

# Avaliação dos Portais de Justiça Federais: um estudo baseado na métrica Lefis

Paloma Maria Santos<sup>1</sup>  
Andressa Fracaro Cavalheiro<sup>2</sup>  
Giovani de Paula<sup>3</sup>  
Aires José Rover<sup>4</sup>

**Sumário:** 1. Introdução; 2. Governo Eletrônico: contexto histórico e cenário atual; 3. Métricas para Avaliação e Classificação dos Portais de Governo Eletrônico; 4. Metodologia Adotada na Avaliação; 5. Análise e Descrição dos Dados; 6. Síntese dos Resultados; 7. Conclusões Finais; 8. Referências.

**Resumo:** A chamada sociedade da informação e do conhecimento impõe às estruturas de poder que se adéqüem às novas formas de governabilidade. O Governo Eletrônico e as suas ferramentas de tecnologia da informação e comunicação se apresentam como aliados nesse novo paradigma de administração e gestão pública em que se destaca a democracia digital. A prestação jurisdicional se insere neste contexto, e os órgãos do Poder Judiciário estão aderindo e implantando gradativamente a modalidade de governo eletrônico em suas ações. O presente artigo objetivou fazer uma avaliação dos Portais de Justiça Federais no que concerne a usabilidade, conteúdo, trâmites e política de desenvolvimento das aplicações, com apoio da métrica Lefis. Os resultados apontam para uma boa estrutura dos portais no tocante à usabilidade, conteúdo, trâmites e políticas de desenvolvimento, ainda que alguns melhoramentos possam (e devam) ser pensados e executados neste respeito.

**Palavras-chave:** Governo Eletrônico; Avaliação de Portais; Poder Judiciário; Métrica Lefis.

## 1. Introdução

A oficialização do governo eletrônico no Brasil deu-se com a instituição do Grupo de Trabalho Interministerial<sup>5</sup> em abril de 2000, cujo escopo se traduz em examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação.

De lá pra cá, a oferta de serviços públicos nos portais governamentais tem sido uma constante que tem marcado as estratégias de governo eletrônico. O governo eletrônico emerge das necessidades dos Estados e da sociedade em se comunicar e de tornar os fluxos informacionais mais rápidos e eficientes, possibilitando a otimização da gestão pública com novas modalidades de participação do cidadão nos processos de decisões políticas e administrativas.

Nesse sentido, mais do que simplesmente ofertar serviços aos cidadãos, as políticas em desenvolvimento devem buscar o alinhamento da implementação de tais ações com as efetivas demandas e necessidades da população.

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento. E-mail: paloma@egc.ufsc.br

<sup>2</sup> Universidade Estadual do Oeste do Paraná. Professora na Graduação em Direito. E-mail: afcavalheiro@gmail.com

<sup>3</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Doutorando em Engenharia e Gestão do Conhecimento. E-mail: depaula.giovani@gmail.com

<sup>4</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. Professor do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento e do Direto. Email: airesjr@ccj.ufsc.br.

<sup>5</sup> Disponível em: <<http://governoeletronico.gov.br>>. Acesso em: 20/03/2009.

Com apoio da métrica Lefis, este artigo busca fazer uma avaliação dos portais de Justiça Federais, especificamente o Superior Tribunal de Justiça (STJ) e os Tribunais Regionais Federais da 1ª, 2ª, 3ª, 4ª e 5ª Regiões, no que concerne a usabilidade, conteúdo, trâmites e política de desenvolvimento das aplicações. Tal análise busca aferir em que medida tais portais primam pela facilidade de uso, pela relevância e pela efetividade nas suas ações.

Para tal, a seção 2 conceitua o governo eletrônico, trazendo um contexto histórico e a perspectiva do cenário brasileiro. A seção 3 apresenta algumas das métricas passíveis de serem utilizadas para classificação dos portais de governo eletrônico, objetivando dar ao leitor um panorama das possibilidades analíticas existentes neste respeito. Na seção 4 é descrita a metodologia de avaliação adotada neste artigo, justificando-se a escolha por uma métrica de avaliação dos portais diversa das apresentadas na seção anterior. A aplicação dos questionários e a descrição dos resultados obtidos por meio da métrica Lefis nos portais eletrônicos da jurisdição federal brasileira é objeto da seção 5. A seção seguinte, de número 6, analisa e sintetiza os resultados colhidos, apontando-se, na seção 7, as conclusões oriundas deste estudo, bem como proposições para trabalhos futuros.

