

Proposta de avaliação de portais públicos: aplicação em portais da justiça estadual no Brasil*

Motion for public portals evaluation: application portals of state courts in Brazil

Elis Regina Pereira de Melo¹
Adalmir de Oliveira Gomes²

Resumo

Sistemas de comunicação como os portais eletrônicos de organizações públicas têm sido considerados mecanismos centrais para a interação entre sociedade e Estado. A avaliação desses portais é um procedimento importante e necessário para o aperfeiçoamento dos serviços prestados. Diante disso, o presente estudo propõe um modelo integrado de avaliação de portais públicos. O modelo é aplicado no Judiciário e busca avaliar e comparar a capacidade que portais eletrônicos da Justiça Estadual no Brasil têm de prover informação e serviços aos usuários. No modelo são investigadas quatro dimensões de análise: (a) funcionalidade, (b) transparência, (c) interação e (d) estrutura tecnológica. Desse modo, são identificados os serviços e as informações disponíveis aos usuários, é avaliada a efetividade do funcionamento dos serviços oferecidos nos portais, e, por fim, é apresentada uma comparação dos portais com base nos resultados obtidos. Os resultados mostram uma capacidade equilibrada entre os portais eletrônicos investigados de prestar informações e serviços aos usuários, o que significa que, em termos gerais, os portais estão cumprindo seu papel social. Os portais que mais se destacaram foram os seguintes: quanto à transparência, os tribunais de justiça do Estado da Paraíba e do Amazonas; quanto à estrutura tecnológica, o Superior Tribunal de Justiça e os tribunais de justiça do Estado de São Paulo e do Distrito Federal e Territórios; quanto à funcionalidade, praticamente todos os portais se destacaram; e, quanto à interação, nenhum portal se destacou. Essa última dimensão é a que se apresenta como o maior desafio a ser enfrentado.

Palavras-chave: Governança. Portais eletrônicos. Justiça Estadual no Brasil.

Abstract

Communications systems such as electronic portals of public organizations have been considered central mechanisms for interaction between society and state. The evaluation of these portals is an important and necessary procedure for the improvement of services provided. Thus, the present study proposes an integrated model of evaluation of public portals. The model is applied in the judiciary and seeks to assess and compare the ability of electronic portals of state courts in Brazil have to provide information and services to users. In the model are investigated four dimensions of analysis: (a) functionality, (b) transparency, (c) interaction and (d) technological structure. Thus, the services and information available to users are identified, it evaluates the effectiveness of the operation of the services offered in portals, and finally shows a comparison of the portals based on these results. The results show a balanced capacity between electronic portals investigated to provide information and services to users, which means that, in general terms, the portals are fulfilling their social role. The portals that stood out were the following: the transparency, the courts of the State of Paraíba and the Amazon; on the technological structure, the Superior Court of Justice and the courts of the State of São Paulo and the Federal District and Territories; in functionality, virtually all portals stood out; and how the interaction, no portal stood out. This last dimension is the one that presents the greatest challenge to be faced.

Keywords: Governance. Electronic portals. State Courts in Brazil.

* Recebido em: 02/02/2016.

Aprovado em: 24/02/2016.

¹ Bacharel em Administração pela Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia da Universidade de Brasília - UnB. Atua desde 2008 com eletrônica e informática. Atualmente presta serviços de suporte, monitoramento e manutenção do Sistema Eletrônico de Votação e Presença da Câmara dos Deputados. Interesse de pesquisa nas áreas de Administração da Informação.

² Doutor pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília-UnB (2014). Professor Adjunto do Departamento de Administração da UnB e professor credenciado do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA/UnB). Experiência em projetos para diversas organizações públicas. Autor de artigos publicados em revistas e eventos científicos nacionais e internacionais. Líder do grupo de pesquisa Gestão e Inovação em Organizações da Justiça (GIJ). Interesse de pesquisa nas áreas de administração pública, políticas públicas e gestão judiciária.

1 Introdução

O alto nível de desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) possibilita melhor relação entre o Estado e a Sociedade. Por esse motivo, há necessidade de uma busca pela qualidade e satisfação das demandas do cidadão quando procuram informações e serviços nos portais de Justiça. A Lei de acesso à Informação também é um fator motivador, pois tem feito organizações públicas se mobilizarem para o desenvolvimento de mecanismos que disponibilizem informações e serviços para a sociedade.

Na administração de uma instituição, existem diferenças de interesses entre o principal (usuário) e o agente (gestor). A governança corporativa é um meio para evitar os esses conflitos. O governo eletrônico faz parte de um conjunto de ações para promover a governança na esfera pública. A lei de acesso à informação é um mobilizador para instituições usarem os portais eletrônicos para disponibilização de informações e serviços.

