

**UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA - UNOESC
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO COM ESPECIALIZAÇÃO EM SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO**

**A INFORMATIZAÇÃO DO PODER PÚBLICO:
UMA ANÁLISE DA ESTRUTURA E DO *SITE* DO PODER JUDICIÁRIO DE
SANTA CATARINA**

GIORDANO PASQUAL PETRY

**VIDEIRA / SC
2005**

GIORDANO PASQUAL PETRY

**A INFORMATIZAÇÃO DO PODER PÚBLICO:
UMA ANÁLISE DA ESTRUTURA E DO *SITE* DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA
CATARINA**

Monografia apresentada ao Curso de Pós Graduação com Especialização em Sistemas de Informação da Universidade do Oeste de Santa Catarina como requisito para obtenção do título de Especialista em Sistemas de Informação.

Orientador: Prof^ª Rosangela Aguiar Adam

**VIDEIRA / SC
2005**

Aos meus pais, Marina e Wilson, cuja orientação, amor e incentivo, ajudaram-me a vencer este árduo caminho;

À minha orientadora, Professora Rosangela Aguiar Adam, pela ajuda e paciência que permitiram a realização do presente trabalho;

A Deus que está sempre comigo, carregando-me nos momentos mais difíceis.

A minha noiva, Aracely Reolon, pelo amor, carinho e compreensão.

O poder da Web está em sua universalidade. O acesso feito por qualquer pessoa, independentemente de sua incapacidade, é um aspecto essencial.

Tim Berners-Lee

RESUMO

O presente trabalho tem por escopo uma revisão de literatura sobre Governo Eletrônico e uma avaliação da estrutura e do site do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, com base nos preceitos do Governo Eletrônico, no que diz respeito à prestação de serviços públicos e disseminação de informações na Web. O que se busca, a partir da avaliação do portal, é verificar se o mesmo está utilizando as potencialidades disponibilizadas pela Internet e se constitui, em essência, em um verdadeiro sistema de informação, viabilizando a prestação de serviços e informações aos usuários. Para isso três dimensões são analisadas de forma a promover a avaliação do portal do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina: *conteúdo, funcionalidade e usabilidade*. Dos resultados obtidos concluiu-se que o portal analisado dispõe de mecanismos de prestação de serviços e informações aos usuários do portal de acordo com os preceitos emanados do Governo Eletrônico. Pode-se concluir, ainda, que o portal para prestação de serviços públicos precisa se constituir em instrumento a serviço do cidadão, viabilizando o acesso indiscriminado da população.

Palavras-Chave: Governo Eletrônico; Poder Judiciário; conteúdo; funcionalidade; usabilidade.

ABSTRACT

The present work has for target a revision of literature on Electronic Government and an evaluation of the structure and the site of the Judiciary Power of the State of Santa Catarina, on the basis of the rules of the Electronic Government, in that it says respect to the public rendering of services and dissemination of information in the Web. What one search, from the evaluation of the vestibule, is to verify if the same it is using the potentialities available for the Internet and if it constitutes, in essence, in a true system of information, making possible the rendering of services and information to the users. For this three dimensions are analyzed of form to promote the evaluation of the vestibule of the Judiciary Power of the State of Santa Catarina: content, functionality and usability. Of the gotten results one concluded that the analyzed vestibule in accordance with makes use of mechanisms of rendering of services and information to the users of the vestibule the emanated rules of the Electronic Government. The service of the citizen can be concluded, still, that the vestibule for installment the public services necessary if be constituted in instrument, making possible the indiscriminate access of the population.

Key-Words: Electronic Government; To be able Judiciary; content; functionality; usability.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| I - INTRODUÇÃO | 01 |
| II - A IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO | 04 |
| 2.1 - A Necessidade de Informatização dos Governos | 04 |
| 2.2 - Impactos e Desafios do Processo de Implementação do Governo 06 Eletrônico..... | 06 |
| 2.3 - O Processo de Implementação do Governo Eletrônico no Brasil | 09 |
| 2.4 - Estágios do Processo de Desenvolvimento do Governo Eletrônico | 13 |
| III - A ESTRUTURA DO PODER JUDICIÁRIO E A NECESSIDADE DE SUA INFORMATIZAÇÃO..... | 15 |
| 3.1 – A Estrutura do Poder Judiciário Brasileiro..... | 15 |
| 3.2 - A Necessidade de Informatização do Poder Judiciário Brasileiro | 16 |
| 3.3 – A Estrutura do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina..... | 20 |
| 3.3.1 - O Tribunal de Justiça de Santa Catarina..... | 21 |
| 3.3.2 –Divisão Judiciária do Estado de Santa Catarina..... | 22 |
| 3.3.3 - Estrutura da Diretoria de Informática do Poder Judiciário de Santa Catarina | 23 |
| IV – AVALIAÇÃO DO <i>SITE</i> DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA | 30 |
| 4.1 - Metodologia | 30 |
| 4.1.1 - Parâmetros e critérios para avaliação da dimensão <i>Conteúdo</i> | 31 |
| 4.1.2 - Parâmetros e critérios para avaliação da dimensão <i>Usabilidade</i> | 34 |
| 4.1.3 - Parâmetros e critérios para avaliação dimensão <i>Funcionalidade</i> | 35 |
| 4.1.4 - Definição da pontuação..... | 36 |
| 4.2- Apresentação e Análise dos Resultados | 39 |
| 4.2.1 - Apresentação do Resultado do Conteúdo..... | 39 |
| 4.2.2 - Análise dos resultados do Conteúdo | 41 |
| 4.2.2.1 - Abrangência/cobertura e Propósito..... | 41 |
| 4.2.2.2 - Atualidade | 42 |
| 4.2.2.3 - Metadados | 43 |
| 4.2.2.4 - Correção | 43 |
| 4.2.2.5 - Autoridade/copyright | 43 |
| 4.2.2.6 - Objetividade | 44 |
| 4.2.3 - Análise da Funcionalidade..... | 44 |
| 4.2.3.1 - Serviços | 44 |
| 4.2.3.2 - Comunicação/Participação/Feedback/Privacidade | 45 |
| 4.2.3.3 - Customização/Personalização/Esquema de classificação das informações..... | 45 |
| 4.2.4 - Análise da Usabilidade | 46 |
| 4.2.4.1 - Planejamento Visual/Gráfico..... | 46 |
| 4.2.4.2 - Navegação e Links..... | 46 |
| 4.2.4.3 - Acessibilidade | 47 |
| 4.3 - Discussão Dos Resultados | 47 |
| V - CONCLUSÃO | 50 |
| VI - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 52 |

RELAÇÃO DE TABELAS E FIGURAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1 - Atribuição de pesos..... | 38 |
| Tabela 2 - Atribuição de notas e seu significado..... | 38 |
| Tabela 3 - Apresentação do Conteúdo..... | 39 |
| Figura 1 - homepage do Poder Judiciário de Santa Catarina para análise de conteúdo, funcionalidade e usabilidade | 40 |

I - INTRODUÇÃO

A responsabilidade dos governos no novo contexto da sociedade da informação é grande. Por isso as organizações do governo não podem ficar de fora das transformações que ocorrem nas empresas. Cidadãos de todo o mundo exigem um desempenho melhor por parte dos governos, tanto no tocante à eficiência quanto no tocante à transparência. No mundo inteiro, administradores públicos têm encarado a Internet como uma força no sentido de otimizar a resposta do governo aos cidadãos. Disponibilizar informações, entretanto, não significa somente tornar os computadores acessíveis a todos, mas também tornar os sites do governo fáceis de usar, de modo a derrubar barreiras causadas pela falta de conhecimentos e de experiência.

Para isso, o material informacional deve ser criado observando diretrizes para a simplificação da linguagem. Vencer desafios relacionados ao *apartheid digital* é uma tarefa para governos e para a sociedade. Designers de portais do setor público já sabem que os usuários têm pouco treinamento e pouca experiência com informática. E que vão precisar de portais desenhados com base em princípios de arquitetura de informação e de usabilidade. O conteúdo e a estrutura desses portais devem ser organizados de modo a que cidadãos pouco familiarizados com o governo possam encontrar serviços e informações sem ter que compreender como o órgão funciona internamente, permitindo o acesso à informação produzida pelos órgãos do governo. (JARDIM, 1999)

No Brasil, a questão da transparência informacional do Estado pode ter a ver com os problemas de origem nas formas de produção e de implantação dos sites do governo. Esses problemas podem gerar situações reais de exclusão (ainda que não intencionais) devido ao não-uso da informação disponibilizada, o que seria incompatível com a proposta dos governos eletrônicos.

Nesse contexto, o presente trabalho faz uma análise do sistema de informatização do Poder Judiciário Catarinense, verificando se sua estrutura e *home page* foram desenhados com base em princípios de arquitetura de informação e de usabilidade. Para isso, o escopo do trabalho apresenta a seguinte divisão: introdução, desenvolvimento com 3 capítulos, conclusão, bibliografia e anexos.

No capítulo II, foi feita uma descrição do histórico e da definição do processo de implantação do governo eletrônico no Brasil. Foram feitas algumas considerações gerais sobre o processo e sobre os princípios que norteiam sua implantação e sobre os maiores benefícios e desafios a serem alcançados em torno do governo eletrônico.

No capítulo III, foi analisada a estrutura do Poder Judiciário Brasileiro e da necessidade de sua informatização para se adequar aos princípios que norteiam o Projeto de Governo Eletrônico, visando proporcionar um atendimento célere e de qualidade ao seu público-alvo.

No IV capítulo foi apresentada a estrutura do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina como também foi feita uma análise do nível de desenvolvimento do seu sistema de informatização, verificando a estrutura de recursos humanos que dá suporte ao sistema, bem como uma análise de seu portal na Internet quanto aos critérios de conteúdo, funcionalidade e usabilidade de informação. Para tal, foram

atribuídas notas ao portal, com base nestes critérios, considerados imprescindíveis para que um portal governamental consiga atender as necessidades do usuário/cidadão.

Finalmente, no capítulo V, em conclusão foram tecidas considerações sobre o estágio de desenvolvimento e adequação do sistema de informatização e da disponibilização de informações e serviços oferecidos pelos portais do Governo, tomando por base a análise do site do Poder Judiciário de Santa Catarina.

II - A IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO

2.1 - A NECESSIDADE DE INFORMATIZAÇÃO DOS GOVERNOS

Uma das principais necessidades das sociedades contemporâneas é a de inovação tecnológica. Modernizar, segundo Aurélio Buarque, é “adaptar-se aos usos ou necessidades modernas”. Aliar-se à informática é, portanto, tarefa obrigatória para quem deseja sobreviver na sociedade da informação. O desenvolvimento natural dos povos incorporou a tecnologia da informação ao cotidiano das comunidades atuais, sendo, assim, impossível permanecer atualizado sem se integrar ao mundo dos *bytes*.