## **2. Governo eletrônico: contexto teórico e cenário atual**

Os diversos acontecimentos ocorridos a partir das últimas décadas vêm transformando o contexto social da vida humana, em que a revolução tecnológica concentrada nas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) tem remodelado, de maneira acelerada, a base material da sociedade, interferindo na forma de viver de todos (CASTELLS, 2009).

As mudanças introduzidas a partir daí ocorrem sob o enfoque de um tipo de comunicação que fala cada vez mais uma língua universal digital e em que as redes interativas de computadores, ao criar novas formas e canais de comunicação, moldam e são moldadas pela sociedade (CASTELLS, 2009). É neste cenário que diferentes maneiras de pensar e de conviver emergem frente às diversas demandas apresentadas, sendo estas apoiadas pela infraestrutura das telecomunicações e da informática (LÉVY, 2002).

Neste ambiente, as TIC têm significado um novo estágio de desenvolvimento dos povos: a sociedade da informação e do conhecimento, longe de ser um modismo, representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia em termos tanto local como global. Trata-se de um novo paradigma, em que as atividades sociais e econômicas são transformadas, vez que sua estrutura e dinâmica são afetadas pela infraestrutura de informações disponíveis (TAKAHASHI, 2000). Esta sociedade, moldada em seu processo comunicacional pela Internet e pela comunicação mediada por computador, e revolucionada pela tecnologia, dá origem ao que Castells (2006) chama de sociedade em rede, uma sociedade que é:

Caracterizada pela globalização das atividades econômicas decisivas do ponto de vista estratégico; por sua forma de organização em redes; pela flexibilidade e instabilidade do emprego e a individualização da mão-de-obra. Por uma cultura de virtualidade real construída a partir de um sistema de mídia onipresente, interligado e altamente diversificado. E pela transformação das bases materiais da vida – o tempo e o espaço – mediante a criação de um espaço de fluxos e de um tempo intemporal como expressão das atividades e elites dominantes. Essa nova forma de organização social, dentro de sua globalidade que penetra em todos os níveis da sociedade, está sendo difundida em todo o mundo, do mesmo modo que o

capitalismo industrial e seu inimigo univitelino, o estatismo industrial, foram disseminados no século XX, abalando instituição, incitando a ganância, a inovação e a esperança, e ao mesmo tempo impondo o rigor e instilando o desespero. Admirável ou não, trata-se na verdade de um mundo novo. (CASTELLS, 2006, p. 17).

Uma estrutura social baseada em redes configura-se como um sistema aberto, dinamicamente suscetível de inovação. Uma vez que as redes são múltiplas, os códigos interoperacionais e as conexões entre essas redes tornam-se fontes fundamentais da formação, orientação e desorientação das sociedades. Uma base material, criada a partir da convergência da evolução social e das TIC e construída em redes define os processos sociais predominantes, dando, por consequência, forma à própria estrutura social (CASTELLS, 2009).

As TIC também se fazem sentir no setor governamental, dando início ao que se conhece por governo eletrônico, ou seja, (1) a informatização das atividades governamentais e, (2) a comunicação entre governo e público externo: cidadãos, fornecedores, empresas ou outros setores governamentais ou da sociedade (PINHO, 2008).

Nesse sentido cabe destacar que:

Os avanços tecnológicos das TICs e engenharia e gestão do conhecimento produzem desafios para as empresas e para a respectiva competitividade. Igualmente, os governos, se preocupados com os resultados que oferecem à sociedade, são instados a modernizar a própria gestão e a apropriação dos atos, fatos e atendimentos que geram e/ou produzem.

O governo eletrônico (*e-gov*) tem sido definido como o uso intensivo das TICs para promover um governo mais eficiente e efetivo. Isto é: para facilitar a acessibilidade ao serviço governamental, através de um maior acesso público à informação e para fazer um governo mais prestador de contas aos cidadãos (RUSCHEL, et al, 2009, p. 86)

O novo paradigma social criado pela sociedade da informação é também objeto de reconhecimento e preocupação pelo constituinte originário, de modo que o texto constitucional promulgado em 1988 contém capítulo especificamente relacionado ao desenvolvimento científico-tecnológico<sup>6</sup>, determinando-se seja o Estado promotor e incentivador do desenvolvimento científico e da pesquisa e capacitação tecnológica.