Nesse contexto, o presente estudo está situado em uma interseção da Administração Pública e Administração da Informação, pois traz conceitos utilizados nos estudos de gestão e qualidade da informação, além de usabilidade de sistemas de informação aplicados ao ambiente normatizado da administração pública. O objeto de estudo são os portais eletrônicos do Poder Judiciário, mais especificamente da Justiça Estadual.

Os portais eletrônicos são uma poderosa ferramenta que pode proporcionar celeridade, diminuição de custos, aumento da produtividade e da eficiência no Judiciário. Mas para que isso ocorra, as informações e serviços prestados devem ser confiáveis, acessíveis, atualizados e relevantes. Existem diferentes modelos para avaliação de informações e serviços eletrônicos, que foram elaborados por iniciativa do Governo e ainda outros construídos pela comunidade acadêmica. Porém, muitos deles fazem uma análise superficial dos critérios necessários em um portal. Nesse contexto, a presente pesquisa busca responder as seguintes questões: os portais eletrônicos das Justiças Estaduais brasileiras são um canal de informação e de prestação de serviços ao cidadão? Se sim, em que nível essas informações e serviços são prestados? Assim, o objetivo geral da pesquisa é avaliar e comparar a capacidade de portais eletrônicos da Justiça Estadual no Brasil de prover informações e serviços aos usuários.

Para atingir o objetivo deste artigo, foi elaborado

um modelo de avaliação com base nos estudos anteriores e na percepção de lacunas observadas nos modelos. Foram definidas quatro dimensões de análise – funcionalidades, transparência, Interação e estrutura tecnológica. Os resultados levam à aceitação da pertinência do modelo criado, pois nenhum outro modelo uniu essas dimensões; outra contribuição importante é a exposição de portais de referência em cada uma das dimensões definidas.

A sociedade precisa de acesso à Justiça e o governo eletrônico proporcionou a quebra de muitas barreiras, que impedem a efetividade na prestação desse direito. Os portais eletrônicos podem ser uma ferramenta aliada, caso proporcionem informações e serviços necessários. A avaliação desses portais na internet se torna fundamental para trazer melhorias aos serviços prestados. Por esse motivo, é essencial avaliá-los de formas distintas e sob muitas perspectivas.

Estudos existentes abordam principalmente o governo no âmbito do Executivo e os que tratam do Judiciário ficam restritos a uma descrição das informações ofertadas no site. Este trabalho faz uma análise quantitativa e qualitativa por meio de uma construção dos requisitos relevantes abordados em alguns dos documentos publicados pelo governo e em estudos anteriores. Contribui no sentido de mostrar como as tecnologias da informação ainda podem ser exploradas para a criação de mecanismos mais avançados de governo eletrônico. A avaliação dos portais traz uma percepção do nível evolutivo de governo eletrônico possibilitando sua melhoria.

2 Referencial teórico

2.1 Governança e governo eletrônico

A utilização das tecnologias da informação na administração pública brasileira não é nova, segundo Cunha (2011) no Brasil, desde a década de 1960, as tecnologias de informação e comunicação (TIC) vêm sendo utilizadas por governos, tal como por bancos e por grandes conglomerados industriais, que iniciaram o uso dessas tecnologias à mesma época.

As ferramentas tecnológicas possibilitam um controle maior das informações, importante para o atendimento aos princípios da governança. O debate sobre governança corporativa ganhou força aproximadamente em 1980, mas o conceito ainda não é um consenso. Entende-se neste estudo a definição de Carvalho (2002), a governança corporativa pode ser descrita como os meca-

nismos ou princípios que governam o processo decisório em uma empresa.

A governança é um meio para evitar o conflito de agência, revelado pela diferença entre os interesses do principal e do agente na empresa. No setor público se aplica à relação entre cidadão e gestores públicos. A Teoria da Agência foi citada por Macêdo et al. (2008, p. 9), em estudo sobre governança pública: [...] a governança corporativa está relacionada às melhores formas de se reduzirem os problemas de agência numa corporação, buscando sempre alinhar os interesses dos agentes aos interesses dos acionistas, de modo a minimizar os custos derivados desse problema.

A governança é um conjunto de boas práticas, que estão definidas por princípios publicados por organizações internacionais. A International Federation of Accountants (IFAC) (2001) adotou três princípios fundamentais da governança corporativa, que são aplicáveis a todas as organizações públicas igualmente: princípio da abertura, o princípio da integridade e o princípio da prestação de contas.

