

# Direito à Informação: Barreiras do acesso online aos dados do Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO)<sup>1</sup>

Lívia do Amaral TRINDADE<sup>2</sup>  
Universidade Federal de Goiás, Goiânia, GO

## RESUMO

A partir de critérios de usabilidade neste artigo pretende-se refletir sobre o acesso online aos dados públicos do Tribunal de Justiça de Goiás, tendo como premissa o Direito à Informação e a Comunicação Pública. Foi analisada a possibilidade de existência de problemas de usabilidade no *website* do TJGO como fator dificultador da navegação do usuário leigo. Desse modo, esse estudo objetiva determinar por meio de critérios de usabilidade e comunicação pública os empecilhos na navegação no *website* do TJGO encontradas por cidadãos leigos. Para isso foram utilizadas como ferramentas metodológicas a Pesquisa Bibliográfica e o Estudo de Caso. Os resultados encontrados indicam que há limites de acesso ocorrem em decorrência da burocratização e da linguagem.

**PALAVRAS-CHAVE:** direito à informação; usabilidade; comunicação.

## 1. Introdução

A garantia ao Direito à Informação foi ampliada com o advento da internet. Dados que até então somente poderiam ser acessados de modo altamente burocrático puderam ser disponibilizados online, diminuindo a distância entre o cidadão e a informação. Tendo em vista as vastas possibilidades do ambiente digital, os entes públicos – sejam do Executivo, Legislativo ou Judiciário – têm ampliado sua presença online por meio de *websites* e redes sociais. Além da previsão constitucional referente à informação<sup>3</sup>, a regulamentação da Lei de Acesso à Informação<sup>4</sup> em 2011 representou um marco nessa democratização do acesso ao conteúdo público.

Ao lançar a Lei de Acesso à Informação - LAI no catálogo normativo brasileiro, o país reconhece ser este direito fundamental, uma premissa indispensável para o exercício da cidadania, o que envolve a tomada de posição crítica sobre a utilização das verbas públicas e o exercício do controle social. Não obstante, informação e cidadania são direitos que se

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no DT 1 – Jornalismo do XVIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Centro-Oeste realizado de 19 a 21 de maio de 2016.

<sup>2</sup> Mestranda do Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Direitos Humanos da UFG-GO, email: [livia.at@hotmail.com](mailto:livia.at@hotmail.com).

<sup>3</sup> Inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal de 1988.

<sup>4</sup> Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

complementam e ambos dizem respeito à possibilidade de uma pessoa exercer sua função de cidadã, na medida em que está no gozo de seus direitos civis, políticos e sociais. ( MARTINS; PRESSER, 2015, p. 135)

Desse modo, o exercício da cidadania passa pelo acesso à informação, uma vez que o Direito à Informação é legitimado como fundamental a partir da LAI e da Constituição Federal. Para atender essa demanda, órgãos governamentais têm adotado o ambiente online como ferramenta de ampliação da participação popular, a desburocratização da informação e a capilarização de informações de interesse público. No entanto, embora a internet conceda as ferramentas para a facilitação do acesso, páginas eletrônicas com problemas de usabilidade podem gerar barreiras na navegação e podem impedir o contato da população ao conteúdo de seu interesse. Nesse sentido, tal artigo visa refletir sobre os obstáculos encontrados pelo usuário no acesso a dados públicos.

Para tal verificação foram utilizadas como ferramentas metodológicas a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso. Sendo que este segundo, se restringirá a experiência do internauta ao acessar o *website* do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJ-GO). A escolha do [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br) para tal pesquisa justifica-se porque apesar do Poder Judiciário ter investido na criação de um ambiente online com amplo acesso a informações e ter gradativamente informatizado o processo judicial, para usuários não treinados no sistema o acesso a esses documentos ainda traz dificuldades. Tal investigação não se refere à experiência digital de advogados ou membros do Judiciário, mas ao cidadão comum que não tem formação na área do direito ou informática, o qual será denominado nesta pesquisa como “usuário leigo”. É primordial destacar que tal estudo não abordará o acesso a dados que legalmente são restritos aos advogados, mas a informações básicas autorizadas a toda a população.