Sob o comando constitucional, por meio do Decreto 3.294, de 15 de dezembro de 1999, instituiu-se o Programa Sociedade da Informação, a cargo do Ministério da Ciência e Tecnologia, cujo objetivo é viabilizar a nova geração da Internet e suas aplicações em benefício da sociedade brasileira. Em abril de 2000, por meio de Decreto Presidencial, institui-se um Grupo de Trabalho Interministerial com o escopo de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. É a oficialização, no Brasil, do governo eletrônico.

O governo eletrônico brasileiro conta, desde 2004, com um departamento específico: o Departamento de Governo Eletrônico (DGE). Criado pelo Decreto 5.134, de 07 de julho de 2004, o DGE é encarregado de coordenar e articular a implantação de ações unificadas e integradas de governo eletrônico, as atividades relacionadas à prestação de

---

<sup>6</sup> Vejam-se artigos 218 e 219 do texto constitucional vigente.

serviços públicos por meios eletrônicos, além de normatizar e disseminar o desenvolvimento de ações e informações de governo eletrônico na administração federal.

Pode-se afirmar que o governo eletrônico traduz-se numa estrutura de comunicação entre órgãos públicos, sendo as TIC o meio utilizado para melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão. Assim, o governo eletrônico, por ser um governo ao alcance de todos, incrementa a participação cidadã (ROVER, 2004).

Este incremento de participação depende, em grande medida, de que as informações e serviços prestados pelo governo eletrônico sejam desenvolvidos e mantidos de acordo com as expectativas e necessidades dos cidadãos, buscando, assim, aprimorar e fortalecer a relação entre eles. Tal medida, entretanto, pressupõe a agilidade e a transparência dos processos, o que não deve se traduzir em apenas usar as TIC para acessar mais facilmente ao governo.

É exatamente neste ponto que está concentrado este artigo, o qual busca avaliar em que medida os portais de justiça federais cumprem as diretrizes básicas do governo eletrônico, no que concerne à usabilidade, conteúdo, trâmites e política de desenvolvimento das aplicações.

### 3. Métricas para avaliação e classificação dos portais de governo eletrônico

Diversos são os autores que apresentam métricas para avaliação e classificação de portais de governo eletrônico. No contexto desse trabalho, entendemos um portal como sendo um meio de acesso integrado que oferece aos visitantes um ponto único de contato para fornecimento de informações e de serviços on-line (GANT; GANT, 2001).

O Governo Federal, por meio dos Padrões Web e-GOV, fornece recomendações de boas práticas, agrupadas em formato de cartilhas, que objetivam aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal.

A tabela 1 abaixo reúne as cartilhas oferecidas pelo governo bem como descreve resumidamente o seu conteúdo:

CARTILHA	DESCRIÇÃO
Cartilha de Codificação	Detalha recomendações de boas práticas em codificação que orientem as equipes no desenvolvimento de sítios, portais e serviços de governo eletrônico com o propósito de torná-los identificáveis, portáteis, relevantes, acessíveis e efetivos à população.
Guia de Administração	Oferece subsídios para a concepção, desenvolvimento, manutenção e administração de sítios de governo eletrônico na esfera federal em termos de manutenção e evolução, comunicação e divulgação, monitoramento e efetividade do sítio.
Cartilha de Usabilidade	Detalha recomendações de boas práticas que

	envolvem a usabilidade a partir dos critérios de acessibilidade, navegabilidade e padronização visual.
Cartilha de Redação Web	Oferece subsídios para a tarefa de elaborar informação clara, estruturada e eficaz para o meio digital.

Tabela 1: Padrões Web e-GOV  
Fonte: BRASIL (2011).