O princípio da abertura é fundamental para garantir confiança às partes interessadas nos processos de tomada de decisão e aos atos de instituições públicas sobre a gestão e recursos internos. Abertura no sentido de consultar *stakeholders* e divulgar informações confiáveis e relevantes que gerem tomadas de ação eficazes. O princípio da integridade abarca a informação simples e completa. Ele se fundamenta na honestidade, objetividade e probidade na gestão dos fundos e recursos públicos. O sistema de controle deve ser eficaz e os padrões pessoais influenciam no alcance da integridade. O princípio da prestação de contas é o processo de divulgação das ações e decisões tomadas pelos agentes e instituições públicas. Ele é atingido quando a instituição como um todo tem o entendimento de suas responsabilidades numa estrutura organizacional bem definida.

Para a Organização das Nações Unidas (ONU), algumas características são consideradas para a formação da boa governança. Ela deve ser “participativa orientada para o consenso, responsável, transparente, ágil, eficaz e eficiente, equitativa e inclusiva e segue a regra do direito.” (ONU, 2009, p. 39). Dentre os princípios das boas práticas, existe um ponto fundamental, a transparência nas informações, que possibilita o maior controle por parte dos acionistas (cidadãos).

O desenvolvimento das TIC's tem impactos eco-

nômicos, sociais e políticos. Elas proporcionam às organizações a otimização dos processos administrativos do governo e ainda geram meios para o controle das ações do governo por parte da sociedade. Segundo Simão e Rodrigues (2005), a internet pode ser utilizada como poderoso instrumento tecnológico.

Os portais eletrônicos do governo são um ponto central para a interação entre sociedade e Estado. Para Dias (2001), portal corporativo ou portal eletrônico “constitui um único ponto de acesso a todos os recursos de informação e conhecimento em uma instituição”. Contudo, não basta, para essa relação, apenas um portal eletrônico, mas uma política de governo aberto, com transparência dos dados divulgados. De acordo com Pinho (2008), o problema dos portais não é a tecnologia, mas sim a cultura política e disposição ao aperfeiçoamento democrático.

Um marco em dados governamentais abertos são os surgimentos de leis de acesso à informação em vários países. Segundo Blanton (2006), essas leis foram instituídas inicialmente na “Suécia e na Finlândia; em seguida, nos Estados Unidos (1966), Noruega e na Dinamarca (1970), França e Países Baixos (1978), Austrália e Nova Zelândia (1982), e no Canadá (1983)”. (p.82, 83). No Brasil, esse marco acontece no ano de 2011 com a Lei de Acesso à Informação.

Um conceito muito abordado em avaliação de sistemas é a usabilidade. De acordo com a Cartilha de Usabilidade dos padrões e-gov esse conceito pode ser definido como

o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto, no caso, um sítio. A usabilidade busca assegurar que qualquer pessoa consiga usar o sítio e que este funcione da forma esperada pela pessoa [...] usabilidade tem como objetivos a: facilidade de uso; facilidade de aprendizado; facilidade de memorização de tarefas; produtividade na execução de tarefas; prevenção, visando a redução de erros; satisfação do indivíduo. (BRASIL, 2010, p. 6)

Contudo, entende-se que a avaliação dos portais abrange dimensões diversas, desde *design*, *layout*, organização do conteúdo, características do desenvolvimento do sistema de informação até abrangência do entendimento aos princípios de governança. Os portais têm um papel como ferramenta de transmissão de informações e interação com o público para a construção de serviços eficientes. Os portais constituem um meio de comunicação fundamental na sociedade da informação.

2.2 Avaliação de portais eletrônicos na administração pública brasileira

Nesta seção são apresentados alguns indicadores e métricas, alguns como iniciativas do governo e outros criados em estudos acadêmicos. O Quadro 1 apresenta as principais publicações de padrões no âmbito da administração pública brasileira voltadas para a difusão de boas práticas na elaboração e no gerenciamento de portais públicos.

Quadro 1: cartilhas de boas práticas publicadas pelo governo brasileiro

Cartilha	Descrição
Cartilha de Codificação	Detalha recomendações de boas práticas em codificação que orientem as equipes no desenvolvimento de sítios, portais e serviços de governo eletrônico com o propósito de torná-los identificáveis, portáteis, relevantes, acessíveis e efetivos à população.
Guia de Administração	Oferece subsídios para a concepção, desenvolvimento, manutenção e administração de sítios de governo eletrônico na esfera federal em termos de manutenção e evolução, comunicação e divulgação, monitoramento e efetividade do sítio.
Cartilha de Usabilidade	Detalha recomendações de boas práticas que envolvem a usabilidade a partir dos critérios de acessibilidade, navegabilidade e padronização visual.
Cartilha de Redação Web	Oferece subsídios para a tarefa de elaborar informação clara, estruturada e eficaz para o meio digital.
Cartilha de Desenho e Arquitetura de Conteúdo	A cartilha foi desenvolvida no âmbito da Identidade Digital do Governo Federal.
Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços	O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão publicou em 2007.