Faz-se necessário, antes de um aprofundamento na garantia ao acesso à informação pública e como ocorre a navegação no *website* do TJGO, compreender qual a atuação de tal órgão, que está inserido no Poder Judiciário. Sua função é garantir os direitos individuais, coletivos e sociais e resolver conflitos entre cidadãos, entidades e Estado. Cada estado e o Distrito Federal tem sua justiça estadual, que inclui juizados cíveis e criminais. Cada juizado tem papel específico, cada ação dentro do Judiciário exige o cumprimento de ritos processuais determinados.

A função da Justiça estadual é processar e julgar qualquer causa que não esteja sujeita à Justiça Federal comum, do Trabalho, Eleitoral e Militar. O STF e o STJ têm poder sobre a Justiça comum federal e estadual. Em primeira instância, as causas são analisadas por juízes federais ou

estaduais. Recursos de apelação são enviados aos Tribunais Regionais Federais, aos Tribunais de Justiça e aos Tribunais de Segunda Instância, os dois últimos órgãos da Justiça Estadual. Às decisões dos tribunais de última instância das justiças Militar, Eleitoral e do Trabalho cabe recurso, em matéria constitucional, para o STF. (CONHEÇA OS ÓRGÃOS QUE FORMAM O PODER JUDICIÁRIO)

Tal detalhamento evidencia o emaranhado de caminhos que um simples processo pode ter dentro do Poder Judiciário. Tais particularidades desnudam as possíveis dificuldades de um cidadão leigo em compreender o funcionamento de tal espaço público. Porém, para garantir o acesso à Justiça a sociedade conta com advogados, defensores públicos e demais operadores do Direito. No entanto, mesmo com esses “agentes do Direito”, teoricamente, algumas informações podem ser acessadas pelo cidadão sem a ajuda desses profissionais. São informações como consulta processual e emissão de certidão que estão disponibilizadas no *website* dos tribunais, sendo um deles o TJGO.

Desse modo, além da exploração acerca das facilidades/dificuldades para acessar as informações que estão disponibilizadas no *website* do TJGO, o presente artigo também pretende traçar uma breve reflexão acerca do papel desempenhado pelo *website* deste órgão para assegurar a eficiência de uma Comunicação Pública. Mainieri e Ribeiro (2011) destacam que qualquer informação referente ao poder público é direito assegurado ao cidadão. “O intuito precípua da comunicação pública é transmitir informação de interesse público aos cidadãos, o que se constitui em passo inicial para estabelecer um diálogo e uma relação entre Estado e sociedade (MAINIERI E RIBEIRO, 2011, p. 53)”.

O conceito de Comunicação Pública no Brasil ainda está em construção e contempla múltiplos significados. Os olhares sobre a área se mesclam e divergem quanto à delimitação de uma conceituação única. Tal expressão está comumente relacionada a cinco áreas da comunicação, segundo Brandão (2009): organizacional, científica, do Estado/organizacional, política e da sociedade civil organizada. A autora aponta como alicerce do debate sobre o tema a obra do francês Pierre Zémor, que define entre os interesses da comunicação pública informar, ouvir as demandas, a garantia da relação social e o acompanhamento das mudanças da organização.

Considerando o Zémor como o precursor dos estudos em torno deste tipo de comunicação, Brandão analisa que a comunicação pública “diz respeito à troca e à partilha de informações de utilidade pública”. Desse modo, o principal compromisso de tal comunicação é com o cidadão. A partir de sua análise sobre a construção histórica da comunicação pública no Brasil e da abordagem que tem sido dada por diversos autores, Brandão define seu conceito de comunicação pública. Segundo a autora, na Comunicação Pública trata-se de dar voz ao

cidadão. “(...) é o processo de comunicação que se instaura na esfera pública entre o Estado, o Governo e a Sociedade e que se propõe a ser um espaço privilegiado de negociação entre os interesses das diversas instâncias de poder constitutivas da vida pública no país”. (BRANDÃO, 2009, p. 31).