Oyedele e Koong (2005) apresentam um framework para avaliação de portais de governo eletrônico que considera três fatores fundamentais:

- Prestação de serviços localizados externos – serviços unidirecionais, serviços de informação bidirecional, serviços transacionais e serviços de trocas colaborativas com o cidadão e empresas;
- Prestação de serviços internos - prestação de serviços e colaboração entre departamentos e agências governamentais buscando a integração vertical e horizontal dos governos;
- Prestação de serviços globais – busca de visibilidade, atração de parceiros e promoção do país, região ou estado no mercado global.

Tais autores partem da noção geral de que os maiores elementos usualmente associados com a construção do governo eletrônico são a melhoria da prestação de serviços ao cidadão via internet e a idéia de integração de serviços e integração de mercados.

Outro trabalho interessante a ser ressaltado é o de Vilella (2003). A autora, ao escolher três estudos-base (listados na tabela 2, abaixo) que promovem a avaliação de portais a partir das abordagens da usabilidade, da análise de conteúdo e da opinião dos usuários, buscou uniformizar os critérios utilizados para avaliação de portais governamentais.

Estudo	Descrição	Autores
Websites governamentais, uma esplanada à parte	Estudo elaborado para o Programa Sociedade da Informação. Centrado na análise do conteúdo e na forma de apresentação de uma parcela dos portais do governo federal brasileiro, sob o ponto de vista de suas características ergonômicas, ou seja, a usabilidade que elas oferecem aos usuários.	BARBOZA, Elza F.; NUNES, Eny M.; SENA, Nathália K.
Portal de Serviços Públicos e Informação ao Cidadão: Estudo de Casos no Brasil	Avaliou os portais de três governos, nos diferentes níveis da administração pública, dando enfoque a questões como: objetivos estratégicos por parte do governo e motivação por parte do cidadão.	REINHARD, Nicolau; CORTEZ, Maria A V.
O uso cidadão da Internet: estudo exploratório dos usuários do Procon de Belo Horizonte	Buscou investigar as possibilidades de ampliação da cidadania através do uso da Internet como tecnologia de informação e comunicação.	MORAES, Miriam G.

Tabela 2: Estudos base da proposta de Vilella (2003)  
Fonte: Baseado em Vilella (2003).

Como resultado, Vilella (2003) apresenta 73 critérios, agrupados em 14 parâmetros distribuídos em três dimensões: conteúdo, usabilidade e funcionalidade do portal. As dimensões, bem como um resumo dos parâmetros de análise, estão dispostos na Tabela 3, a seguir.

Conteúdo	Usabilidade	Funcionalidade
Abrangência/Propósito	Planejamento Visual/Gráfico	Serviços
Cobertura	Navegação	Comunicação/Participação/ Feedback
Atualidade	Links	Privacidade
Metadados	Interface	Customização/Personalização
Correção	Acessibilidade	Interoperabilidade/Nível de integração *
Autoridade		Esquema de classificação das informações *
Objetividade		

Tabela 3: Parâmetros avaliados em cada uma das dimensões propostas por Vilella (2003)  
Fonte: Vilella (2003).

De acordo com Vilella (2003, p.59) o primeiro passo a ser dado para a avaliação de um portal deve ser a sua clara objetivação, pois “apenas após a definição dos objetivos, o avaliador poderá escolher a melhor metodologia, estruturando uma lista de critérios a serem adotados em seu estudo”.

Também se afigura relevante o trabalho de Eschenfelder et al. (1997), eis que apresenta uma proposta de avaliação de portais de governo considerando uma lista de critérios que envolvem (1) Conteúdo da informação (orientação, conteúdo, atualidade, controle bibliográfico, serviços, acuidade e privacidade) e (2) Facilidade de uso (qualidade dos links, mecanismos de *feedback*, acessibilidade, design e navegabilidade).

A par da descrição supra, cuja pretensão é, exclusivamente, demonstrar algumas das métricas de avaliação existentes e tendo em vista que para a eficácia e efetividade de qualquer programa de governo eletrônico são necessárias iniciativas do governo no sentido de promover maior interação com os cidadãos, a partir do item seguinte serão analisados os portais do poder judiciário federal brasileiro, anteriormente indicados, utilizando-se, para tanto, de métrica distinta das apresentadas.

