mostrou que nem sempre a página mais complexa é a melhor página, seja no aspecto tecnológico, seja no visual ou jurídico. Permitted observar a relevância de alguns serviços em um website de Tribunal, revelou necessidades do público jurídico e do cidadão comum que ainda não estão disponíveis na maioria dos Tribunais on-line.

Este processo, sendo contínuo, revelará constantemente quais são os tribunais mais cidadãos e transparentes na unidade nacional. Permitirá tornar estas instituições mais confiáveis e fornecerá informações importantes aos desenvolvedores de soluções web dos Tribunais.

Todas as operações tecnológicas envolvidas na construção e aperfeiçoamento de websites poderão utilizar os dados gerados pelas avaliações para focar seus esforços nas necessidades de seus usuários (4).

Um universo de avaliadores de caráter multidisciplinar (5) pulverizou qualquer interpretação tecnicista, visto que o enfoque não ficou centrado nos aspectos da Informática ou do Direito. Talvez uma avaliação feita somente por analistas de sistemas ou somente por juristas apresentasse outro resultado.

A publicidade absoluta das informações oferecidas pelos Tribunais é vital para o exercício da cidadania, e o domínio nacional das tecnologias fundamental para a nossa soberania. Felizmente, nestes aspectos, o universo pesquisado apresenta um quadro geral positivo e em constante evolução, o que nos incentiva a evoluir cada vez mais para uma avaliação periódica realmente efetiva e específica.

## 6 - Referências Bibliográficas

1 HOESCHL, Hugo César. Pesquisa Jurídica na Internet. Florianópolis: UNISUL, 2002. Material Didático.

2 BUENO, Tânia Cristina D'Agostini. **O Uso da Teoria Jurídica para Recuperação em Amplas Bases de Textos Jurídicos**. 1999. 94 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.

3 NIELSEN, Jakob. **Homepage: 50 websites desconstruídos**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

4 CASTELLS, Manuel. **Sociedade em Rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

5 ROVER, Aires José; ROCHA, Leonel Severo. **Representação do conhecimento legal em sistemas especialistas: o uso da técnica de enquadramentos**. 1999. 315f. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.