Em consonância com a definição de Brandão, Monteiro (2009) apresenta seu compilado de objetivos da comunicação pública a partir da análise de trabalhos de diversos estudiosos:

Para os autores pesquisados, a COMUNICAÇÃO PÚBLICA tem as seguintes finalidades principais: responder à obrigação que as instituições públicas têm de informar o público; estabelecer uma relação de diálogo de forma a permitir a prestação do serviço ao público; apresentar e promover os serviços da administração; tornar conhecidas as instituições (comunicação externa e interna); divulgar ações de comunicação cívica e de interesse geral; e integrar o processo decisório que acompanha a prática política. (MONTEIRO, 2009, p. 39)

Tal conceituação mostra a amplitude de possibilidades da Comunicação Pública. Monteiro (2009) argumenta ainda que tal tipo de comunicação tem singularidades que a condicionam sua prática, diferenciando-a das demais modalidades e é destacada tanto pelo interesse coletivo quanto pelas tentativas de institucionalização de um diálogo mais efetivo entre emissores e receptores. Como ferramentas para promover essa comunicação, Brandão enumera desde a grande mídia (TV, rádio, jornal e web), publicidade, ouvidorias, 0800, *call centers*, Conselhos e audiências públicas. Nesse sentido, a presente pesquisa traz o recorte da internet como instrumento desse tipo de comunicação, mais precisamente o *website* [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br).

Após evidenciar a relevância da Comunicação Pública e da existência de um canal online que permita essa prática, tal estudo propõe verificar se a migração para o ambiente virtual (*website*) realizada pelo Tribunal de Justiça de Goiás ocorreu de modo eficaz. Para tal examinação esta pesquisa parte do pressuposto de que a forma com que estão disponibilizadas as informações no *website* do TJGO dificulta o acesso do usuário leigo à informação pública. Outro ponto de partida para investigação é que a burocratização da Consulta Processual – ferramenta disponibilizada no *website* do TJGO – cria barreiras no acesso de leigos a tal serviço. E ainda, que a linguagem utilizada no [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br) também é fator dificultador de navegação.

É imperativo afirmar que tal pesquisa não pretende definir tais hipóteses como critérios únicos em uma possível dificuldade de acesso ao *website*, mas levantar a reflexão acerca da importância de que sejam respeitados critérios de usabilidade para a construção de um

*website* de navegação intuitiva/fácil. Como ponto de partida para essa examinação faz-se necessário trilhar caminhos que percorrem a Arquitetura da Informação.

A Arquitetura de Informação se propõe a organizar a informação para satisfazer às necessidades informacionais dos seus usuários. Para tanto duas disciplinas que estudam o design centrado no usuário podem auxiliar a melhorar a metodologia e a qualidade do produto final dos projetos de arquitetura de informação de websites: a Ciência da Informação e a Interação Humano-Computador. A Ciência da Informação colabora com seus estudos de usuários e necessidades de informação e pode auxiliar a compreendê-los melhor. Já a Interação Humano-Computador colabora com suas análises de usabilidade que possuem técnicas para validar com usuários a eficácia e eficiência das soluções. (REIS, 2007, p. 27)

Desse modo, a forma com que são organizadas as informações em um *website* podem facilitar ou dificultar a experiência do usuário. É o estudo da usabilidade que pode apresentar respostas a essas dificuldades. Ferreira, Vechiato e Vidotti (2008, p. 115) argumentam que a “estruturação de *websites* com o uso dos elementos da Arquitetura da Informação (AI) pode possibilitar a recuperação e a disseminação da informação de forma mais efetiva e amigável, considerando-se as necessidades específicas dos usuários e das comunidades”. Assim sendo, por meio da AI os *websites* são projetados de modo organizado, criando estruturas que permitem que usuário acesse com facilidade a informação ou o item desejado. Conceito popularizado na década de 1970, a Arquitetura da Informação ainda é um desafio. Por conta disso, faz-se expressivo o aprofundamento em uma análise a partir dessa perspectiva.

## **2. Verificando a experiência do usuário web**

É pertinente destacar que tal artigo não pretende analisar profundamente a Arquitetura da Informação, mas apontar conceitos básicos que podem melhorar a experiência do usuário *web*. Isso porque, tal pesquisa é realizada a partir da ótica da Comunicação e não da Tecnologia da Informação. A relevância da internet como ferramenta de ampliação da comunicação pode ser constatada em números:

Em 2013, com a ampliação da investigação da utilização da Internet por meio de diversos equipamentos (microcomputador, telefone móvel celular, tablet e outros), estimou-se em 85,6 milhões (49,4% da população) o contingente de pessoas de 10 anos ou mais de idade que utilizaram a Internet, pelo menos uma vez, no período de referência dos últimos três meses (últimos 90 dias que antecederam ao dia da entrevista). Se fosse mantido o mesmo escopo adotado nas investigações anteriores, nas quais se pesquisava a utilização da Internet por meio de microcomputador, esse percentual seria de 45,3% (78,3 milhões de pessoas). (PNAD, 2015)