#### 4. Metodologia adotada na avaliação e a escolha da métrica Léfis

Para verificar em que medida os portais eleitos primam pela facilidade de uso, pela relevância e pela efetividade, adotou-se para fins de desenvolvimento deste artigo o método de análise quantitativa e qualitativa, porque tal escolha vem ao encontro do perfil da pesquisa, cujo objetivo não é outro senão avaliar a estrutura dos órgãos judiciários selecionados no que tange à sua usabilidade, ponderando-se a respeito dos serviços prestados e ao atendimento das necessidades dos usuários. Por essa razão as informações obtidas têm rigorosa descrição no sentido de possibilitar uma interpretação mais ampla e inter-relacionada

com os variados fatores considerados que dizem respeito aos serviços jurisdicionais prestados pelos tribunais pesquisados.

Cada um dos seis portais já nominados (Superior Tribunal de Justiça [STJ] e os Tribunais Regionais Federais da 1ª, 2ª, 3ª, 4ª e 5ª Regiões), foram avaliados de acordo com algumas das principais questões propostas pelo projeto mundial *International Electronic Government Observatory*, desenvolvido no âmbito da Rede Lefis (*Legal Framework for the Information Society*), que é coordenado pelo Professor Dr. Fernando Galindo Ayuda, da Universidade de Zaragoza, na Espanha.

A rede Lefis busca identificar em portais governamentais, seus diferentes *layouts*, informações e serviços disponíveis, atendimento a critérios de acessibilidade e usabilidade e, principalmente, a possibilidade da efetivação da interação com o usuário e o setor privado.

Segundo Galindo, Marco e Calleja (2009), o projeto, que segue o método *Lefis metric*, apresenta diversos indicadores para avaliação do funcionamento de sites de governo eletrônico, possibilitando, por conta da metodologia adota, avaliar, também, os elementos fundamentais do ambiente político, jurídico e social.

Desta feita, entendendo ser o método Lefis mais adequado para avaliação do objeto desta pesquisa (portais da jurisdição federal brasileira) já que, além de avaliar o funcionamento mesmo destes portais, possibilita a análise dos elementos fundamentais acima descritos, sua escolha se apresentou indene de dúvidas.

Assim, utilizando-se deste método, 14 questões foram organizadas em 3 dimensões principais: trâmites, conteúdo e política de desenvolvimento das aplicações. A tabela abaixo demonstra tal sistematização.

DIMENSÕES	QUESTÕES GERAIS PROPOSTAS	POSSÍVEIS RESPOSTAS
Trâmites	De que forma os usuários podem obter informação prévia?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Não se oferece informação</li> <li>b) É oferecida informação de caráter geral na web</li> <li>c) Os usuários podem solicitar informações que são remetidas por correio normal</li> <li>d) Os usuários podem solicitar informações que receberão por correio eletrônico</li> <li>e) Os usuários podem solicitar informações que são disponibilizadas online</li> <li>f) A página web indica o prazo em que a resposta será dada</li> </ul>
	De que forma os usuários podem obter e enviar formulários?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Download diretamente pelo site</li> <li>b) Via e-mail</li> <li>c) Outros meios</li> </ul>
	De que forma os usuários podem realizar o pagamento de taxas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Via boleto</li> <li>b) Transferência ou depósito online</li> <li>c) Cartão de crédito</li> </ul>

		d) Diretamente em alguma agência bancária
	De que forma os usuários podem obter informação posterior ao início de um trâmite?	a) Via e-mail b) Através do website
Sobre os conteúdos	A página web indica a sua data de criação?	a) Sim b) Não
	A página web indica a data de sua última modificação?	a) Sim b) Não
	A informação está atualizada?	a) Sim b) Não
	Todas as páginas estão identificadas com o nome da instituição e o departamento responsável?	a) Sim b) Não
	Todas as páginas oferecem informação de contato?	a) Sim b) Não
	As páginas estão disponíveis em quais idiomas?	a) Alemão b) Espanhol c) Francês d) Inglês e) Português
	É oferecido aos usuários um questionário de satisfação?	a) Sim b) Não
	É oferecido um formulário para sugestões, queixas ou perguntas?	a) Sim b) Não
Políticas de desenvolvimento das aplicações	É informada a política de proteção de dados e ou privacidade?	a) Sim b) Não
	Estão claras as regras e ou os padrões de segurança informática que estão sendo utilizados?	a) Sim b) Não

Tabela 4: Estruturação das temáticas e questões propostas no questionário utilizado para avaliação dos portais.