O Estado contemporâneo tem função social, com obrigação de prestar informações e serviços e, nesse contexto, a sociedade busca e espera cada vez mais a transparência e a agilidade do poder público nas prestações de seus serviços. Nesse sentido, o funcionamento eficaz de serviços públicos é elemento essencial para que o Estado desempenhe o papel que dele é esperado. Por isso, adaptar-se ao mundo informacional para servir as suas funções precípuas é tarefa obrigatória na Administração Pública. (CHAHIN, 2004)

Foi assim que, na década de 1990, graças ao desenvolvimento maciço das tecnologias de informação e ao complexo panorama de redes que se instaurou em âmbito global, surgiu mundialmente os primeiros indícios para a formulação de uma Sociedade da Informação em âmbitos nacionais. De forma generalizada, a

maior parte dos países do Hemisfério Norte passou a definir diretrizes e metas a serem alcançadas a curto e longo prazo buscando fortalecer suas atividades econômicas por meio da criação de uma significativa infra-estrutura de informações. Essas propostas previam ainda, a inclusão de praticamente a totalidade de suas populações nessa mesma sociedade. (CHAHIN, 2004)

Para isso, uma das ferramenta mais poderosa é a Internet que Sousa (2002, p. 23) conceitua como sendo “uma gigantesca rede interligando milhares de computadores em todo o mundo, trocando informações e oferecendo serviços.” A propagação de uma informação na grande rede é rápida, dinâmica e de grande alcance. O produto mais popular da Internet é o *e-mail*, que possibilita o envio de mensagens para qualquer lugar do mundo de maneira instantânea e de custo muito baixo. Nesta perspectiva, o órgão público, que utilizar a Internet como ferramenta divulgadora de seus atos e prestadora de serviços, proporcionará uma maior transparência e agilidade das suas ações, estreitando, desta maneira, o relacionamento do governo com os cidadãos. Essa forma de democratizar a informação, apesar requer investimentos, coaduna-se com o fenômeno da globalização em que a rapidez no acesso às informações é primordial, na medida em que um leque de oportunidades é oferecido pela *Web*: emissão de documentos; prestação de informações ligadas aos serviços públicos; acompanhamento de ações de governo; divulgação de processos seletivos e de licitação; comunicação com a população através de uma ouvidoria pública digital; petição por *e-mail*; denúncia digital; consultas e acompanhamento de processos judiciais; publicação de balancetes mensais, balanços gerais e demonstrativos da Lei de Responsabilidade Fiscal; e integração com os Tribunais de Contas. (CHAHIN, 2004)

Foi assim que o advento da sociedade da informação trouxe consigo um extraordinário potencial transformador. Esta revolução ainda em curso possui uma dimensão que é comparável à da Revolução Industrial, na medida em que as atividades econômicas e sociais estão sendo afetadas, em maior ou menor grau, pela infra-estrutura de informação disponível. O surgimento dos *sites* governamentais representou uma poderosa ferramenta de interação entre o Estado e a sociedade, possibilitando que o cidadão tenha uma maior participação nos assuntos governamentais e acesse rapidamente as informações e serviços do Governo. Desta forma, além de facilitar os processos administrativos, pela diminuição da burocracia, os *sites* constituem-se em um meio prático onde o cidadão pode acompanhar as ações estatais, contribuindo para uma democracia mais efetiva e para a transparência do Estado. O uso de novas tecnologias pelos governos na prestação de serviços e informações para os cidadãos, fornecedores e servidores constitui o que se convencionou chamar de *e-government*. O *egovernment* traduz a tentativa do governo em desburocratizar todo tipo de interferência na vida do cidadão, abreviando a solução de casos em que a interferência é necessária, simplificando e otimizando os processos administrativos, eliminando formalidades e exigências burocráticas que não se justificam e oneram desnecessariamente o cidadão, a empresa e os cofres públicos. (CHAHIN, 2004)

2.2 - IMPACTOS E DESAFIOS DO PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO

São incontáveis os benefícios advindos da adequação ao processo de *e-government* para os governos. Dentre eles pode-se destacar alguns exemplos obtidos nas esferas política e econômica. No âmbito da política, o *e-government* torna a máquina pública transparente, diminuindo os custos da burocracia, evitando

a corrupção e aumentando a confiança do cidadão no governo. Na esfera econômica, possibilita o aumento da arrecadação tributária pela simplificação das declarações eletrônicas, uma realidade que o Brasil já se prepara para exportar para outros países. Este novo cenário permite, ainda, um aumento considerável no volume de investimentos em Tecnologia da Informação, o que cria grandes oportunidades de mercado para empresas, estimulando o crescimento de renda e emprego. (SILVA FILHO, 2004)

Nesse contexto, observa-se uma relação recíproca entre o desenvolvimento econômico e a qualidade do processo de governo eletrônico adotado por uma região. Da mesma forma que um programa de governo eletrônico estruturado auxilia no desenvolvimento econômico de uma região, um Estado desenvolvido tem mais chances de apresentar um estágio avançado de desburocratização eletrônica. (SILVA FILHO, 2004)

Segundo estudo desenvolvido pela ONU¹, a evolução do governo eletrônico em um país está fortemente relacionado à sua composição social, política e econômica. Fatores como uma boa infra-estrutura de telecomunicações, capital humano, vontade política do governo e comprometimento de lideranças são cruciais para que um governo tenha uma presença de qualidade na Internet, características normalmente encontradas em países desenvolvidos.

Por outro lado, ainda existe uma grande dificuldade em se definir o que vem a ser um governo eletrônico eficiente. Já está claro que o *e-government* não se traduz apenas no fato de o governo apresentar um portal na Web. O processo exige

¹Benchmarking E-government: a Global Perspective, da Divisão de Administração Pública da ONU e da American Society for Public Administration.

um esforço de integração das bases de dados dos diversos órgãos e níveis de governo, para que o acesso às informações e serviços sejam mais ágeis e adequados às necessidades do cidadão.

Um grande desafio a ser enfrentado pelos governos é a construção de um *e-government* desburocratizado. Na maioria das vezes, mesmo disponibilizando uma série de serviços, os portais criam burocracias ainda neste estágio. A formatação ainda é pouco direcionada ao usuário, com uma estrutura que simplesmente reproduz o organograma do governo, obrigando o cidadão a saber exatamente a que órgão se direcionar para solucionar suas questões. (SILVA FILHO, 2004)

A questão da segurança da informação é mais um ponto crucial, que deve ser encarado pelos governos como um de seus itens prioritários. O avanço das tecnologias da Internet, ao mesmo tempo que torna possível uma série de realizações, também expõe as vulnerabilidades de sistemas e sites, abrindo caminho para uma série de novos crimes praticados na Web.

Assim, torna-se necessária a revisão constante de procedimentos em busca de um fornecimento seguro de serviços à população. Isso envolve não apenas a criação de uma legislação específica, voltada para os crimes praticados na Internet, mas também o desenvolvimento de uma infra-estrutura de chaves públicas adequada, que garanta ao mesmo tempo facilidade e segurança para as certificações dos documentos relacionados às transações. (SILVA FILHO, 2004)

No Brasil, a política pública não é forte o suficiente para garantir a privacidade e a segurança nas transações entre governos e cidadãos, bem como uma legislação atualizada que coíba práticas virtuais danosas à sociedade. A única grande iniciativa concreta foi a edição da Medida Provisória 2200/2001, que instituiu

a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP Brasil, para garantir a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações habilitadas que utilizem certificados digitais. Outro fator importante que pode dificultar o estabelecimento de um *e-government* eficaz, notadamente nos países em desenvolvimento, são as diferenças causadas pela má distribuição de renda, que impedem parte da população de usufruir dos benefícios gerados. (SILVA FILHO, 2004)

2.3 - O PROCESSO IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

No Brasil, o número elevado de analfabetos (14,7%, de acordo com o IBGE), combinado a uma média de estudo do cidadão brasileiro de apenas 5,3 anos, impõe barreiras às tentativas de estabelecer um serviço do tipo “self-service”, onde os principais pré-requisitos são a capacidade de ler e de interpretar informações. (SILVA FILHO, 2004)

O termo “Exclusão Digital”, cunhado para expressar essa diferença, tem sido empregado de forma um tanto equivocada. A primeira impressão é de que a Internet é a fonte geradora do problema, quando, na verdade, este é uma consequência das diferenças econômicas e sociais.

Nesse contexto, a utilização da Tecnologia da Informação e do *e-government*, antes de gerar exclusão, pode ser o motor da inclusão, estimulando a criação de uma sociedade mais democrática e desenvolvida, pois possibilita maior participação e controle do cidadão nas decisões governamentais. Para isso, a universalização de acesso aos serviços deve ser uma das condições inerentes ao processo. Nesse caso, a atuação dos governos se torna vital, com a criação de

alternativas como quiosques públicos ou comunitários (*call centers*, telecentros, Sala do Cidadão), transformando o círculo vicioso da exclusão no círculo virtuoso da inclusão. Esses são fatores essenciais para o exercício pleno da cidadania em um tempo onde as transações estão, cada vez mais, migrando para o plano virtual. (SILVA FILHO, 2004)

Nesse contexto, a proposta de uma Sociedade da Informação para o Brasil, idealizada em 2002 através do Livro Verde, reúne as estratégias definidas pelos melhores pesquisadores e estudiosos da área no país e contemplam o mercado, os serviços voltados para a participação cidadã, a educação e a cultura, a disponibilização da infra-estrutura governamental à população em geral, o desenvolvimento da tecnologia e P&D, além da criação de uma estrutura de redes e serviços para a inserção de toda a população nesse novo cenário nacional. Em seu prefácio, assim dispõe:

Na era da Internet, o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis. A criação e manutenção de serviços eqüitativos e universais de atendimento ao cidadão contam-se entre as iniciativas prioritárias da ação pública. Ao mesmo tempo, cabe ao sistema político promover políticas de inclusão social, para que o salto tecnológico tenha paralelo quantitativo e qualitativo nas dimensões humana, ética e econômica. A chamada “alfabetização digital” é elemento-chave nesse quadro. (Livro Verde, 2002)

Esse programa tem implementado, ao longo dos últimos dois anos, um conjunto de metas e projetos que prevê a administração pública em três frentes:

- Melhoria da Gestão Interna (G2G)
- Interação com o usuário (G2C)
- Integração com parceiros e fornecedores (G2B)

Segundo esse programa existem três tipos de presença de organizações públicas na Internet: (1) oferecimento apenas de informações institucionais; (2) prestação de serviços relevantes de *download* (cópia a partir de um computador remoto) de informações para o usuário; e (3) prestação de serviços públicos em tempo real e de forma interativa com o cidadão.