Fonte: padrões Web e-Gov com adaptações.

Para o Programa de Governo Eletrônico (2015, p. 1),

a adoção dos padrões traz muitas vantagens na gestão de sítios como a garantia do nível de qualidade, pois possibilita a mensuração de resultados. Fornece também requisitos para a correta contratação da equipe/empresa que desenvolva/mantenha o sítio. Além disso, a padronização desses ambientes acelera o processo de adaptação e migração para tecnologias mais modernas.

A Administração Pública Brasileira tem em sua estrutura um ambiente de controle, regulado pela Constituição Federal promulgada em 1988 e pelos dispositivos legais que tratam da publicidade dos gastos e gestão dos bens públicos.

Quadro 2: Legislações nacionais a respeito de portais eletrônicos

Lei	Nome Popular	Conteúdo
Nº 101 de 2000	Lei de Responsabilidade Fiscal	Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal.
Nº 11.419 de 2006	Lei do Processo Eletrônico	Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil.
Nº 131 de 2009	Lei da Transparência	Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
Nº 12.527 de 2011	Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Fonte: www.planalto.gov.br

O Quadro 2 mostra uma evolução especial no tratamento das informações públicas, que começa a quinze anos abrangendo a Lei de Responsabilidade Fiscal, Lei do Processo Eletrônico, Lei da Transparência, Lei de Acesso à Informação até resolução 185 de 18/12/2013 do CNJ, define a obrigatoriedade do uso do Processo Judicial Eletrônico (PJe) em todos os tribunais.

Quanto aos trabalhos acadêmicos a respeito de avaliação de portais eletrônicos de organizações públicas, em uma revisão da literatura mais recente, foram identificados três enfoques: a) governança, com foco em prestação de contas, *accountability*, transparência e mecanismos de fortalecimento da democracia; b) gestão, com foco na quantidade e na qualidade das informações prestadas; e c) usabilidade, com foco nas condições associados ao uso dos portais. Cada um dos enfoques é discutido nas seções seguintes.

2.2.1 Governança

Akutsu e Pinho (2002) trazem contribuições importantes a respeito da sociedade da informação por meio da apresentação de estágios para a classificação dos portais. É investigado:

como a Internet [...] tem sido utilizada pelos gestores públicos para o incremento da *accountability* e para a construção de uma sociedade

mais democrática, considerando o patrimonialismo e a democracia delegativa vigentes na sociedade brasileira? (AKUTSU; PINHO, 2002, p. 734).

O estudo mencionado selecionou uma amostra de dez unidades da Federação com maior Produto Interno Bruto (PIB) em 1998. Foram construídos dois instrumentos, um formulário de observação do portal, por meio do qual se buscou verificar se o portal tinha um comportamento estático ou dinâmico, permitindo interação com a população. O segundo instrumento construído foi um questionário encaminhado por *e-mail* aos gestores dos portais para verificar a efetiva interação entre os governos e cidadãos. Por fim, os resultados confirmam os pressupostos da pesquisa e apontam para a ausência de *accountability* e consequente manutenção do patrimonialismo e da democracia delegativa na sociedade brasileira na maioria dos casos.

Prado (2004) apresenta uma abordagem pioneira de pesquisa com avaliação de portais. Ele escolheu focar o estudo na avaliação da transparência administrativa e disponibilidade de informações públicas em websites governamentais com base nas Leis federais de Contas Públicas e de Responsabilidade Fiscal. O roteiro de avaliação foi dividido em duas etapas distintas de avaliação. A primeira etapa coletou todas as informações disponíveis, por meio de um roteiro estruturado, diretamente dos websites. A segunda etapa verificou a possibilidade de interação com os websites.

Para Pinho (2008), apesar de o aparato tecnológico existente ter bom desempenho, isso não é capaz de garantir a democracia. Ele chega a esta conclusão investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil. A pesquisa é um estudo de casos múltiplos, de caráter exploratório, tomando 10 portais governamentais obedeceu ao critério do índice de desenvolvimento econômico (PIB estadual). Foi construído um modelo de análise que partiu de experiências anteriores de diversos autores e instituições (AKUTSU, 2002; AKUTSU; PINHO, 2002; PRADO, 2004; MORAES, 2004).

Paiva e Zuccolotto (2009, p. 2) investigaram a seguinte pergunta: “é possível identificar a transparência fiscal da gestão pública em meios eletrônicos de acesso público?”. Para respondê-la, foi necessária a elaboração de um indicador para medir o nível de transparência da gestão fiscal de um município na internet. A pesquisa descritiva e exploratória deu-se sob a forma de um estudo de caso realizado no Estado de Minas Gerais. Foram

elaborados quatro questionários englobando os seguintes temas: receitas, despesas, balanços, prestação de contas ao controle externo, processos de aquisição de bens e serviços, e estrutura mínima do portal. Por fim, os autores puderam inferir que não houve intenção dos gestores em oferecer dados fiscais que pudessem ser facilmente compreendidos pelo contribuinte e há pontos deficientes nas políticas públicas direcionadas para a transparência fiscal. A maioria absoluta das localidades não foi efetivamente transparente para o seu contribuinte e disponibilizaram um volume insuficiente de dados sobre sua gestão para o acesso do cidadão.