Demonstrada a estrutura das temáticas e as questões propostas, vejamos como se deu sua aplicação e qual a descrição dos dados coletados.

## 5. A Aplicação dos Questionários e a Descrição dos Dados Coletados

A aplicação do questionário deu-se por dois alunos monitores da disciplina de Informática Jurídica, na Graduação de Direito da Universidade Federal de Santa Catarina. Cada um dos alunos aplicou o questionário nos seis portais eleitos para estudo neste artigo. Os resultados das duas análises foram comparados e cruzados entre si, no intuito de se apresentar uma avaliação o mais fiel possível dos portais.

Os alunos tiveram como guia as questões descritas acima. Os dados da análise estão consolidados abaixo, respeitando-se a divisão dimensional em que as questões foram organizadas, tudo de acordo com a adoção da métrica Léfis, conforme referido alhures.

**Dimensão:** Trâmite

QUESTÕES GERAIS PROPOSTAS	RESPOSTAS
De que forma os usuários podem obter informação prévia?	TRF1: É oferecida informação de caráter geral na web. Os usuários podem solicitar informações que receberão por correio eletrônico. Os usuários podem solicitar informações que são disponibilizadas online
	TRF2: É oferecida informação de caráter geral na web
	TRF3: É oferecida informação de caráter geral na web. Os usuários podem solicitar informações que receberão por correio eletrônico. Os usuários podem solicitar informações que são disponibilizadas online
	TRF4: É oferecida informação de caráter geral na web. Os usuários podem solicitar informações que receberão por correio eletrônico. Os usuários podem solicitar informações que são disponibilizadas online
	TRF5: É oferecida informação de caráter geral na web. Os usuários podem solicitar informações que são disponibilizadas online
	STJ: É oferecida informação de caráter geral na web. Os usuários podem solicitar informações que receberão por correio eletrônico. Os usuários podem solicitar informações que são disponibilizadas online
De que forma os usuários podem obter e enviar formulários?	TRF1: Download diretamente pelo site
	TRF2: Outros meios
	TRF3: Download diretamente pelo site
	TRF4: Outros meios
	TRF5: Outros meios
	STJ: Download diretamente pelo site. Via e-mail
De que forma os usuários podem realizar o pagamento de taxas?	TRF1: Via boleto
	TRF2: Via boleto
	TRF3: Via boleto

	TRF4: Via boleto
	TRF5: Via boleto
	STJ: Via boleto
De que forma os usuários podem obter informação posterior ao início de um trâmite?	TRF1: Através do website
	TRF2: Através do website
	TRF3: Através do website
	TRF4: Através do website
	TRF5: Através do website, via e-mail
	STJ: Através do website, via e-mail

**Dimensão:** Conteúdo

QUESTÕES GERAIS PROPOSTAS	RESPOSTAS
A página web indica a sua data de criação?	TRF1: Não
	TRF2: Não
	TRF3: Não
	TRF4: Não
	TRF5: Não
	STJ: Não
A página web indica a data de sua última modificação?	TRF1: Sim
	TRF2: Sim
	TRF3: Sim
	TRF4: Não
	TRF5: Sim
	STJ: Não
A informação está atualizada?	TRF1: Sim
	TRF2: Sim
	TRF3: Sim
	TRF4: Sim

	TRF5: Sim
	STJ: Sim
Todas as páginas estão identificadas com o nome da instituição e o departamento responsável?	TRF1: Sim
	TRF2: Sim
	TRF3: Sim
	TRF4: Sim
	TRF5: Sim
	STJ: Sim
Todas as páginas oferecem informação de contato?	TRF1: Sim
	TRF2: Sim
	TRF3: Sim
	TRF4: Não
	TRF5: Sim
	STJ: Sim
As páginas estão disponíveis em quais idiomas?	TRF1: Português
	TRF2: Português
	TRF3: Português
	TRF4: Português
	TRF5: Alemão, Espanhol, Francês, Inglês, Português
	STJ: Português
É oferecido aos usuários um questionário de satisfação?	TRF1: Não
	TRF2: Não
	TRF3: Não
	TRF4: Não
	TRF5: Não
	STJ: Sim
É oferecido um formulário para sugestões, queixas ou perguntas?	TRF1: Sim