Um dos grandes projetos do programa, o portal de serviços e informações do Governo Brasileiro, o Rede Governo, oferece ao usuário uma gama de *sites* que permitem a realização de transações, tais como declaração do imposto de renda, emissão de certidão de pagamento de impostos, denúncias, compras eletrônicas, abertura e acompanhamento de processos previdenciários, dentre outros. Atualmente o portal disponibiliza 1.700 serviços, tendo o “Obrasnet” como seu mais recente grande lançamento. Nele, o usuário pode acompanhar o andamento das obras públicas brasileiras. (LIVRO VERDE, 2002)

No âmbito estadual, no final de 1996, só três estados brasileiros possuíam sites na Web, em geral com serviços básicos, típicos de páginas estáticas. A implementação do Programa Nacional de Modernização das Administrações Fiscais dos Estados Brasileiros, com disponibilização de linha oferecida pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID, fez com que todos os estados brasileiros disponibilizem, atualmente, esse tipo de serviços.

Trabalho realizado pela PNAFE (2000), atesta que “além de facilitar ao cidadão o acesso a seus serviços, esta abordagem (governo eletrônico) incentiva também a reengenharia do modo pelo qual o governo realiza seus processos internos, catalisando assim ações de modernização”.

O fato vem reforçar que, da mesma forma que a utilização da Internet nos negócios pode gerar ganhos para a economia, a adoção de uma política de governo eletrônico eficaz pode beneficiar o setor público. A realização de pregões eletrônicos pelo Governo Federal, por exemplo, tem gerado uma economia média de 25%². Além disso, o simples fato do usuário ter a possibilidade de realizar um cadastramento on-line, por exemplo, torna desnecessário o gasto com um funcionário, aluguel do local de atendimento, além de todos os outros custos fixos inerentes a esse processo. A redução de custos do governo tem um impacto positivo sobre sua poupança, que por sua vez, eleva o seu potencial de investimentos.

Nesse entendimento, a maioria dos órgãos públicos brasileiros já disponibilizam em seus sítios *Web*, informações que são de interesse da sociedade, com o objetivo de dar publicidade às suas atividades, facilitando auditoria e a validação de seus atos, fazendo cumprir assim o seu papel institucional. Exemplo disso, são a Justiça Federal que implantou, em 09 de junho de 2003, o sistema do Juizado Virtual, até então, inédito no Brasil. Esse sistema permite que petições podem ser apresentadas pelos advogados por meio de um sistema chamado *e-proc*³. As citações e contestações dos réus também são feitas por meio eletrônico. Até a sentença é proferida pelo juiz e juntada diretamente nos autos virtuais. O ministro Cesar Asfor Rocha presidiu em 10/06/2003, a sessão de julgamento da Turma de Uniformização dos Juizados Especiais Federais em que, pela primeira vez, houve sustentação oral por videoconferência, implementando estratégia do Conselho da Justiça Federal (CJF) de melhorar o acesso à Justiça. Durante a sessão, que aconteceu na sede do CJF, em Brasília (DF), dois advogados fizeram

²Fonte: site de compras do Governo Federal (www.comprasnet.gov.br)

³ Fonte: *site* do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (www.trf1.gov.br)

seus pronunciamentos perante a turma a partir de Curitiba (PR) e de Florianópolis (SC). A Justiça Federal de Primeira Instância do Espírito Santo, atendendo à Lei 9800/1999, possibilita a petição por *e-mail*. O Judiciário de Rondônia também recebe petições por *e-mail*. (BNDES, 2000)

2.4 - ESTÁGIOS DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO

O desenvolvimento do *e-government* passa geralmente por quatro estágios diferentes. O primeiro deles consiste na criação de *sites* para difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos vários níveis de governo. Eventualmente, estes sites são reunidos em uma espécie de portal oficial com finalidade **informativa** (*information*). (SILVA FILHO, 2004)

Num segundo estágio, estes sites passam também a receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas e outros órgãos. O usuário pode, por exemplo, utilizar a Internet para declarar seu imposto de renda, informar uma mudança de endereço, fazer reclamações e sugestões a diversas repartições, ou, ainda, efetuar o cadastro *on-line* de sua empresa. Enfim, serviços que antes exigiam uma imensa burocracia são agora disponibilizados pela Web. Neste âmbito, o site governamental passa a ter uma finalidade maior do que a meramente informativa, tornando-se **interativo** (*interaction*). À medida que disponibiliza ao usuário serviços *on line*, permite que ele de fato interaja com o órgão em questão. (SILVA FILHO, 2004)

Na terceira etapa de implantação do *e-government*, as transações se tornam mais complexas e o site assume um caráter **transacional** (*transaction*). Neste estágio, são possíveis trocas de valores que podem ser quantificáveis, como pagamentos de contas e impostos, educação à distância, matrículas na rede pública,

marcação de consultas médicas, compra de materiais etc. Em outras palavras, além da troca de informações, valores são trocados e serviços anteriormente prestados por um conjunto de funcionários passam a ser realizados diretamente pela Internet. Essas modificações tornam-se ainda mais complexas no quarto estágio de implantação do *egovernment*. (SILVA FILHO, 2004)

Neste estágio, é desenvolvido um tipo de portal que não é mais um simples índice de sites, mas uma plataforma de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. Os serviços são disponibilizados por funções ou temas, sem seguir a divisão real do Estado em ministérios, departamentos etc.

Assim, ao lidar com o governo, cidadãos e empresas não precisam mais se dirigir a inúmeros órgãos diferentes. Em um único portal e com uma única senha, qualificada como assinatura eletrônica, conseguem resolver aquilo que precisam. Para tal, a integração entre os diferentes órgãos prestadores de informações e serviços é imprescindível, ou seja, estes devem realizar trocas de suas respectivas bases de dados numa velocidade capaz de garantir o atendimento ao cidadão. Um bom exemplo é o caso americano. No portal www.firstgov.gov, o usuário pode retirar *on line* documentos como o *Social Security*⁴. Esse recurso exige informações de uma série de departamentos que, interligados por uma infra-estrutura avançada, conseguem atender à demanda do cidadão “em tempo real”. Neste último estágio, o site é qualificado como integrativo (*seamless*). (SILVA FILHO, 2004)

⁴ 4 Documento utilizado pelo cidadão americano como identificação. Funciona como uma espécie de CPF.

III - A ESTRUTURA DO PODER JUDICIÁRIO E A NECESSIDADE DE SUA INFORMATIZAÇÃO

3.1 – A ESTRUTURA DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO

O Poder Judiciário, guardião das liberdades, dos direitos individuais e sociais, é destacado na Constituição da nossa República Federativa com capítulo próprio (Capítulo III, Seção I, artigos 92/126), sendo insculpido no artigo 5º, inciso XXXV, que "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito".(CF, 1988)

O Poder Judiciário, detentor também da função jurisdicional na prática das leis processuais, ou seja, de dizer e aplicar o direito, no âmbito nacional, positivando-se por vários órgãos estatais, federais ou estaduais, exerce também funções legislativas (normatizando seus regimentos internos, por exemplo) e administrativas, inerentes ao autogoverno da magistratura (Constituição Federal, artigo 96).

A Constituição da República , em seu artigo 92, relaciona os órgãos que integram o Poder Judiciário:

I - O Supremo Tribunal Federal;

II - O Superior Tribunal de Justiça;

III - Os Tribunais Regionais Federais e os Juízes Federais;

IV - Os Tribunais e os Juízes do Trabalho;

V - Os Tribunais e os Juízes Eleitorais;

VI - Os Tribunais e os Juízes Militares;

VII - Os Tribunais e os Juízes dos Estados, do Distrito Federal e Territórios.

3.2 - A NECESSIDADE DE INFORMATIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Como se pode ver, governo eletrônico é uma tendência global. Governos de todo o mundo têm concentrado esforços no desenvolvimento de políticas e definições de padrões em termos de tecnologias da informação e comunicação, comumente chamadas de TIC's, visando construir uma arquitetura interoperável a fim de munir os cidadãos com acesso a informações e serviços.

Nesse sentido, tecnologias da informação (TI) têm sido empregadas por governos a nível mundial nas esferas municipal, estadual e federal. A aplicação da TI no provimento de acesso a informações e serviços é denominada de governo eletrônico (ou governo digital como um conceito mais amplo). Vale observar que a maioria dos governos, que têm empreendido esforços para construir um governo eletrônico, visam, (LIVRO VERDE, 2002):

- a) Ação pública direcionada ao cidadão
- b) Oferta de meios de acesso a informações e serviços
- c) Organização das informações dentro dos órgãos do governo
- d) Troca de informações entre as várias esferas do governo

e) Suporte a interoperabilidade

Na esteira dessa necessidade de modernização e adequação está o Poder Judiciário Brasileiro, que busca sua inserção no sistema de informática, com o objetivo de otimizar seus serviços e sua interação com a comunidade que busca sua tutela. Assim é que o Supremo Tribunal Federal (STF) divulgou recentemente, em todas as instâncias do Judiciário, dados estatísticos do Poder, coletados nos Tribunais Superiores especializados: do Trabalho (TST), da Justiça Federal Comum (STJ), da Justiça Eleitoral (TSE), da Justiça Militar (STM) e da Justiça Comum Estadual (TJs). (JARDIM, 1999)

É forçoso admitir a importância das estatísticas no mundo dos negócios, na política e, por óbvio, também na administração em geral. Usam-se números e gráficos como indicativos daquilo que se quer ver esclarecido ou realizado. Se o mais importante é o quanto efetivamente se gasta e com o quê, a estatística é primoroso instrumento de avaliação, dando verdadeira resposta a questões previamente propostas. De outro lado, ao se trabalhar com a necessidade de melhor organizar um setor, uma indústria ou quem sabe um segmento do Poder, o objetivo deixa de ser numérico e passa a ser qualitativo. O que se tem em mente não é a quantidade pura e simples, mas a excelência da prestação de serviços. Portanto, não se pode apenas mensurar gastos que levarão a ela. Para isso se deve tentar enxergar um caminho mais apropriado que revele não apenas os custos econômicos, mas acima de tudo os ganhos sociais e econômicos de determinadas ações. (JARDIM, 1999)

O fato é que o Poder Judiciário está passando por reformas. Reformas estruturais, reformas processuais e mudança de paradigmas em vários aspectos, nos quais se procura dar ao povo uma resposta compatível com as suas reais

necessidades. O Judiciário tem, nos últimos tempos, sido alvo de muitas críticas sobre a impossibilidade de dar uma resposta satisfatória à grande massa da população que o procura, em razão principalmente da morosidade, da ineficiência, do custo, da quantidade de recursos cabíveis.

Mas o ponto crucial em que todos se debruçam é encontrar um meio para mudar a imagem negativa de como os serviços públicos têm sido prestados à população pelo Judiciário. A mudança processual é mais aclamada aparecendo inovações como da súmula vinculante, como do encolhimento de prazos. Outro aspecto muito comentado diz respeito à iniciativa do propalado “controle externo” que deve ser encarado com seriedade por todos aqueles conhecedores das forças políticas.