Desse modo, a crescente utilização da internet – seja por desktops ou dispositivos móveis – é fenômeno visível. Pesquisar como se dá essa navegação é relevante para compreender

como tem sido a experiência de navegabilidade do usuário web. Reis (2007) afirma que a usabilidade é o conceito chave na Interação Humano-Computador. Por conseguinte, ao investigar se o usuário consegue completar tarefas específicas ao navegar em um determinado *website* relaciona-se diretamente com tal conceito. No entanto, o autor alerta que a usabilidade tem em restringir sua medição para casos específicos de uso do sistema, ou seja, cada tipo de usuário tem um tipo de necessidade. Isso deve ser levado em conta ao considerar a eficiência de qualquer ambiente virtual.

Ferreira, Vechiato e Vidotti (2008, p. 121) expõem que “os elementos da Arquitetura da Informação são utilizados para determinar pontos importantes sobre acessibilidade e usabilidade, enfocando o acesso à informação em ambiente digital, favorecendo a inclusão digital”. Assim sendo, com a AI é possível proporcionar por meio do *website* interação do usuário satisfatória, garantindo a usabilidade.

## 2.1 Metodologia aplicada

A elaboração desse estudo teve como princípio a Pesquisa Bibliográfica e o Estudo de Caso. De junho a novembro de 2015 foram pesquisados documentos legais (tal como a Constituição Federal e LAI), impressos (livros) e *websites*, tal como o Portal da CAPES e o do TJGO. A base dessa exploração concentrou-se nas temáticas da Comunicação Pública, Poder Judiciário, Arquitetura da Informação - Usabilidade. Também foi aplicada a metodologia do Estudo de Caso, sendo utilizada como ferramenta a Análise Heurística.

Tal estudo utilizou como método de verificação as heurísticas de Nielsen, que implicam em um conjunto de regras gerais. Jakob Nielsen (1995) desenvolveu amplas regras para a melhoria no design de interação. Denominadas “heurísticas”, elas são o princípio de qualquer análise de usabilidade, embora não apresentem diretrizes específicas. O modelo desenvolvido inicialmente em colaboração com Molich (1990) foi aperfeiçoado a partir de 249 problemas de usabilidade detectados, resultando em um conjunto de heurísticas em 1994: visibilidade do status do sistema, compatibilidade entre o sistema e o mundo real, liberdade e controle do usuário, consistência e padrões, prevenção contra erros, reconhecimento ao invés de recordação, flexibilidade e eficiência de uso, design estético e minimalista, ajuda e documentação, auxiliar usuários a reconhecer, diagnosticar e reparar os erros. O objetivo é otimizar o resultado e desempenho onde a heurística é aplicada.

Em outros termos, a Avaliação Heurística (Nielsen, e Molich, 1990) consiste em verificar:

1. Os diálogos contêm somente informações relevantes? Isso porque, o excesso de informações irrelevantes pode prejudicar a navegação.

2. A linguagem é clara (com palavras, frases e conceitos familiares ao usuário)? Quanto mais clara a linguagem utilizada, melhor é a navegação.
3. As instruções para o uso do sistema são visíveis ou facilmente recuperáveis? A ausência de instruções prejudica a navegação do novo usuário.
4. O sistema contém palavras, situações, ou ações diferentes que significam a mesma coisa? O uso de diferentes palavras ou ações para o mesmo resultado pode confundir o usuário.
5. O sistema gera *feedback* (informa os usuários sobre o que está ocorrendo)? Informar ao usuário o que está ocorrendo (por exemplo, que uma página está carregando) é positivo, uma vez que facilita sua compreensão durante a navegação.
6. As saídas emergenciais (quando um usuário escolhe uma função por engano e quer sair daquele ambiente) são bem demarcadas?
7. O sistema contém atalhos (embora não sejam utilizados pelos novos usuários eles são úteis para os usuários experientes)? Os atalhos são importantes ferramentas para usuários experientes, agilizando sua experiência.
8. As mensagens de erro são claras e sugerem soluções? Mensagens de erro eficientes apontam ao usuário o que fazer e facilitam sua compreensão sobre o sistema de navegação. Quando bem elaboradas podem ser fundamentais para a continuidade do usuário na página.
9. O sistema possui prevenção de erro? Um bom sistema previne erros, com objetivo de aprimorar a experiência do usuário.
10. O sistema fornece ajuda e documentação que facilitem que determinada informação seja encontrada no sistema? A existência de ajuda e documentação possibilita ao usuário que ele encontre mais facilmente determinada informação.