Raupp e Pinho (2011) buscaram investigar as condições de construção da *accountability* em portais eletrônicos de câmaras municipais. Segundo eles, a maior parte dos estudos usa os sites do poder executivo, isso caracteriza este trabalho como um avanço. Foram observados 17 portais de câmaras municipais do estado de Santa Catarina, cujos municípios possuem mais de 50.000 habitantes. O modelo de avaliação foi construído com base em experiências anteriores de diversos autores e instituições (AKUTSU, 2002; AKUTSU; PINHO, 2002; DINIZ, 2000; MORAES, 2004; PRADO, 2004). Conclui-se que, no estado de Santa Catarina, os portais eletrônicos das câmaras de vereadores de municípios com mais de 50.000 habitantes têm baixa capacidade de viabilizar a construção da *accountability*.

Tsujimoto (2013) investigou os portais eletrônicos de tribunais de justiça nas categorias relacionadas às boas práticas de governança e seus princípios. A amostra foi composta de 27 Tribunais de Justiça do país, a pesquisa foi descritiva com utilização de técnicas quantitativa e qualitativa. Os melhores resultados foram observados nos portais dos tribunais do Distrito Federal e do Acre. Contudo, nenhum dos portais avaliados alcançou o patamar mais elevado quanto à promoção da governança. O modelo de avaliação se mostrou bastante descritivo, pois estão explícitos os itens existentes no portal.

2.2.2 Gestão da Informação

Ribeiro et al. (2011) buscaram compreender as constantes mudanças no ambiente e no arcabouço legal do país, por meio do seguinte questionamento: “como os municípios brasileiros disseminam a informação para o cidadão sob a ótica das práticas da Gestão do Conhecimento e do Governo Eletrônico?” Em busca da resposta foi realizada uma pesquisa descritiva quantitativa, cuja avaliação consiste em nove dimensões e 15 critérios, totalizando 187 pontos de verificação.

As nove dimensões de avaliação dos portais governamentais, sob a ótica do Manual de Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços do Governo Eletrônico (BRASIL, 2007), confirmam a importância do documento e o modelo foi adaptado a partir do método utilizado por Paiva e Zuccolotto (2008). Verificou-se que 63% dos municípios estão evoluindo quanto à adoção de práticas relacionadas à disponibilização de informações sobre sua gestão fiscal. Com relação ao desenvolvimento da gestão e difusão da informação, em 78% dos portais pesquisados, o acesso à informação não se dá de forma fácil, compreensível e rápida, contribuindo para o aumento da assimetria informacional entre governo e cidadão. A região Centro-Oeste, com 55% de aproveitamento médio foi a que demonstrou maior desenvolvimento com relação ao uso da TIC, com destaque para a cidade de Cuiabá. Concluiu-se que todos os municípios, ainda, necessitam de ferramentas avançadas que possam facilitar o acesso do contribuinte aos atos e serviços públicos.

2.2.3 Usabilidade

O estudo de Villela (2003) mostra a avaliação de portais estaduais brasileiros com a finalidade de verificar se estão utilizando as potencialidades da internet. Foram analisadas três dimensões: conteúdo, usabilidade, funcionalidade. A pesquisa teve um caráter de estudo exploratório, a amostragem selecionada foi um portal de cada região geográfica: Amapá, Bahia, Mato Grosso, Rio de Janeiro e Paraná. Foi utilizado um instrumento de avaliação construído com base na literatura existente e na opinião de especialistas entrevistados. Concluiu-se que os espaços de cooperação e de comunicação não estão sendo desenvolvidos e que, portanto, o favorecimento da prática democrática pelo uso da internet não vem se concretizando e, ainda, que a prestação de serviços via internet parece reproduzir os mesmos processos realizados atualmente nos balcões físicos de atendimento ao público, confirma-se a percepção de que há muito a se realizar em termos de desenvolvimento de portais, de forma que eles possam de fato se tornar mecanismos importantes na administração pública.