Mas, essa reforma, apesar de absolutamente necessária, não é verdadeira nem completa. A verdadeira face da reforma do judiciário está vinculada ao seu aspecto qualitativo e não quantitativo. A verdadeira reforma não está na análise criteriosa do quanto se gasta, por Região/Regional, mas do como se gasta, comprovados por dados ou critérios estatísticos. Um gráfico indicativo de maior gasto econômico deve ser resolvido nas suas especificidades. A característica singular não deverá, para o administrador, ser motivo de discriminação ou aclamação e sim de planejamento global para o restabelecimento da igualdade material. Se um determinado Tribunal gasta mais em um setor que outro, não é retirando dele recursos que se vai resolver o problema, seja do tribunal, seja do jurisdicionado.

Nesse sentido, Guimarães (1993) analisou a necessidade do Estado fazer uso mais constante e adequado do computador como meio de acesso à Justiça. Em uma síntese do pensamento exposto, defende que o aprimoramento dos meios de

acesso à Justiça deve se fixar em três linhas de atuação: "1 - o aumento do número de juízes; 2 - a reforma legislativa, visando retirar alguns entraves burocráticos ao andamento do processo; 3 - a informatização dos órgãos do Poder Judiciário." (GUIMARÃES, 1993, p.122)

Não se ignora que o Brasil é um País de dimensões continentais e se determinado juízo ou tribunal tem enorme quantidade de processos parados, não é somente enchendo-o de servidores e magistrados que se vai passar da morosidade para a eficiência, nem é vigiando os passos de seus magistrados que aquele órgão vai funcionar a contento. Pelo contrário, vamos gastar mais (com os prováveis fiscais) para obtermos os que obteríamos sem tais "controladores". Tudo isso poderá apenas ser conjuntural e indicativo da realidade ultrapassada em que o Judiciário está envolto. (GUIMARÃES, 1993, p.123)

O que se procura são fórmulas de atendimento diferenciado, de qualidade, de rapidez e eficiência independentemente dos valores gastos. O projeto de informatização do judiciário é de suma importância e, por sua magnitude, atingirá, junto com a Reforma, o ponto exato: a prestação jurisdicional mais rápida e eficiente. Vê-se que esse pensamento global do judiciário é, sem sombra de dúvidas, o que dará mais resultados. E os resultados serão vistos a curtíssimo, curto, médio e longo prazo. O incentivo a esses grandes projetos dará ao Judiciário a força e o instrumental para mudar sua imagem institucional. Para isso, o Judiciário tem que ser visto como um todo, e transformar-se em símbolo de atendimento e eficiência, análogo às grandes instituições bancárias que cadastram milhões de pessoas e que prestam os seus serviços com a mesma qualidade e eficiência no mundo inteiro. A visão administrativa moderna não é restritiva e sim uma visão direcionada para um

organismo inteiro em funcionamento para execução de seu precioso mister, no caso do Poder Judiciário: Justiça para todos. (GUIMARÃES, 1993, p.125)

Falta, porém, para a grande parte dos nossos gestores públicos a visão administrativa essencial à desburocratização do aparato judiciário e dos seus serviços. Falta experiência de como administrar uma grande corporação voltada para a sociedade, enfim, falta ainda muito em termos de conhecimento do próprio aparelho da máquina judiciária.

E para finalizar, não é demais afirmar: nenhum judiciário sobreviverá com credibilidade, eficiência e rapidez se não desprezar as estatísticas quantitativas para valorar as estatísticas qualitativas e se não se fizer imediato aliado do mais precioso instrumento da modernidade: *a tecnologia da informação* que podem ser enquadradas em três categorias: acesso à informação; participação de cidadãos; serviços de transação. (GUIMARÃES, 1993, p.126)

É nesse contexto que se preocupa o presente trabalho, buscando analisar o estágio em que se encontra o Judiciário brasileiro dentro da proposta do governo eletrônico de que faz menção o referencial bibliográfico exposto no capítulo II, retro, elegendo, para tal o Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, cuja estrutura organizacional e informacional se expõem a seguir.

3.3 – A ESTRUTURA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE SANTA CATARINA⁵

A organização da Justiça nos Estados orienta-se pelas normas estabelecidas na Constituição Federal (artigos 93, 94, 96, III, 98, 100 e 125), pelas

⁵ <http://www.tj.sc.gov.br/jur/estruturajudiciaria.htm>

contidas na Lei Orgânica da Magistratura Nacional (Lei Complementar nº 35, de 14 de março de 1979) e pelas disposições das Constituições Estaduais.

Em Santa Catarina, o artigo 77 da Constituição Estadual - enumera os órgãos que integram o Poder Judiciário do Estado:

"I — o Tribunal de Justiça ;

II — os Tribunais do Júri;

III — os Juízes de Direito e os Juízes Substitutos ;

IV — a Justiça Militar;

V — os Juizados Especiais ;

VI — os Juízes de Paz;

VII — outros órgãos instituídos em lei".

3.3.1 - O Tribunal de Justiça de Santa Catarina

O Tribunal de Justiça, com sede na Capital do Estado de Santa Catarina – Florianópolis – e jurisdição em todo o seu território, é composto de 40 (quarenta) desembargadores, nomeados na forma estabelecida no artigo 82 da Constituição Estadual, ou seja, dentre os magistrados de carreira, advogados e membros do Ministério Público, estes últimos em respeito ao consagrado no artigo 94 da Constituição Federal.

São órgãos de julgamento do Tribunal de Justiça segundo a Lei Complementar nº 148/96:

I - O Tribunal Pleno – com todos os membros do Tribunal;

II - A Seção Civil e as Câmaras Criminais Reunidas;

III - Os Grupos de Câmaras, o Grupo de Direito Civil, constituído pelas Primeira, Segunda e Terceira Câmaras de Direito Civil; o Grupo de Direito Comercial composto pelas Primeira, Segunda e Terceira Câmaras de Direito Comercial; e o Grupo de Direito Público integrado pelas Primeira, Segunda e Terceira Câmaras de Direito Público;

IV - As Câmaras Cíveis Isoladas, com a denominação de Primeira, Segunda e Terceira Câmaras de Direito Civil; Primeira, Segunda e Terceira Câmaras de Direito Comercial; e, Primeira, Segunda e Terceira Câmaras de Direito Público;

V - As Câmaras Criminais Isoladas, com a denominação de Primeira e Segunda;

VI – O Conselho da Magistratura

Fruto de alteração regimental - Ato Regimental nº 41/2000, foi instituída, também, a Câmara Civil Especial, com competência para apreciar a admissibilidade e os pedidos de efeito suspensivo em agravos de instrumento de interlocutórias de primeiro grau, bem como para julgar os recursos contra decisões de seus membros.

3.3.2 – Divisão Judiciária do Estado de Santa Catarina

O território catarinense para a administração da justiça divide-se em Distritos, Sub-Distritos, Municípios, Comarcas e Comarcas Integradas, formando, porém, uma só circunscrição para os atos da competência do Tribunal de Justiça artigo 5º da Lei n. 5.624/79.

A Comarca será constituída de um ou mais Municípios, formando área contígua, com a denominação daquele que lhe servir de sede. De conformidade com

a Lei Complementar nº 160, de 19 de dezembro de 1997, as comarcas em Santa Catarina são assim classificadas: entrância inicial, entrância intermediária, entrância final e entrância especial, nas quais estão distribuídas as 111 (cento e onze) comarcas.

Cabe ao Tribunal de Justiça do Estado, mediante ato próprio, especializar Varas em qualquer matéria, definindo sua competência de acordo com a conveniência do Poder Judiciário e a necessidade de agilização da prestação jurisdicional (Lei Complementar Estadual nº 211, de 25-07-2001).

3.3.3 - Estrutura da Diretoria de Informática do Poder Judiciário de Santa Catarina⁶

- **Diretoria de Informática**

Atribuições: Planejar, em conjunto com a CGInfo, a informatização do Poder Judiciário; pesquisar, desenvolver e aplicar novas tecnologias de informação; manter sistemas, equipamentos e canais de teleprocessamento; orientar sobre investimentos em bens de informática; disseminar conhecimento sobre a utilização da informática; prestar suporte a todas as unidades organizacionais do Poder Judiciário Estadual.

- **Secretaria de Atendimento a Usuários**

Atribuições: Orientar e esclarecer dúvidas sobre a utilização de equipamentos e sistemas licenciados pelo Poder Judiciário; encaminhar os problemas aos setores competentes da Diretoria de Informática para solução;

⁶ Fonte: <http://www.tj.sc.gov.br/jur/estruturajudiciaria.htm>

- **Assessoria Técnica**

Atribuições: Pesquisar e avaliar novas tecnologias, de forma a aprimorar os recursos tecnológicos utilizados pelo Poder Judiciário; prover subsídio para tomada de decisão pelo Diretor de Informática, através de relatórios e pareceres técnicos; acompanhar o trabalho de cada uma das divisões que compõe a Diretoria de Informática, identificando situações críticas e apresentando sugestões para a solução dos problemas encontrados; atuar como fator de integração entre as divisões, divulgando os projetos e apontando pontos de convergência dos mesmos em cada divisão; participar e acompanhar o projeto, desenvolvimento, novas implementações e melhorias dos sistemas jurídicos e afins, objetivando a racionalização e otimização dos mesmos; analisar a minuta dos editais de licitação, bem como a dos contratos, acordos, convênios ou ajustes pertinentes à Diretoria de Informática; realizar inspeções e auditorias sobre a utilização dos sistemas, verificando o atendimento aos padrões estabelecidos; levantar as necessidades internas de treinamento para a melhor aplicação das tecnologias propostas; identificar e analisar a aquisição de sistemas disponíveis no mercado; desenvolver e exercer outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pela autoridade competente.

- **Divisão de Aplicativos**

Atribuições: Proporcionar e coordenar a análise, projeto, desenvolvimento, implantação e manutenção preventiva e corretiva dos sistemas jurídicos e administrativos, em condições de proporcionar a eficácia operacional da estrutura do Poder Judiciário; projetar a arquitetura de bases de dados jurídicos e administrativos jurídicos em conjunto com a Divisão de Suporte.

- **Seção de Análise e Projeto**

Atribuições: Elaborar plano de trabalho, especificando prazos para a conclusão de cada uma das etapas referente ao desenvolvimento de sistemas; levantar informações para projetos de sistemas junto aos usuários; detalhar os sistemas, especificando suas características logísticas e físicas; propor alteração de sistemas existentes ou em desenvolvimento; desenvolver estudos da estrutura organizacional, rotinas de trabalho e de otimização dos recursos computacionais, visando melhorar os benefícios propiciados pelos sistemas de processamento de dados; propor a implantação ou alteração dos padrões de documentação a serem adotados no desenvolvimento de sistemas; efetuar estudos acerca da implantação e manutenção de metodologias para o desenvolvimento de sistemas.