	TRF2: Não
	TRF3: Não
	TRF4: Sim
	TRF5: Sim
	STJ: Sim

**Dimensão:** Políticas de desenvolvimento das aplicações

QUESTÕES GERAIS PROPOSTAS	RESPOSTAS
É informada a política de proteção de dados e ou privacidade?	TRF1: Não
	TRF2: Não
	TRF3: Não
	TRF4: Não
	TRF5: Não
	STJ: Não
Estão claras as regras e ou os padrões de segurança informática que estão sendo utilizados?	TRF1: Não
	TRF2: Não
	TRF3: Não
	TRF4: Não
	TRF5: Não
	STJ: Não

**6. Análise e Síntese dos Resultados**

Analisando-se a descrição dos resultados apresentados acima, verificou-se que, no que tange à política de desenvolvimento das aplicações, ainda há muito o que se fazer, seja porque não é informada a política de proteção de dados ou privacidade, seja porque não estão claras as regras e os padrões de segurança/informática que estão sendo utilizados. Quer nos parecer que esta é uma preocupação com a qual deveriam ocupar-se os gestores dos portais analisados. Assim, ainda que seja da natureza do processo judicial sua publicidade, é importante que haja uma política de proteção de dados ou privacidade, de modo a assegurar a fidelidade de todos os dados disponibilizados.

Outro ponto que merece consideração, agora referente aos trâmites, é que ainda que os portais disponibilizem guias *online*, estas somente podem ser geradas em seus

sistemas, ficando seu pagamento condicionado à rede bancária comum, ainda que em meio eletrônico. Talvez fosse o caso de se pensar numa espécie de link com a rede bancária que possibilitasse o pagamento subsequente à geração da guia, caso fosse essa a opção do usuário; ainda, para o caso de processos eletrônicos, esse recurso poderia levar ao processo, imediatamente, a informação do recolhimento do tributo correspondente. A agilidade que se depreende deste procedimento nos parece ser bastante útil aos trâmites da justiça brasileira.

Ainda no que concerne aos trâmites, é de se destacar o fato de que metade dos tribunais analisados não possibilite que a obtenção e o envio de formulários seja feito via download através do próprio site (TRF2, TRF4 e TRF5), e que dos que permitem isso (TRF1, TRF3 e STJ), somente o último utilize o e-mail, ferramenta mais comum e mais utilizada pelos usuários brasileiros. Também esta questão merece consideração de nossos portais.

Quanto ao conteúdo, nenhuma das páginas dos portais analisados traz sua data de criação e dois deles sequer mostram a data de sua última modificação (TRF4 e STJ). O TRF4 também não oferece informações de contato em suas páginas. Temos que tal fato torna-se prejudicial ao usuário que, ao ter de sair da página onde deseja obter informação para abrir o contato em outra janela, pode não conseguir repassar as informações que deseja obter de modo satisfatório.

No mesmo diapasão, é de se destacar positivamente o TRF5 que mantém em sua página interessante ferramenta de tradução, que permite a visualização da quase totalidade de sua página em qualquer idioma, incluindo-se chinês, africâner, hebraico, japonês ou mesmo yiddish. Numa época de tanta globalização e interesses difundidos, parece importante permitir-se que usuários não brasileiros possam observar com conforto as páginas do judiciário brasileiro.

Por fim, é importante dizer que, à exceção do STJ, nenhum dos tribunais federais demonstra efetiva preocupação com a satisfação de seus usuários, haja vista que não há disponibilização, por quaisquer deles, de nenhum questionário para tal aferição. Talvez aqui devam os outros tribunais adotar como paradigma a estrutura oferecida pelo STJ que permite ao usuário a avaliação, de acordo com sua satisfação, dos principais serviços oferecidos, como, por exemplo, o acompanhamento processual.

Desta análise, depreende-se que as atividades dos órgãos do Poder Judiciário Federal não devem ficar adstritas à prestação jurisdicional, sendo fundamental a disponibilização de outras informações e serviços que contribuam para o atendimento ao jurisdicionado por um lado, e por outro possibilite a participação da Sociedade e do cidadão nos processos de tomada de decisão das ações desses órgãos.