Simão e Rodrigues (2005) buscaram avaliar o alcance efetivo das informações divulgadas por meio da internet, com base na metodologia de Villela (2003) nas dimensões: conteúdo, usabilidade, funcionalidade. Elegu-se como recorte da pesquisa a página principal do portal e mais dois níveis subsequentes. O recorte temporal centrou-se na versão do portal que esteve no ar no pe-

ríodo de 1º de março a 4 de abril de 2004. Para a avaliação da dimensão funcionalidade, foi necessário selecionar alguns serviços devido à inviabilidade de avaliar todos. Foram avaliados desde a página inicial até o aplicativo que realiza o serviço. Os resultados apontaram os pontos fortes e fracos dos portais avaliados. As notas baixas atribuídas à forma de apresentação do conteúdo, atualização e manutenção do conteúdo; equilíbrio nas notas referentes à usabilidade, ressaltando-se, porém, nesse caso, as dificuldades no acesso para pessoas portadoras de necessidades especiais.

Em Brasil (2007), o estudo trata de um conjunto de indicadores focados na avaliação de uma maior ou menor conveniência para o cidadão dos serviços prestados por meios eletrônicos, considerando o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso. A amostragem é não probabilística, a avaliação de 21 serviços nas três esferas do governo, em cinco estados, no total foram realizadas 71 avaliações. Utilizaram-se dois questionários estruturados como instrumento. A avaliação piloto apresentou resultados significativamente satisfatórios. Além de validar a versão preliminar da metodologia e dos indicadores estabelecidos, foi possível verificar um conjunto de oportunidades de melhoria e qualificação dos serviços.

No estudo de Rampelotto et al. (2014), o objetivo foi propor um modelo para avaliar a usabilidade de sítios e-Gov e identificar a percepção do usuário sobre a usabilidade do sítio da Receita Federal do Brasil. Adotou-se no estudo uma pesquisa multimétodo, com caráter exploratório e descritivo sendo realizadas análise documental, entrevistas, validações com especialistas e validações estatísticas. Para a validação do modelo, aplicou-se a Modelagem de Equações Estruturais aos dados obtidos com base em 1113 observações. Posterior à Análise Fatorial Confirmatória, foram realizados ajustes no modelo. Os resultados do modelo de mensuração demonstraram a validade dos construtos Facilidade de Uso, Maturidade, Confiabilidade, Disponibilidade e Acessibilidade/Transparência. Para os autores, a construção e validação do modelo durante o desenvolvimento da pesquisa poderão ser utilizados para a reprodução dos estudos junto a outros órgãos públicos que empregam ferramentas de e-Gov para interação com os cidadãos.

Em resumo, a revisão dos estudos anteriores mostra que há necessidade de construção de métodos de avaliação multivariados para atender a evolução nos portais

eletrônicos da administração pública, isso é um desafio à gestão no judiciário. Diante dos estudos relacionados à governança, prestação de contas, accountability, transparência e construção da democracia, foi possível observar resultados negativos, mostrando que a maioria dos portais não tem sido um instrumento eficaz para a informação e participação do cidadão nos assuntos públicos.

Quanto aos estudos de gestão da informação, pode-se reafirmar a importância e a possibilidade da avaliação de portais. Dentre os estudos, percebe-se que os municípios brasileiros ainda têm portais precários, isso colabora com a assimetria informacional entre Estado e cidadão. Mas no portal da transparência, que está em uma esfera maior, os recursos têm atendido satisfatoriamente, com uma ressalva para a dificuldade apresentada pelo público desconhecedor de assuntos da administração pública.

Os estudos relacionados à usabilidade mostram que os portais possuem uma boa estrutura tecnológica. Mas confirma-se a necessidade de aprimoramento dos portais, pois, em alguns casos, neles apresenta-se, apenas, uma cópia dos serviços prestados nos balcões de atendimento ao público. Revela-se que os portais no geral se ressentem na preocupação com a satisfação do usuário, há dificuldades de acessibilidade para pessoas portadoras de necessidades especiais e as publicações do programa de governo eletrônico, como a cartilha de usabilidade, não têm sido usada. A pesquisa mostra que os estudos de avaliação de portais precisam avançar em termos de avaliação de critérios mais precisos e multidimensionais.

2.3 Modelo de análise do estudo

Com base no arcabouço teórico apresentado, foi possível criar um modelo de avaliação que considere as diversas dimensões que um portal eletrônico público deve apresentar, com finalidade de atender às necessidades dos diversos grupos de interesse da sociedade, com a disponibilização de informações e serviços públicos.

Para tanto, foram definidas quatro dimensões de análise: (a) funcionalidade, (b) transparência, (c) interação, e (d) estrutura tecnológica. A primeira dimensão, funcionalidade, não foi contemplada em nenhum dos estudos revisados, e traz itens específicos que um portal público deve apresentar para utilização mínima. A dimensão transparência foi escolhida porque é um princípio da boa governança e pela necessidade que os portais têm de atender à legislação. A terceira dimensão, interação foi

selecionada pela necessidade de atendimento às demandas dos cidadãos, tendo em vista a necessidade de haver meios para estender a participação dos usuários. Por fim, a estrutura tecnológica é uma dimensão de análise importante pois avalia o portal como um todo, principalmente seus recursos tecnológicos e seu nível de evolução. Nenhum modelo anterior uniu essas quatro dimensões de análise.