- **Seção de Desenvolvimento**

Atribuições: Produzir programas nas tecnologias definidas pela Diretoria de Informática que permitam operacionalizar as especificações executadas pela Seção de Análise e Projeto; orientar programadores e implantadores quanto às suas responsabilidades no desenvolvimento e implantação de sistemas; coordenar a implantação de sistemas; formalizar os procedimentos administrativos e operacionais relacionados aos sistemas, compreendendo a elaboração de manuais de documentação do projeto e operação dos sistemas, compatibilizando-os com as normas da Diretoria de Informática;

- **Seção de Manutenção**

Atribuições: Executar a manutenção nos sistemas, revisando a documentação de modo a garantir que as alterações estabelecidas estejam de

acordo com os propósitos dos projetos; gerenciar e supervisionar profissionais contratados pelo Poder Judiciário para a manutenção de sistemas;

- **Divisão de Suporte**

Atribuições: Administrar, manter e prover acesso às informações contidas nos bancos de dados do Poder Judiciário, respeitando as restrições de segurança e privacidade das informações; gerenciar e manter em funcionamento os equipamentos servidores do Poder Judiciário em todo o Estado; prover recursos de segurança das informações através de restrição de acesso e cópias de segurança;

- **Seção de Banco de Dados**

Atribuições: Projetar a elaboração e implantação de bancos de dados; manter em funcionamento os sistemas gerenciadores de banco de dados; pesquisar e definir o uso de novas tecnologias em gerenciadores de banco de dados; acompanhar, juntamente com os demais analistas, o desenvolvimento de Aplicativos, com o objetivo de racionalizar e otimizar o desempenho na utilização dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados; dar suporte à elaboração da base de dados da Jurisprudência Catarinense;

- **Seção de Segurança de Dados**

Atribuições: Pesquisar e implementar sistemas de segurança, com o objetivo de preservar a integridade e o sigilo das informações armazenadas nos computadores servidores do Poder Judiciário Catarinense; manter em perfeito funcionamento sistemas de segurança física e de acesso; realizar, validar, armazenar e restaurar cópias de segurança das informações contidas nos Sistemas Jurídicos e Administrativos.

- **Seção de Sistemas Operacionais**

Atribuições: Pesquisar sobre o uso de novas tecnologias em sistemas operacionais, bem como aplicá-las e mantê-las em funcionamento; implementar novos recursos para sistemas operacionais, redes corporativas e departamentais; manter em perfeito funcionamento sistemas operacionais, sistemas de redes locais e externas;

- **Divisão de Internet**

Atribuições: Proporcionar o projeto, desenvolvimento, implantação e manutenção preventiva e corretiva das páginas de Internet/Intranet do Tribunal de Justiça; proporcionar o projeto, desenvolvimento, implantação e manutenção preventiva e corretiva dos processos de workflow do Poder Judiciário do Tribunal de Justiça;

- **Seção de Conteúdo**

Atribuições: Executar o desenvolvimento de novas páginas estáticas e dinâmicas para a Internet/Intranet, oferecendo uma gama maior de serviços aos usuários; realizar manutenção das páginas existentes na Internet/Intranet; administrar as páginas da Internet/Intranet, zelando pelo correto acesso às páginas estáticas e de acesso restrito; executar o monitoramento e acompanhamento de estatísticas das páginas de Internet/Intranet; efetuar o estudo de novas tecnologias, ferramentas e soluções voltadas para a área de Internet e intranet; definir padrões a serem seguidos nas páginas estáticas e dinâmicas, bem como zelar para a correta aplicação dos mesmos; promover ações que orientem o usuário acerca do correto uso da tecnologia, através de informativos nas páginas da Internet/Intranet; produzir

páginas de conteúdo dinâmico, de forma a reduzir a manutenção e oferecer uma gama maior de serviços ao usuário.

- **Seção de Workflow**

Atribuições: Definir planos de execução e diretrizes gerais que deverão nortear o desenvolvimento de processos de workflow; definir metodologias e técnicas aplicadas aos processos de workflow; estudar novas tecnologias, ferramentas e soluções voltadas para a área de workflow; definir padrões a serem adotados nos pontos de interface dos usuários dos fluxos de workflow;

Adequar ferramentas e aplicativos para o padrão de interface adotado; estudar e legitimar novos fluxos juntamente com os setores envolvidos, Assessoria de Planejamento e Auditoria Interna, propondo mudanças visando sua racionalização; efetuar a especificação e desenvolvimento de novos fluxos, compreendendo a definição dos setores envolvidos, projeto e implementação do fluxo, definição de papéis, atividades e responsabilidades, criação de formulários, necessidade de integração com aplicativos existentes e geração de documentação; realizar testes e validar os fluxos desenvolvidos para disponibilização ao usuário final; monitorar os fluxos em operação e mantê-los em perfeito funcionamento; produzir manuais e guias de referência; cadastrar, controlar e supervisionar usuários;

- **Divisão de Equipamentos**

Atribuições: Gerenciar e coordenar a distribuição de equipamentos e periféricos de informática às unidades do Poder Judiciário; prover a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e periféricos de informática; orientar os

usuários acerca da correta utilização dos equipamentos; participar das definições técnicas para aquisição de novos equipamentos.

- **Seção de Configuração e Reparos**

Atribuições: Providenciar a instalação e manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática; orientar na elaboração de projetos de cabeamentos lógico e elétrico, bem como realizar testes de conectividade em redes locais; promover medidas educativas sobre o uso adequado dos equipamentos de informática; coordenar e dar suporte aos Técnicos de Suporte Operacional de todo o Estado; executar controle estatístico da ocorrência de problemas em equipamentos do Poder Judiciário, visando orientar futuras aquisições; orientar na especificação de equipamentos de informática a serem adquiridos; instalar e configurar periféricos de informática em equipamentos do Poder Judiciário.

- **Seção de Distribuição e Controle**

Atribuições: Controlar os bens patrimoniais lotados na Diretoria de Informática; controlar prazos de garantia e contratos de manutenção dos equipamentos de informática, encaminhando-os quando necessário para reparos ou substituição; instalar, atualizar versões e controlar as cópias dos sistemas licenciados pelo Poder Judiciário em uso em microcomputadores; realizar consulta de viabilidade técnica referente à aquisição e manutenção de equipamentos de informática; providenciar a distribuição de peças e equipamentos de informática às Comarcas; requisitar à Divisão de Compras a aquisição de peças e equipamentos de informática.

IV – AVALIAÇÃO DO *SITE* DO PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA

4.1 - METODOLOGIA

O site do Poder Judiciário de Santa Catarina (<http://www.tj.sc.gov.br>) foi escolhido tendo em vista que o Autor é servidor efetivo do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, e faz parte da equipe de informática responsável pela atualização e disseminação das informações fornecidas pelo Departamento de Informática.

Para a avaliação do site do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, foi adotada a metodologia elaborada por Vilela (2003), que utiliza três dimensões distintas: **conteúdo**, **funcionalidade** e **usabilidade**, para a análise e promoção da avaliação dos portais estaduais brasileiros utilizados para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na Web.

Para avaliação da dimensão *conteúdo*, foram utilizados critérios baseados em Vilela (2003), enquanto para as dimensões *funcionalidade* e *usabilidade*, utilizou-se a norma técnica NBR 13.596/96 e Nielsen e Tahir como base. Estes autores são estudiosos da relação de pessoas com computadores, e Jakob Nielsen é considerado referência na área.

O principal conceito utilizado é a **usabilidade**. Tradução do inglês *usability*, o termo surgiu no final dos anos 80, criado para estudar e aprimorar a interface dos produtos criados pela indústria do *software*, tendo sido apropriado para

uso na Internet quando a Web começou a despontar como um poderoso meio de comunicação e de geração de negócios. Pode ser definido como a medida da facilidade que os usuários encontram ao visitar um site. Ou seja, se um site é eficiente, intuitivo – o usuário sabe automaticamente como agir para *navegar* – e funcional. Uma boa usabilidade é um pré-requisito fundamental para o sucesso de um site. Segundo um estudo realizado no Reino Unido pelo grupo de comunicações *Incepta Marketing and Communications*⁷, 79% dos usuários abandonam, frustrados, sites com baixa usabilidade, após um minuto e meio de uso. Eles acabam clicando nos *links* errados ou não clicam em nada, deixando o site sem encontrar o que procuram, simplesmente por não saberem onde procurar. O *design* ineficiente e a utilização inadequada de termos ao nomear os recursos existentes no site podem confundir até mesmo internautas experientes.

O presente trabalho privilegiou a avaliação em relação à dimensão Conteúdo do site do Poder Judiciário o Estado de Santa Catarina por entender que esta função é imprescindível para uma avaliação de Websites. As demais dimensões: funcionalidade e usabilidade, tiveram apenas uma avaliação superficial em virtude do exíguo tempo para desenvolvimento desta análise.

4.1.1 - Parâmetros e critérios para avaliação da dimensão Conteúdo:

Foram utilizados 6 (seis) parâmetros para avaliação da dimensão **Conteúdo**, a saber:

1. Abrangência/cobertura e propósito:

- uma visão geral, do portal é oferecida: propósito/missão do portal, apropriados à missão geral da entidade/órgão;

⁷ Fonte: www.incepta.com

- escopo do portal está claramente colocado: tipo e origem da informação, público, datas de cobertura, etc;
- referências a outras fontes, indicação de versões em outros idiomas.

2. Atualidade:

- Conteúdo está atualizado. Isso pode ser avaliado através das datas de última atualização das páginas e também buscando por informação que se sabe que foi tornada disponível recentemente;
- Datas da última atualização aparecem nas páginas de conteúdo mais substantivo.

3. Metadados:

- Metadados são providos através de <metatags> em linguagem HTML;
- Metatags apropriados são oferecidos, por exemplo, título, autor, descrição, palavras-chave;
- Cada página recebe título corretamente.

4. Correção:

- Está claro quem tem a responsabilidade pela precisão da informação apresentada;
- referências a fontes de informação são feitas de forma precisa;
- erros de digitação, grafia e gramática e outras inconsistências não estão presentes.

5. Autoridade/copyright

- Informações sobre copyright são fornecidas: identifica a propriedade intelectual do site e condições para estabelecimento de links, por exemplo;
- A menção das fontes de informação apresentada é um procedimento padrão;
- responsável pela página está claramente identificado;
- Existe um meio de verificar a legitimidade da página, como um número de telefone ou endereço postal, através do qual se possa estabelecer contato para mais informações (um endereço de e-mail não é suficiente).

6. Objetividade:

- conteúdo da página inicial (homepage) está de acordo com o propósito/missão;
- conteúdo se adequa às necessidades do público-alvo;
- conteúdo é escrito em estilo de linguagem clara e consistente que está de acordo com o público-alvo;
- Tom positivo e profissional: evita jargões, humor, acusações;
- A linguagem não mostra preconceitos: racial, cultural, político, comercial;
- A informação está livre de publicidade.