Na Arquitetura da Informação, comumente é utilizado o teste de usabilidade para verificar se o projeto atende a esses critérios. Essa avaliação, aplicada em usuários que sejam o público-alvo do *website* ou aplicativo, confere notas de 0 a 4 para o sistema. Sendo que: 0 - não há problemas de usabilidade; 1 - o problema é apenas estético; 2 - problema de baixa prioridade; 3 - problema de alta prioridade; e 4 - problema que obrigatoriamente deve ser consertado antes do sistema ir ao ar.

### **2.3 Analisando a experiência do usuário web leigo**

Uma vez que tal pesquisa se propõe a fazer somente uma reflexão acerca da experiência de navegação do usuário leigo no [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br), o teste de usabilidade foi restrito à

pesquisadora. Para isso, foram definidas duas tarefas a serem desempenhadas no *website*. A escolha desses procedimentos excluiu operações restritas a operadores do Direito. Delimitadas as possibilidades em uma análise heurística, foram desconsiderados os itens 7 (existência de atalhos) e 9 (prevenção de erros), uma vez que tratam da navegação do usuário experiente e do controle interno do sistema, respectivamente.

Com a intenção de determinar por meio de critérios de usabilidade as barreiras na navegação no site do TJGO encontradas por cidadãos comuns (leigos), foram definidas duas tarefas a serem desempenhadas no website, sob a perspectiva de um usuário leigo: a primeira delas é verificar o andamento de um processo judicial; a segunda é registrar uma reclamação.

A primeira tarefa foi verificar no [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br) o andamento de um processo judicial. Para isso, consideramos uma situação hipotética: Após uma cobrança ilegal realizada por uma operadora telefônica um cidadão leigo decide acionar judicialmente a empresa sem a representação de um advogado. Ele procura o Fórum, onde é direcionado ao Juizado Especial para dar entrada ao processo. Após ingressar com a ação ele recebe uma senha e é informado sobre a possibilidade do acompanhamento online do processo, e que mesmo sem a senha poderá visualizar em que ponto está o andamento do processo. Dias depois o cidadão perde o papel com a senha, mas deseja verificar se houve evolução no processo. Desse modo, definiremos como informação a ser encontrada dentro do processo a data de audiência ou decisão judicial.

O ponto de partida é a *home page* do *website*. Logo na página inicial é possível verificar na lateral esquerda um Menu com os seguintes itens: Advogado, Cidadão, Imprensa, Magistrado e Servidor. Sem necessidade de descer a barra de rolagem, outro Menu pode ser visualizado no lado esquerdo da tela com os itens Atos Judiciais/Jurisprudências, Consulta Processual, Consulta Selo Eletrônico Extrajudicial, Consulta Selo Eletrônico Judicial, DJ Eletrônico e descendo a barra de rolagem podemos visualizar ainda neste Menu os itens Emissão de Certidões, Emissão de Guias, ExecpenWeb, Expediente VEP, PJe, Prévia de Cálculo Judicial e Projudi.

Em vista disso, o acompanhamento de um processo do Juizado Especial pode ser acessado por três itens: Consulta Processual, Cidadão ou Projudi.

a) Consulta Processual. Na sequência, após selecionar o item Consulta Processual, abre-se nova página com um formulário e espaços de preenchimento. Na primeira linha o usuário deve selecionar entre Processo Físico Judicial, Processo Eletrônico Judicial e Processos

Administrativos. Sendo que cada uma das opções desdobra em novos Menus. Ainda nesta página há um formulário intitulado Processos de Primeiro Grau. O usuário depara-se com a necessidade de conhecer as instâncias do Poder Judiciário e o trâmite processual para poder selecionar corretamente. Caso ele não tenha tal conhecimento, isso será feito por tentativa e erro em três Menus com um total de sete opções diferentes:

- 1) Primeiro Grau
- 2) Segundo Grau
- 3) Turmas Julgadoras
- 4) Agravos para Eliminação
- 5) PROJUDI/Primeiro Grau
- 6) PROJUDI/Segundo Grau
- 7) PROJUDI/Execuções Penais
- 8) Sistema Projudi
- 9) PJE/Consulta Pública
- 10) PJE/Primeiro Grau
- 11) Consulta SED

A seleção dos itens de 1 a 4 carrega a página de consulta processual relativa àquela instância judicial. Para os itens de 5 a 7 uma nova aba é aberta, com uma página de bloqueio (alerta de risco) no primeiro acesso ao sistema, sendo que ao ignorar o risco o usuário é direcionado à aba que contém a consulta processual. No item 8, o usuário também é direcionado a uma página de alerta e, ignorado o risco, em seguida aparece novo Menu que contém a opção Consulta Pública Processual. Ao selecionar o item há a abertura de uma aba com a possibilidade de consulta. Nos itens 9 e 10 abre-se uma nova aba que requer autenticação e em seguida apresenta a possibilidade de consulta. O item 11 carrega uma página com possibilidade de consulta. Somente nos itens 5 e 8 (após selecionar a Consulta Pública Processual e o item Primeiro Grau) o usuário terá resultados de busca positivos e conseguirá visualizar o seu processo.

b) O segundo caminho é pelo item Cidadão. Após essa seleção o usuário é direcionado a nova página com três listas de Menus. Na primeira lista, localizada à esquerda, encontram-se os Serviços. Neste Menu é possível selecionar o item Consulta Processual, a sequência é a mesma da opção “a”.

c) O terceiro caminho é selecionar o item Sistema Projudi. O usuário é direcionado a uma página de alerta (no primeiro acesso) e, ignorado o risco, em seguida aparece novo Menu

que contém a opção Consulta Pública Processual. Ao selecionar essa opção nova aba é aberta e é possível realizar a consulta.

É relevante salientar que em todos os casos em que é aberta uma aba de Consulta Processual a opção Primeiro Grau está pré-selecionada. Caso o processo ainda não tenha tido sua primeira decisão judicial o usuário conseguirá acompanhar o andamento. No entanto, caso o processo esteja em fase recursal, ele não terá êxito. Outro ponto a ser destacado é que as páginas de alerta de risco não apresentam orientação clara ao usuário, o que poderia ser entendido como vírus e gerar a desistência do cidadão leigo na navegação.

A segunda tarefa para testar a usabilidade do website do TJGO é registrar uma reclamação. O ponto de partida é a *home page* do [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br). A opção relacionada à reclamação é o item Ouvidoria. Ao selecionar o item é possível visualizar no topo da página os links Cadastrar nova manifestação | Acompanhar manifestações. O usuário ao selecionar Cadastrar nova manifestação é direcionado a uma nova aba contendo um formulário para o registro da ocorrência, inclusive com opções sobre como receber a resposta à reclamação/demanda. Logo abaixo há um questionário com perguntas e respostas. No lado esquerdo da página há um Menu com os itens Apresentação, Composição, Canais de Comunicação, Fale Conosco e Links Úteis. Na página inicial é possível acessar formulários de acesso à informação, porém o relacionado à Ouvidoria resulta em erro.

A partir do recorte relacionado à realização das atividades de consulta processual e registro de reclamação verifica-se que o *website* [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br) contempla parcialmente critérios de usabilidade, conforme a tabela abaixo:

ANÁLISE HEURÍSTICA	
TAREFA: CONSULTA PROCESSUAL E REGISTRO DE RECLAMAÇÃO	
1. Os diálogos contêm somente informações relevantes?	Sim.
2. A linguagem é clara?	Não. A linguagem predominante no <i>website</i> é jurídica. Mesmo existindo uma seção destinada a sanar as dúvidas lingüísticas é utilizada uma palavra de difícil compreensão (Glossário) e o item está em local de baixa visualização (rodapé da página principal e em um submenu dentro do Menu Cidadão).