Com exceção da primeira dimensão de análise, funcionalidade, que consiste na análise de indicadores básicos dos portais, as outras dimensões foram operacionalizadas com base em estudos anteriores. As dimensões transparência e interação foram adaptadas dos modelos de Raupp e Pinho (2011), a dimensão prestação de contas não é utilizada, pois não se trata do escopo deste estudo. Na dimensão transparência, não foram utilizados os indicadores informações institucionais e divulgação da tramitação das diferentes matérias, e foram acrescentados os indicadores jurisprudência e consulta ao processo. Na dimensão interação, não são utilizados os indicadores indicação de análise dos e-mails recebidos, resposta aos e-mails recebidos e blog para debate; e foram acrescentados os indicadores perfil em redes sociais e acesso por aparelhos móveis, como celulares e *tablets*. Em relação ao modelo de Ribeiro et al. (2011), são utilizados itens da dimensão transparência e interação, não utilizada a dimensão prestação de contas, pois não faz parte do escopo da pesquisa.

E, por último, a dimensão estrutura tecnológica foi adaptada dos modelos de Prado (2004), que foram identificados relevantes para a pesquisa o item localização do website oficial e a presença de mapa do site; do modelo de Brasil (2007), foram utilizados os indicadores maturidade, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade, facilidade de uso e transparência como categorias da dimensão estrutura tecnológica; do modelo de Cegov (2009), são utilizados os grupos de indicadores facilidade de uso e confiabilidade; Paiva e Zuccolotto (2009), foram utilizados os níveis de transparência dos portais; no modelo de Ribeiro et al. (2011), serão utilizadas oito das nove dimensões que ele trata: maturidade, comunicabilidade, disponibilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, confiabilidade, usabilidade, transparência; do modelo de Rampelotto et al. (2014), são utilizados os construtos facilidade de uso, maturidade, confiabilidade, disponibilidade e acessibilidade/transparência.

Para testar a pertinência do modelo de avaliação de portais públicos proposto neste estudo, foi realizada uma pesquisa empírica com portais de organizações do Judiciário brasileiro. Assim, foram selecionados os portais dos 27 tribunais estaduais do país, além do portal do Superior Tribunal de Justiça. O método utilizado no estudo, bem como os resultados e discussões são apresentados nos capítulos seguintes.

3 Método

A pesquisa apresentada neste artigo constitui um estudo exploratório e descritivo de caráter qualitativo e quantitativo, que tem como foco a avaliação de sistemas de informação especificamente de portais governamentais do judiciário brasileiro.

Os participantes do estudo escolhidos foram os portais dos 27 tribunais de justiça dos estados e do Distrito Federal, além do portal do Superior Tribunal de Justiça (STJ). A escolha da amostra levou em consideração a facilidade de acesso aos portais, que é pública. Os dados coletados são primários utilizando a observação e testes dos serviços disponibilizados no portal. O recorte temporal é transversal, a coleta aconteceu no período de 06 de abril ao dia 07 de maio de 2015, esse período é um retrato, pois, no contexto da internet, podem acontecer mudanças nos itens de verificação, e a avaliação de portais precisa levar em consideração a dinâmica da internet. Escolheu-se como recorte da pesquisa a investigação em três níveis de navegação nos portais eletrônicos, assim como o estudo de Simão e Rodrigues (2005). Primeiramente na página inicial (*homepage*), em seguida nos menus – que são abas de opções, são listas de informações e serviços – e em terceiro nas ferramentas de busca nos portais que possuem este recurso.

O instrumento de coleta de dados é um formulário com quatro diferentes dimensões de análise: (a) funcionalidade, (b) transparência, (c) interação e (d) estrutura tecnológica. A dimensão de análise funcionalidade consiste na verificação da presença de itens específicos de portais da justiça, ela foi avaliada com base nas seguintes questões:

- o endereço do portal pode ser encontrado em pesquisa pelas palavras chave “Tribunal de Justiça <Nome do Estado>” em sites de busca na internet? Este questionamento busca identificar se o portal está acessível em pesquisa de site de busca;

- o Processo Judicial Eletrônico – PJE pode ser utilizado no portal? O ponto de verificação procura saber se os portais dos tribunais estão de acordo com a Lei Nº 11.419 de 2006 do Processo Eletrônico e a Resolução 185 do CNJ;

- é possível fazer submissão e/ou peticionamento eletrônico via portal? A questão busca saber se o advogado tem mais recursos no PJE além de consultar o processo;

- fica clara a divisão de serviços voltados para cada tipo de usuário (cidadão, advogado, funcionário)? A divisão dos perfis de usuários nos portais torna a procura e utilização do serviço mais fácil e rápida.