4.1.2 - Parâmetros e critérios para avaliação da dimensão *Usabilidade*:

Para a dimensão **Usabilidade** foram considerados três parâmetros e critérios:

1. Planejamento Visual/Gráfico:

- Existe uma adequação de estilos de fonte e outros atributos de formatação de texto, como tamanhos, cores, etc, ao conteúdo da página;
- Os caracteres encontram-se o mais legíveis possível, levando-se em conta a utilização de contraste e cores de plano de fundo;
- A rolagem horizontal da página 800x600 é evitada;
- Os elementos mais críticos da página estão visíveis na primeira tela de conteúdo, sem rolar verticalmente;
- layout permite o ajustamento do tamanho da homepage a diversas resoluções de tela;
- Os logotipos são utilizados criteriosamente;

2. Navegação:

- itens agrupados na área de navegação, termos claros utilizados para definir as opções de navegação de categorias, ícones de navegação de reconhecimento imediato da classe de itens, links identificados;

3. Acessibilidade:

- Recursos para facilitar a navegação como mapa do site, indicadores de novas informações disponíveis, ferramentas de busca estão disponíveis e são facilmente identificáveis;
- URL clara ou apresenta dificuldade de digitação para o usuário;
- possibilidade de acesso por outras mídias;
- recursos para portadores de deficiência.

4.1.3 - Parâmetros e critérios para avaliação da dimensão *Funcionalidade:*

Para avaliação da dimensão **Funcionabilidade** foram utilizados cinco parâmetros:

1. Serviços:

- prestação de serviços *online*; troca de valores entre usuário e Governo, isto é, permite transações formais de pagamento de taxas ou de recebimentos de reembolsos on-line; espaço para disseminação de notícias e informações sobre políticas públicas; existe mecanismos de busca que facilite a requisição de informações.

2. Comunicação/Participação/Feedback:

- portal funciona como um ambiente de promoção da Comunicação em dois sentidos, ou seja, permite diálogo entre Governo e usuário; espaços de cooperação, como salas de discussão e chats;

3. Privacidade:

- especificação da política de privacidade e segurança dos dados fornecidos pelos usuários;

4. Personalização:

- visão personalizada do conteúdo do portal, serviço de notificação sobre novo conteúdo de interesse do usuário;

5. Esquema de classificação das informações:

- congregação de informações de diferentes sites, não se configurando como um catálogo de links.

4.1.4 - Definição da pontuação

Para cada um dos aspectos observados foram atribuídas notas que, retrabalhadas em termos estatísticos estabelecem uma medida quantitativa, capaz de possibilitar a avaliação em termos absolutos e relativos do site analisado, de conformidade com Vilela (2003). Nesse contexto, para que o processo de avaliação seja efetivo, é necessário a existência de uma associação entre uma determinada dimensão e parâmetro a um peso, que represente a sua importância relativa na avaliação, e uma nota, que represente, ao final, o nível de amadurecimento do portal. O motivo da adoção desse método de pontuação foi ressaltar a importância de cada critério em relação aos parâmetros e dimensões apresentados, de forma a viabilizar uma análise do aspecto avaliado.

Os critérios de avaliação são organizados em grupos de nível inferior, denominado nível 2 (que são os parâmetros), e os parâmetros são organizados em

grupos de nível superior, nível 1 que representa a análise do Conteúdo. A nota de um grupo de nível 2 será a média ponderada das notas dos critérios pertencentes àquele parâmetro e é representada pela equação 1 a seguir:

$$N_{G2} = \frac{\sum (P_c \times N_c)}{\sum (P_c)}$$

Equação 1 - Nota de um grupo de nível 2

Onde:

N_{G2} = nota de um grupo de nível 2;

P_c = peso de um critério c do grupo;

N_c = nota de um critério c do grupo.

Já a nota de um grupo de nível 1 é a média ponderada das notas dos parâmetros e é representada pela equação 2 a seguir:

$$N_{G1} = \frac{\sum (P_p \times N_p)}{\sum (P_p)}$$

Equação 2 - Nota de um grupo de nível 1

Onde:

N_{G1} = nota de um grupo de nível 1;

P_p = peso de um parâmetro;

N_p = nota de um parâmetro.

Os pesos atribuídos às dimensões, parâmetros e critérios refletem os níveis de importância coerente dos mesmos e, no caso do presente trabalho, assumiram um dos seguintes valores:

Tabela 1 - Atribuição de pesos

| PESO | IMPORTÂNCIA OU PRIORIDADE |
|------|---------------------------|
| 1 | Baixa |
| 2 | Média |
| 3 | Alta |

De acordo com Vilela (2003) a definição dos pesos atribuídos aos critérios de avaliação foi feita a partir da consulta a especialistas, que preencheram um formulário de atribuição de pesos, cada qual em sua especialidade distinta. Cinco especialistas foram consultados. O peso de cada critério é a média simples dos pesos atribuídos por cada um dos cinco especialistas consultados.

Já o peso de cada parâmetro é a média simples entre os pesos finais dos critérios. Os valores dos pesos dos critérios, parâmetros e dimensões constam da tabela 3 - apresentação de resultados.

As notas, por sua vez, refletem a qualidade do item e, no presente trabalho possuem os seguintes valores:

Tabela 2 - Atribuição de notas e seu significado

| NOTA | SIGNIFICADO |
|------|--------------------------------------|
| 0 | Item ruim, incompleto ou inexistente |
| 1 | Item regular |
| 2 | Item bom |
| 3 | Item muito bom |
| 4 | Item completo |

4.2- APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.2.1 - Apresentação do Resultado do Conteúdo

Tabela 3 - Apresentação do Conteúdo

| Característica | Parâmetro/Peso | Critério | Peso | Nota | Nota Final do Parâmetro | |
|---------------------------------------|---|--|------|------|-------------------------|--|
| Conteúdo (Peso 3) | Abrangência/Cobertura e Propósito (Peso 2) | Critério 1 | 3 | 3 | 3,0 | |
| | | Critério 2 | 3 | 3 | | |
| | | Critério 3 | 3 | 4 | | |
| | | Critério 4 | 2 | 3 | | |
| | | Critério 5 | 1 | 0 | | |
| | | | | | | |
| | Atualidade (peso 3) | Critério 1 | 3 | 4 | 3,5 | |
| | | Critério 2 | 3 | 3 | | |
| | | | | | | |
| | Metadados (Peso 3) | Critério 1 | 2 | 4 | 4,0 | |
| | | Critério 2 | 3 | 4 | | |
| | | | | | | |
| | Correção (Peso 2) | Critério 1 | 3 | 3 | 3,3 | |
| | | Critério 2 | 2 | 3 | | |
| | | Critério 3 | 2 | 4 | | |
| | | | | | | |
| | Autoridade/Copyright (Peso 3) | Critério 1 | 2 | 0 | 2,2 | |
| | | Critério 2 | 2 | 2 | | |
| | | Critério 3 | 3 | 2 | | |
| | | Critério 4 | 3 | 4 | | |
| | | | | | | |
| | Objetividade (Peso 3) | Critério 1 | 3 | 4 | 4,0 | |
| | | Critério 2 | 3 | 4 | | |
| | | Critério 3 | 3 | 4 | | |
| Critério 4 | | 3 | 4 | | | |
| Critério 5 | | 3 | 4 | | | |
| Critério 6 | | 2 | 4 | | | |
| | | | | | | |
| Nota Final da Característica = | | 3,35 de 4 possíveis ou 8,37 de 10 possíveis | | | | |

Poder Judiciário de Santa Catarina

INSTITUCIONAL CORREGEDORIA ACADEMIA JUDICIAL DIRETORIAS CONSULTA PROCESSUAL JURISPRUDÊNCIA

Consultas

Processos

1º Grau

Comarca

Pesquisar por

Número do Processo

Número ou nome

Jurisprudência

Palavra chave

Serviços

PJSC-Push

Biblioteca

Fornecedores

Precatórios

Telefones - TJ

Telefones - Fóruns

Outros Serviços

Consulta de e-mails

fale conosco

Destaque

Comunicados

I - Lista de exames para admissão no Poder Judiciário de Santa Catarina.

II - Os Juizes de Direito Luiz Zanelato e Yhon Tostes, da Vara da Família e Órfãos da Comarca de Joinville, informam que os prazos processuais estarão suspensos no período de 17 a 20 de maio, em virtude da mudança do local físico da unidade. Para saber mais, clique aqui.

III - A Biblioteca Des. Marcílio Medeiros iniciou no dia 6 de maio serviço de higienização e limpeza dos livros contidos no seu acervo. Para que todas as obras passem por esses processos, solicitamos aos senhores usuários a devolução das obras que porventura não estão sendo utilizadas.

IV - O Tribunal de Justiça informa às partes e aos advogados que, a partir do dia 2 de maio do ano em curso, entrará em vigor a Resolução n. 05/2005-CM, que reajustou para R\$ 230,00 (duzentos e trinta reais) o valor inicial das custas de preparo e das despesas relativas a recursos em geral. Para acessar a íntegra da Resolução, clique aqui.

Guias de Recolhimento de Recursos ao STJ e STF

Advogados e interessados poderão obter as Guias de Recolhimento dos Recursos Especial e Extraordinário no *site* do Poder Judiciário de Santa Catarina. Para obtê-las, clique aqui.

Notícias

27/05 Noiva ansiosa recupera investimento feito na casa própria 3

27/05 Noiva ansiosa recupera investimento feito na casa própria 2

27/05 Noiva ansiosa recupera investimento feito na casa própria 1

27/05 Paternidade Responsável participará do Mutirão em Lages

25/05 AL homenageará magistrados dedicados à causa da adoção em SC

25/05 Vara da Fazenda de Lages se apronta para Semana do Mutirão

mais notícias

RESENHA

Resenha do dia 27/05/2005

Anteriores

BOLETIM INFORMATIVO

Edição nº 12

Edições anteriores

Você sabia

Que o Poder Judiciário de Santa Catarina, através da Corregedoria-Geral da Justiça - CEJA e das Comarcas, promoverá eventos, pronunciamentos e distribuição de material informativo neste 25 de maio - Dia Nacional da Adoção - com o objetivo de incentivar o maior número de pessoas a refletir sobre tão precioso instituto?

Matérias do Poder Judiciário no Diário da Justiça

Links

Jurisdição

Estrutura Judiciária

Órgãos Julgadores

Pautas do TJSC

Comarcas

Juizes de 1º Grau

Plantão Judiciário

Antecedentes Processuais

Movimento Forense

Custas Judiciais

Diário da Justiça

Súmulas

Legislação

SAJ

Administração

Composição

Dirigentes

Organograma

Normas e Manuais

Planos e Projetos

Contratos/Convênios

Licitações

Finanças

Prestação de Contas

Quadro de Pessoal

Movimento Funcionário

Cursos e Eventos

Formulários

Contatos

Logos: Casa da Cidadania, Programa Tribujovem, MANUAIS DE PROCEDIMENTOS, Centro de Atendimento e Informações, Serviço de Mediação Familiar, Coordenação Juizados E

Endereço: Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Florianópolis, Santa Catarina
 CEP: 88020-901 Fone: (48)221-1000 Fax: (48)221-1200
 E-mail: tjcenai@tj.sc.gov.br

Figura 1 - homepage do Poder Judiciário de Santa Catarina para análise de conteúdo, funcionalidade e usabilidade.