3. O sistema contém palavras, situações, ou ações diferentes que significam a mesma coisa?	Sim. É possível acessar o mesmo serviço por caminhos diferentes.
3) 4. O sistema gera <i>feedback</i> ?	Parcialmente. Na parte superior da página é possível verifica o caminho percorrido no <i>website</i> , porém não há retorno em relação ao procedimento a ser adotado durante a navegação.
4) 5. As saídas emergenciais são bem demarcadas?	Parcialmente. Em quase todas as abas aparece o link para o retorno à <i>home Page</i> . No entanto, na busca processual no Projudi não há esse link.
5) 6. O sistema contém atalhos?	Sim.
6) 7. As mensagens de erro são claras e sugerem soluções?	Parcialmente. Quando o erro é gerado pelo bloqueio do navegador são reveladas as opções para solução, mas de modo confuso. Quando o erro é gerado pelo sistema é mostrada somente a mensagem de erro sem qualquer sugestão de solução.
7) 8. O sistema possui prevenção de erro?	(item desconsiderado, pois necessitaria de uma avaliação interna do sistema)
8) 9. O sistema fornece ajuda e documentação que facilitem que determinada informação seja encontrada no sistema?	Não. Embora possua o Mapa do Site, não há item Ajuda. Não há como sanar dúvidas em relação à navegação. Na aba Projudi há a opção de visualizar vídeos que ensinam a utilizar o sistema, mas eles são exclusivamente relacionados a atividades restritas a advogados.
10. As instruções para uso do sistema são visíveis ou facilmente recuperáveis?	Não há instruções para uso do sistema.

**Fonte: TRINDADE, novembro de 2015**

A análise realizada revela falhas, principalmente, quanto à linguagem utilizada no *website* e a ausência em qualquer tipo de ajuda destinada ao usuário leigo. Além disso, dependendo do caminho “escolhido” pelo usuário ele deve percorrer várias páginas para atingir seu objetivo, o que impacta negativamente.

### 3. Considerações finais

Ao explorar o [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br) em uma análise heurística pode-se constatar limitações em relação a execução de tarefas relacionadas a consulta processual e ao registro de reclamação. Em relação à primeira tarefa citada, as barreiras encontradas impossibilitam ao cidadão leigo atingir o seu objetivo, deixando-o à própria sorte. Embora o acesso a consulta processual possa ser encontrado na página inicial do *website*, o que se prossegue após essa primeira seleção é uma série de opções que usuário leigo faz às escuras. Aquele que não tem conhecimento do rito processual no Judiciário ou da linguagem jurídica não conseguirá encontrar a informação desejada, a menos que tenha sorte. A confusão inicia-se na seleção do tipo do processo e segue pela escolha da instância. Sendo que a “má sorte” do usuário pode gerar um longo percurso em diversas páginas e chances de nenhum resultado positivo. No registro da reclamação é obrigatório que o usuário esteja familiarizado com o termo Ouvidoria. Caso contrário ele não encontrará nenhum caminho opção para realizar a reclamação. Apesar de o website possuir ampla informação e estatística relacionada ao trabalho da Ouvidoria e Corregedoria, ela somente poderá ser acessada se o usuário vencer a barreira da página inicial. Sendo que mesmo o atalho existente na parte inferior da *home page* é ineficaz quando não se compreende a linguagem.

Desse modo, embora em uma análise geral superficial do *website* do TJGO ele contemple critérios de acesso à informação (disponibilizando os dados definidos como obrigatórios na LAI) e cumpra seu papel dentro da Comunicação Pública (com notícias de interesse do cidadão e oferta de serviços), o mesmo não se sustenta quando verificados os critérios de usabilidade. A primeira constatação a partir da análise realizada nesta pesquisa é que tal *website* não está preparado para receber usuários sem experiência com a navegação na internet. O segundo ponto observado é que ainda que exista uma aba destinada exclusivamente ao cidadão (leigo ou não), a linguagem apresentada exclui usuários não especializados e foca o acesso a operadores do Direito. A terceira demonstração é relacionada a burocratização do acesso, que, em especial na Consulta Processual, pode ocasionar a desistência do usuário devido ao excesso de seleções e novas páginas a serem acessadas durante o processo.

Conclui-se, portanto, que a migração do acesso à informação processual da esfera física para a virtual ocorreu de modo ainda limitado. Ainda que todas as informações e serviços estejam presentes no website do TJGO, para acessá-las é necessário um conhecimento prévio específico, seja ele jurídico ou de informática. Os cidadãos que deveriam ser

contemplados com essa informação acessível permanecem à margem desse processo de integração. As possibilidades da Comunicação Pública, em especial do Judiciário, são infinitas e podem refletir positivamente no acesso/reivindicação da população aos seus direitos e serviços prestados pelo Poder Público. Tal pesquisa abre a possibilidade de reflexão sobre a impossibilidade de avançar no Direito à Informação enquanto não houver um olhar mais aprofundado e direcionado a parte técnica (Arquitetura da Informação).