Nesse sentido o desenvolvimento de sítios, portais e serviços eletrônicos da Administração Pública pela via do Governo Eletrônico permite outras formas de participação popular na esfera pública, quer como usuário ou mesmo como contribuinte na formação de ações e políticas públicas na esfera governamental merecendo, tal fato, ser levado em consideração pelo Judiciário na elaboração de seus portais.

## **7. Conclusões Finais**

A adoção de meios eletrônicos para a prestação dos serviços de governo eletrônico exige que os portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos. Somente por meio da eficiência é possível aumentar a

satisfação dos usuários de serviços eletrônicos e conquistar gradativamente uma parcela cada vez maior da população.

A presente pesquisa tomou como apoio o método *Lefis Metric* para avaliação do funcionamento dos portais de Justiça Federais, dando ênfase em três dimensões principais: trâmites, conteúdo e política de desenvolvimento das aplicações.

Na esfera do objeto de pesquisa deste artigo percebeu-se a busca de um alinhamento das estruturas o Poder Judiciário analisadas com a prática do Governo Eletrônico, muito embora a disponibilização de serviços ao cidadão possa ser expandida e ampliada com outras possibilidades como, por exemplo, o processo eletrônico, as audiências virtuais, conferências, dentre outros.

Apesar de os resultados apontarem para uma boa estrutura dos portais, ainda alguns melhoramentos podem (e devem) ser pensados e executados neste respeito, conforme argumentações descritas no item relativo à síntese dos resultados.

É, responsabilidade da administração pública oferecer ao cidadão a melhor experiência possível de acesso ao governo eletrônico, avançar nas possibilidades, respeitando as especificidades institucionais, mas também as particularidades da população atingida e contemplada com essa inovadora maneira de administrar e governar: o governo eletrônico.

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

## 8. Referências

BRASIL. Decreto 3.294, de 15 de dezembro de 1999. Institui o Programa Sociedade da Informação e dá outras providências. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D3294.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3294.htm)>. Acesso em 05 set. 2011.

\_\_\_\_\_. Decreto 5.134, de 07 de julho de 2004. Aprova a estrutura regimental e o quadro demonstrativo dos cargos em comissão e das funções gratificadas do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e dá outras providências. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5134.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5134.htm)>. Acesso em 05 set. 2011.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. *e-PWG - Padrões Web e-GOV*. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov>>. Acesso em 10 abril 2011.

CASTELLS, Manuel. *O poder da identidade*. Tradução de Klaus Brandini Gerhardt. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.2).

\_\_\_\_\_. *A sociedade em rede*. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 6. ed. atual. São Paulo: Paz e Terra, 2009. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1).

- ESCHENFELDER, K.R.; BEACHBOARD, J.C.; McCLURE, C.R.; WYMAN, S.K. *Assessing U.S.federal government web-sites*. Government Information Quaterly, v. 14, n.2, p. 173-189, 1997.
- GALINDO, Fernando; MARCO, Francisco Javier García; CALEJJA, Pilar Lasala. *Electronic Government*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2009. Disponível em: <<http://zaguan.unizar.es/record/4495/files/BOOK--2010-002.pdf>>. Acesso em: 08 fev. 2010.
- GANT, Diana B.; GANT, John P. *Portais de web nos estados norte-americanos: fornecimento e financiamento de serviço eletrônico*. Arlington: PWC, 2001.
- LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993. [2002].
- OYEDELE, A.; KOONG, K. *Framework for evaluating global e-government websites*. The University of Texas-Pan American, USA, 2005.
- PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. In.: *Revista de Administração Pública – RAP*. Rio de Janeiro FGV – EBAPE. maio/jun. 2008. p.471-493.
- ROVER, Aires José (Org.). *Direito e Informática*. São Paulo: Manole, 2004.
- RUSCHEL, Airton José; ROVER, Aires José; HOESCHL, Hugo César. *E-gov: do controle social totalitário à ágora digital e democrática*. Florianópolis: UFSC, Revista Eletrônica Democracia Digital e Governo Eletrônico, v. 1, n. 1. 2009.
- TAKAHASHI, Tadao. (Org.). *Sociedade da informação no Brasil: livro verde*. Brasília : Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.
- VILELLA, Renata Moutinho. *Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web*. 2003. 262 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.