4.2.2 - Análise dos resultados do Conteúdo

4.2.2.1 - Abrangência/cobertura e Propósito

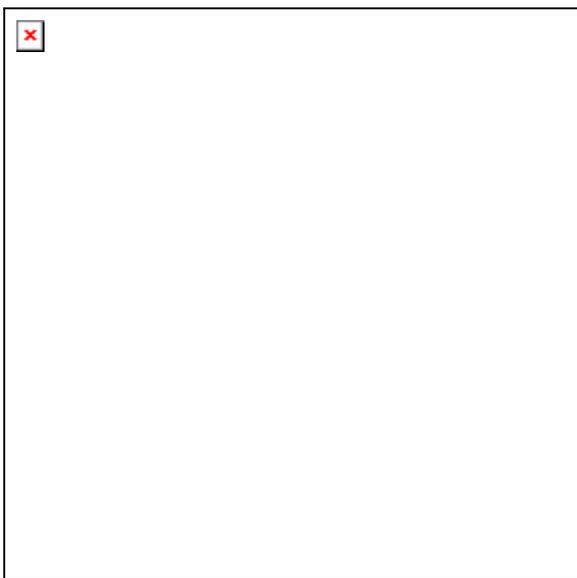
Quanto à dimensão conteúdo, pela análise da homepage (figura 1) verificou-se que o portal do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina foi elaborado com a missão de prestar informações sobre os serviços por ela prestados, notadamente sobre o andamento dos processos judiciais submetidos ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina e jurisprudência produzida, os quais são disponibilizados no portal e facilmente acessados. Todas as 111 comarcas estão integradas ao portal e a movimentação de todos os processos sob sua tutela estão disponibilizados e facilmente acessíveis aos usuários. A própria entidade é responsável pela produção destas informações e por publicá-las no portal. Os dados sobre a origem da informação são fornecidos de maneira clara e inequívoca.

O propósito/missão do portal é apropriado à missão geral do Poder Judiciário, oferecendo, no link "Institucional", não apenas informações amplas sobre a Instituição, sua missão, como disponibiliza um histórico do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina desde sua formação, nos idos tempos do Brasil Colônia até os dias de hoje, com fotos de suas instalações ao longo desse tempo.

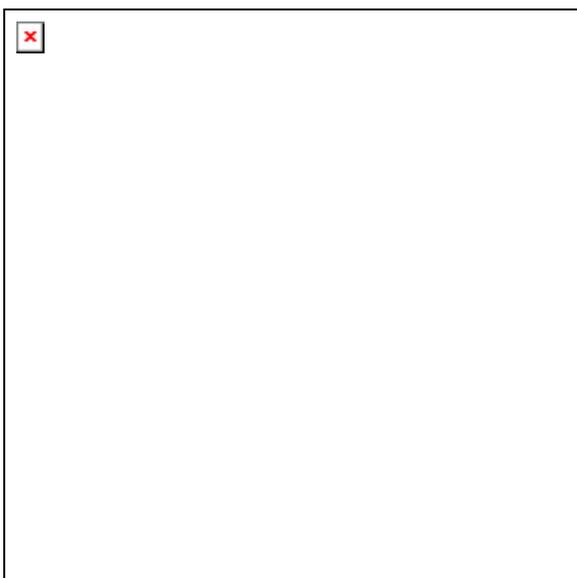
O escopo do site também está bem definido com tipo de informações bem definidos e descritos no portal com clareza, agrupados em grupos temáticos: consultas sobre processos, jurisprudência, serviços, jurisdição, administração, links, notícias, etc. O acesso aos serviços de informação processual e jurisprudência, principal missão/propósito do Poder Judiciário, são disponibilizados tanto no alto da página principal quanto no menu na parte esquerda desta mesma página, demonstrando a preocupação da Instituição quanto à acessibilidade destas

informações ao seu público-alvo. No centro da *homepage* em "destaque" são disponibilizadas informações de interesse dos usuários e um breve resumo das últimas noticiais, evitando assim que o usuário tenha que localizá-las no menu principal.

Existem links que levam o usuário à outras fontes de informação relacionadas, tais como: Links Jurídicos e Culturais;

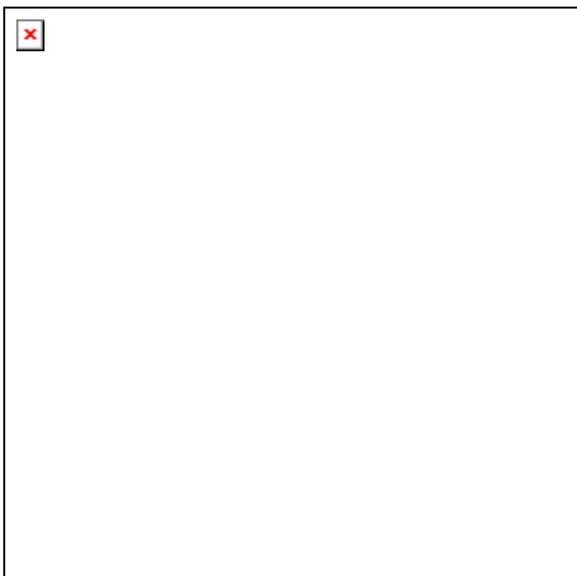


Associações e Órgãos de Classe;

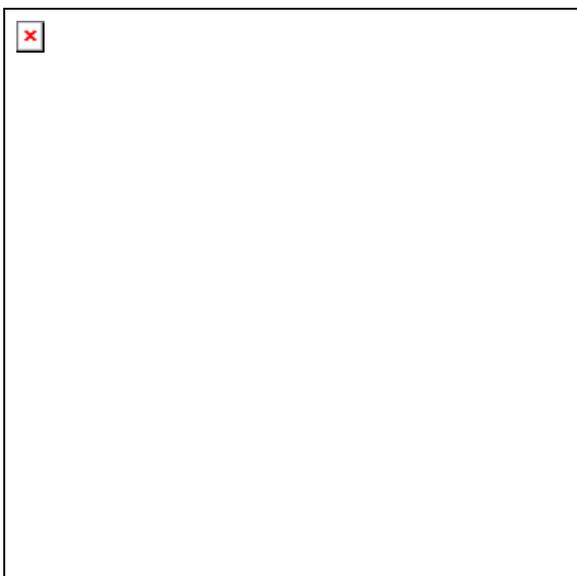


Ministério

Público;



Páginas Pessoais de Magistrados;



Sites Jurídicos; Sites de Órgãos

Governamentais; Tribunais e Juízos de Primeiro Grau; Universidades Nacionais e Estrangeiras; entre outros. Apesar de não mencionar que o conteúdo está disponível em outros idiomas, disponibiliza links de sites jurídicos internacionais para pesquisas.

4.2.2.2 - Atualidade

O conteúdo do site do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina está atualizado, principalmente no que se refere ao conteúdo de seu principal objetivo/missão que é a informação processual que é disponibilizada em tempo real,

ou seja, no momento em que o processo está sendo movimentado esta informação está sendo disponibilizada no portal. A atualidade das demais informações podem ser observadas pelo conteúdo em si, cujas notícias/informações são recentes. Entretanto, o site não informa datas de última atualização sendo este informativo perceptível apenas pelas datas das notícias disponíveis no site. Assim, as informações que não trazem datas em seu bojo não podem ser avaliadas quanto à sua atualidade nem a data de sua inserção no portal.

4.2.2.3 - Metadados

Pela exibição de código fonte da *homepage* do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina constatou-se que são oferecidos os metatags apropriados, tais como: título e descrição, sendo que cada página recebe corretamente seu título. O título "Poder Judiciário de Santa Catarina" é mostrado aos usuários em todas as páginas e links abertos, informando que o usuário está no portal do Poder Judiciário de Santa Catarina, entretanto, em cada página é exibido título corretamente que indica onde o usuário está navegando. Também são oferecidas opções de palavras-chave e/ou descritores para busca de informações.

4.2.2.4 - Correção

Na seção "Notícias" o responsável pela informação é perfeitamente identificado ao final de cada texto. Já no restante do site esta informação não está presente. As referências a fontes de informação são feitas de forma correta e não foi constatado erros de digitação, grafia e gramática; sendo os textos redigidos em

linguagem acessível ao público-alvo da Instituição. Não há qualquer outra inconsistência no portal que dificulte a precisão das informações ali disponibilizadas, o que revela cuidado especial na disponibilização do conteúdo.

4.2.2.5 - Autoridade/copyright

Não há informação sobre propriedade intelectual. Copyright que costuma estar colocado no final das *homepages*, no caso do Poder Judiciário de Santa Catarina, não está presente. O único indicativo que leva a identificação da propriedade intelectual são o logotipo do Poder Judiciário de Santa Catarina e o título presente no alto do portal.

Não há identificação do responsável pela página. O site contém endereço, CEP, telefone, fax e e-mail do Poder Judiciário de Santa Catarina como meio de verificar a legitimidade da página.

4.2.2.6 - Objetividade

Todos os serviços oferecidos pelo Poder Judiciário de Santa Catarina estão disponíveis na página principal. O conteúdo está adequado às necessidades ao propósito/missão da Instituição e é apresentado em linguagem clara e concisa, perfeitamente compreensível ao usuário, não deixando transparecer ideologias de ordem racial, cultural, política ou comercial. Além das informações afetas à sua missão disponibiliza, no portal, uma gama de outras informações correlatas, de interesse social, tais como: Casa da Cidadania; Tribujovem; manuais de procedimento; Resenhas; Notícias; Você Sabia, entre outros de interesse do usuário.

4.2.3 - Análise da Funcionalidade

4.2.3.1 - Serviços

O portal do Poder Judiciário de Santa Catarina oferece informações e viabiliza a prestação de serviços on-line. É possível apresentar sugestões para aprimoramento dos trabalhos através do link "Fale conosco" , consultar andamento de processos judiciais interpostos em qualquer das comarcas do Estado; obter jurisprudência do Tribunal de Justiça de Santa Catarina; informações sobre a estrutura da Instituição; pautas do TJSC ; movimento forense; custas judiciais; Diário da Justiça; súmulas, legislação, bem como possibilita a obtenção de Guias de Recolhimento de Recursos ao STJ e STF, facilitando o trabalho de advogados e usuários.

Além disso a Instituição destina espaço para a disseminação de informações sobre suas atividades administrativas, como, por exemplo, sua composição, dirigentes, organograma, normas e manuais, planos e projetos, contratos/convênios, finanças, prestação de contas, quadro de pessoal, movimento funcional, cursos e eventos, formulários, além de disponibilizar serviços, como o envio, via e-mail, de informações sobre movimentação de processos de Primeiro Grau no Estado de Santa Catarina.