## Referências

BOSSLER, Ana Paula; CALDEIRA, Pedro Z.; VENTURELLI, Diego. **Sites e blogs: definição, conceitos e passo a passo**. Disponível em: [https://www.ufmg.br/proex/cpinfo/cultura/docs/15\\_Sites\\_e\\_blogs\\_-\\_Ana\\_Pedro\\_Diego.pdf](https://www.ufmg.br/proex/cpinfo/cultura/docs/15_Sites_e_blogs_-_Ana_Pedro_Diego.pdf) Acesso em: 10 de nov. de 2015.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Conceito de Comunicação Pública. In: **Comunicação Pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. Jorge Duarte, organizador. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009. (Pg. 1 a 33)

CESAR, A. M. R. V. C. **Método do Estudo de Caso (Case Studies) ou Método do Caso (Teaching Cases)?** Uma análise dos dois métodos no Ensino e Pesquisa em Administração. Disponível em: [http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/CCSA/remac/jul\\_dez\\_05/06.pdf](http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/CCSA/remac/jul_dez_05/06.pdf) Acesso em: 05 de set. 2015.

CONHEÇA OS ÓRGÃOS QUE FORMAM O PODER JUDICIÁRIO. Disponível em <http://www.brasil.gov.br/governo/2009/11/conheca-os-orgaos-que-formam-o-poder-judiciario>. Acesso em 10 de junho 2015.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm) Acesso em 20 de out. 2015.

DUARTE, Jorge. **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. São Paulo: Atlas, 2009, p.245.

ENGENHARIA DE USABILIDADE. Disponível em [www.labiutil.inf.ufsc.br/.../Engenharia\\_de\\_Usabilidade\\_Nielsen.doc](http://www.labiutil.inf.ufsc.br/.../Engenharia_de_Usabilidade_Nielsen.doc). Acesso em 15 de ago 2015.

FERREIRA, Ana Maria Jensen Ferreira da Costa; VECHIATO, Fernando Luiz; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio. Arquitetura da Informação de web sites: um enfoque à Universidade Aberta à Terceira Idade (UNATI). **Revista de Iniciação Científica da FFC**. V. 8, n.1, p. 114-129, 2008.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência : a colisão entre os velhos e novos meios de comunicação**. Tradução Susana Alexandria. 2a ed. São Paulo: Aleph, 2009.

LEI Nº 11.419, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2006. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm). Acesso em 20 de out de 2015.

MAINIERI, Tiago; RIBEIRO, Eva Márcia Arantes Ostrosky. A Comunicação Pública como processo para o exercício da cidadania: o papel das mídias sociais na sociedade democrática. **Organicom - Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas**. Ano 8, n. 14, p. 49-61, 2011. Disponível em <http://www.revistaorganicom.org.br/>. Acessado em 13 de jul de 2015.

- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MARTINS, C. J. B. N. ; PRESSER, N. H. . A promoção da cidadania por meio do acesso à informação. In: **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 10, p. 1-150, 2015.
- MOULIN, Robson. O que é e como fazer uma avaliação heurística. **Design Interativo**, 11 de fev. 2013. Disponível em: <http://www.designinterativo.etc.br/arquitetura-de-informacao/o-que-e-e-como-fazer-uma-avaliacao-heuristica> Acesso em: 3 de out. de 2015.
- NIELSEN, Jakob. **10 Usability Heuristics for User Interface Design**. 1º de jan. de 1995. Disponível em: <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> Acesso em: 12 de nov. de 2015.
- PESQUISA MOSTRA DADOS DA INTERNET NO BRASIL EM 2015. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/pesquisa-mostra-dados-da-internet-no-brasil-em-2015/> Acesso em: 20 de out 2015.
- PESQUISA NACIONAL POR AMOSTRA DE DOMICÍLIOS (PNAD) 2015 - Acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv93373.pdf> Acesso em 15 de out 2015.
- REIS, Guilherme Almeida dos. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. São Paulo, 2007. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo.
- SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 1996.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso – planejamento e métodos**. (2Ed.). Porto Alegre: Bookman. 2001.