O portal destina espaço para a disseminação de notícias sobre as atividades do TJSC, com mecanismos de busca através de palavras-chave para facilitar a busca de informação. O *site* não permite a troca de valores entre o usuário e o TJSC, ou seja, não possibilita pagamento de taxas ou recebimentos de valores.

4.2.3.2 - Comunicação/Participação/Feedback/Privacidade

O portal do TJSC não oferece espaços de cooperação, tais como salas de discussão e chats. O site não especifica uma política de privacidade e segurança

dos dados fornecidos pelos usuários. Não são requeridas informações exclusivas de usuários, como cadastramento número de CPF e outros documentos de identificação.

4.2.3.3 - Customização/Personalização/Esquema de classificação das informações.

Não é permitido ao usuário a criação de uma visão personalizada do conteúdo do site. É possível ao usuário fazer um cadastramento para receber informações atualizadas sobre processos de seu interesse. O portal não congrega informações de diferentes sites, oferecendo apenas links para outros sites.

4.2.4 - Análise da Usabilidade

4.2.4.1 - Planejamento Visual/Gráfico

Existe adequação de estilos de fonte e outros atributos de formatação de texto, como tamanhos e cores, ao conteúdo da página. No portal, são listadas últimas notícias de interesse do usuário. As informações são agrupados por área temática, facilitando a busca do usuário. Cada texto tem um título em negrito, seguido do texto respectivo. O menu à esquerda da tela é mostrado com um fundo amarelo-ouro e com as letras dos *links* em preto, conferindo uma fácil legibilidade aos textos, facilitando a identificação por parte do usuário, da sessão procurada. O menu principal é dividido em seções para melhor distribuição do conteúdo do site resultando em um acesso mais rápido à área desejada.

A rolagem não se faz necessária em sentido horizontal e, apesar da necessidade da rolagem em sentido vertical, o conteúdo das informações mais importantes situam-se dentro do campo de visão da página sem a necessidade de

rolagem para visualização. O site permite o ajustamento do tamanho do mesmo a diversas resoluções de tela e os logotipos do site são utilizados com critério pois a folha de estilo padronizou tal utilização.

4.2.4.2 - Navegação e Links

Os termos utilizados para a navegação são de fácil entendimento e os itens estão agrupados na área de navegação por área temática, assim, sua acessibilidade pelo usuário. Os ícones de navegação, pela forma de sua distribuição, são utilizados de maneira a, efetivamente, ajudar os usuários a reconhecer imediatamente uma classe de itens.

Os links são diferenciados, de forma a tornar fácil a compreensão de seu conteúdo, e o curso do mouse assume a forma de "mão" quando posicionado sobre o texto que é um link, entretanto, não há mecanismo para diferenciar os links de páginas já visitadas das não visitadas.

4.2.4.3 - Acessibilidade

NO site é oferecido um sistema de busca para acessar informações sobre processo judicial e jurisprudência, através de palavras-chave, número do processo, partes, OAB. A URL do site é clara, não oferecendo dificuldades para o usuário. Não existe interface humana disponível para dar suporte à utilização, caso necessário. O site não oferece recursos diferenciados para portadores de necessidades especiais. A portabilidade do site está resumida a navegadores da Internet (browsers) sendo impossível o acesso através de palms, celulares e outras mídias.

4.3 - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O portal do Poder Judiciário de Santa Catarina foi estruturado para servir de aporte a interface Judiciário x cidadãos, dentro do conceito G2C (*Government to Citizen*).

Pela análise da dimensão *Conteúdo*, pode-se verificar que o portal do TJSC, serve de aporte para as informações dos serviços realizados pela Instituição, cujos resultados e andamentos são disponibilizados via portal. Assim, de maneira geral, a própria Instituição é responsável pela produção e publicação das informações publicadas no portal. Os dados sobre o origem são claramente fornecidos.

Pela análise do portal percebe-se que o mesmo se destina a um público específico: aos advogados e às partes interessadas no andamento de processos e na obtenção de jurisprudência, doutrina e outras informações correlatas que os possam ajudar em seu trabalho e/ou demanda judicial. Como o portal se destina a um público-alvo específico ele pode ser construído dentro de padrões de acessibilidade adequados a esse tipo de usuário, já habituado a navegar na Internet.

Nesse contexto, a preocupação maior da Instituição é disponibilizar aos usuários as informações por eles requeridas da maneira mais célere e clara possível, uma vez que as mesmas permitem aos usuários agilizar suas próprias ações e estabelecer estratégias quanto aos processos. Este é um diferencial no site da Poder Judiciário Catarinense: informações atualizadas e a possibilidade de acesso rápido a elas. Nele é possível consultar tramitação de processos, buscar jurisprudência, doutrina, além de outras informações e serviços de interesse desse público-alvo.

Na área administrativa o TJSC disponibiliza consulta a relatórios de despesas, demonstrativos de execução orçamentária, contratos, convênios, licitações, despesas com pessoal, prestação de contas, entre outros, demonstrando sua preocupação quanto à transparência e publicidade de seus atos.

No que diz respeito à atualização das informações disponibilizadas no portal do TJSC, nem sempre foi possível identificar quando a informação foi disponibilizada e/ou atualizada. Também não está claramente definida a propriedade intelectual. Não há informações sobre copyright. Pode, assim, ser percebida a falta de atualização de data no documento.

Quanto a qualidade das informações pode-se afirmar que elas são precisas, corretas, dirigida ao usuário com moderação e objetividade, isentas de contradições, mantendo a neutralidade, sem generalizações vagas e ideologicamente isentas que preconceitos e/ou tendências político-partidárias. É um portal que serve a comunidade e o usuário dentro dos preceitos norteados pelo Governo Eletrônico: ação pública direcionada ao cidadão; oferta de meios de acesso a informações e serviços; organização das informações dentro dos órgãos do governo; troca de informações entre as várias esferas do governo; suporte a interoperabilidade, tudo buscando uma prestação jurisdicional mais rápida e eficiente.

V - CONCLUSÃO

O presente trabalho mostrou que a criação de um *e-gov* eficaz é um processo complexo, que envolve inúmeros fatores, a começar por uma redefinição do papel do Estado como um prestador de serviços, e de sua própria estrutura organizacional. Nesse contexto, ao se organizar a estrutura do sistema de informação e informatização o Governo deve sempre levar em consideração algumas premissas importantes:

Em primeiro lugar, os sites precisam ser construídos segundo a ótica e necessidades do usuário/cidadão. Isso porque, o Governo, muitas vezes, apenas transfere para o mundo virtual a burocracia do mundo real. Assim, deve-se agrupar as informações e serviços por temas, de forma que fiquem mais acessíveis ao cidadão.

Em segundo, existe a necessidade de que se estabeleçam padrões de *design* e de qualidade. Nota-se hoje a ausência de um direcionamento para a construção das páginas governamentais, que parecem ser criadas a partir de diversas iniciativas isoladas. Para que esses padrões sejam implementados, é preciso que haja a coordenação de um planejamento central, a partir de um projeto de *e-government* bem estruturado.

Em terceiro, a observação do que está sendo feito em outros estados e/ou instituições, de forma a aprender com as experiências de sucesso, poderia significar um grande avanço em curto espaço de tempo, permitindo que os sites pudessem ter suas navegações aprimoradas e serviços poderiam ser incluídos ou modificados, diminuindo a burocracia estatal.

De qualquer modo, as ações de Governo Eletrônico e o desenvolvimento dos portais na Web prometem mudar a forma na qual o cidadão interage com o governo. Há que lembrar, entretanto, que isso só faz sentido sabendo-se, de fato, o que o cidadão quer, o que ele espera dos governos, quais são suas principais preocupações. Essa é uma ampla área de pesquisa a ser desenvolvida no Brasil: a identificação das necessidades informacionais do cidadão usuário dos portais de *e-gov*. Após o início da década de 90, juntamente com o surgimento do Governo Eletrônico, a preocupação com a qualidade da informação ofertada na Internet suscitou vários estudos na área de Ciência da Informação, os quais discutem a origem de um novo mercado de trabalho para o profissional da informação, ao assumir o papel de avaliador, revisor e seletor da massa de informações disponíveis na rede.

O presente trabalho, que teve por escopo a análise do portal do Poder Judiciário de Santa Catarina demonstrou que o Judiciário está preocupado em adequar-se às novas necessidades da prestação de serviços e informações, montando uma Diretoria de Informática com estrutura bastante a dar suporte necessário a prestação de informações via Internet, que montou, como se viu pela análise, um portal que permite uma navegação simples e eficiente, como deve ser a disponibilização de informações a esse tipo de usuário.

Distante de pretender esgotar o assunto, este estudo pretendeu contribuir para estimular o desenvolvimento de novos e mais aprofundados estudos, que venham a ampliar os conhecimentos sobre as relações, as políticas públicas e as ações de *e-gov* em nosso país, para, desta forma, facilitar e aprimorar a transparência governamental, o exercício da cidadania e o fortalecimento dos valores democráticos.

VI - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. BNDES. **E-governo**: o que já fazem os estados e municípios. Informativo BNDES nº20, Outubro 2000.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Edição de 2004.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. Sociedade da informação no Brasil: **livro verde**. Tadao Takahashi (Org). Brasília, 2002, 195p.

BRASIL. NBR. norma técnica NBR 13.596/96.

BRASIL. PNAFE. **Governo Eletrônico e as Administrações Tributárias Estaduais Brasileiras**. Brasília: UCP, 2000.

BRASIL. Poder Judiciário de Santa Catarina. **O Poder Judiciário**. Disponível em <http://www.tj.sc.gov.br/jur/estruturajudiciaria.htm> (acesso em 25/03/2005)

BRASIL. Poder Judiciário de Santa Catarina. Estrutura do Poder Judiciário de Santa Catarina. Disponível em <http://www.tj.sc.gov.br/jur/estruturajudiciaria.htm> (acesso em 30/03/2005)

BRASIL. site do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (www.trf1.gov.br)

CHAHIN, Ali *et al.* **E-gov.br; a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004, 380p.

GUIMARÃES, José Lázaro Alfrêdo. **Ações Coletivas e as Liminares Contra Atos do Poder Público**. 2. ed., Brasília: Brasília Jurídica, 1993.

JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil**: usos e desusos da informação governamental. Niterói: Ed. Universidade Federal Fluminense, 1999, 239p.

NIELSEN, Jakob; TAHIR, Marie. **Homepage Usabilidade – 50 Websites Desconstruídos**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

ONU. **Benchmarking E-government**: a Global Perspective, da Divisão de Administração Pública da ONU e da American Society for Public Administration.

SILVA FILHO, Antonio Mendes da. Governo Eletrônico no Brasil. In: **Revista Espaço Acadêmico** nº 37, junho/2004.

SOUSA, Lindeberg Barros de. Redes de Computadores: Dados, Voz e Imagens. São Paulo: Editora Érica, 5. ed., 2002.

VILELA, Renata Moutinho. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na Web**. Dissertação de mestrado. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003.