A dimensão de análise transparência é um princípio da governança, ela consiste na possibilidade do cidadão ou usuário dos portais de tomar conhecimento e fiscalizar os atos públicos. Essa dimensão foi adaptada com base nos trabalhos de Raupp e Pinho (2011) e Ribeiro et al. (2011), sendo operacionalizada com base nos seguintes indicadores: Notícias; Informações gerais; Legislação; Jurisprudência; Consulta ao Processo; Ferramenta de busca; Download de documentos, Textos e relatórios; *Links* para setores; *Links* para outros sites; Vídeos explicativos; Vídeos das sessões; Seção de atos públicos; Divulgação de planos e ações. A avaliação da capacidade do portal em facilitar transparência é realizada com base na seguinte pontuação: Alta – 11 a 13 itens; Média – 6 a 10 itens; Baixa – 1 a 5 itens; Nula – Nenhum dos itens.

A dimensão de análise interação consiste na possibilidade do usuário do portal cooperar, dar sugestões, mostrar suas insatisfações, tirar dúvidas. Acredita-se que essa interação pode gerar ganhos ao portal e criar uma corresponsabilidade no cidadão. Essa dimensão foi avaliada de acordo com os seguintes indicadores: Endereço de e-mail; Perfil em Redes Sociais; Telefones; Formulários eletrônicos; Monitoramento das ações dos usuários; Ouvidoria; Fóruns para Discussão; *Chats* individuais e/ou coletivos; *Chat Online/ Atendimento*; *Enquetes*; Acesso por celular/*Tablet*; Fóruns para discussão. São atribuídas as seguintes pontuações na avaliação: Alta – 9 a 12 itens; Média 5 a 8 itens; Baixa – 1 a 4 itens; Nula – Nenhum dos itens.

A quarta dimensão de análise consiste na estrutura geral do portal e cujas categorias têm como base os seguintes trabalhos: Prado (2004), MPOG (2007), Paiva e Zuccolotto (2008), CEGOV (2009) Paiva e Zuccolotto (2009), Ribeiro et al. (2011), Rampelotto et al. (2014). Foram definidas para uso neste estudo as seguintes categorias e os seus respectivos critérios:

- maturidade: abrange informação, interação e transação;
- comunicabilidade: contato e ajuda;
- disponibilidade: prontidão;
- multiplicidade de Acesso: tipos de acesso;
- acessibilidade: recursos de acessibilidade;
- confiabilidade: privacidade e atualização do conteúdo;
- facilidade de Uso: linguagem compreensível, navegabilidade e pró-atividade;
- transparência: responsabilidade, divulgação, pontuação nos itens da dimensão transparência.

Os pontos de verificação de cada um dos critérios podem ser consultados no Anexo 4. Dentre os pontos de verificação, existem alguns que merecem considerações. No item Mapa do site, foram considerados os portais que traziam mapa no fim da homepage, mesmo sem o título. No ponto de verificação tipos de acesso, foram procurados na página indicação de algum outro acesso além do portal. As oito categorias somam o total de 70 pontos, ou seja, o portal pode obter pontuação de 0 a 70. A valoração atribuída a cada resultado é “Muito Ruim”, para pontuação de 1 a 14; “Ruim”, para pontuação de 15 a 28; “Razoável”, para portais que pontuem de 29 a 42; “Boa”, para portais com nota de 43 a 56 e “Muito Boa”, para notas de 57 a 70.

4 Resultados e discussão

4.1 Funcionalidade

Na verificação das funcionalidades, apenas o portal do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina não foi localizado na primeira questão; a pesquisa foi realizada através dos navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer. Então o acesso se efetivou a partir do endereço disponível no site do CNJ. Os demais portais podem ser encontrados em pesquisa pelas palavras chave “Tribunal de Justiça <Nome do Estado>” no Google.

Em todos os portais, o Processo Judicial Eletrônico (PJE) pode ser utilizado, demonstra que a Lei nº 11.419 de 2006 do Processo Eletrônico e a Resolução 185 do CNJ estão sendo cumpridas.

A terceira questão demandou mais tempo de pesquisa nos portais, pois nem sempre ficava clara a possibilidade de submissão e/ou peticionamento eletrônicos. Então foi necessário acessar também os manuais e tuto-

rias para os usuários. Por fim, apenas no TJ/PI não foi encontrado e não fica claro o caminho para o serviço de peticionamento eletrônico.

A quarta questão mostra que em 15 portais fica clara a divisão de serviços voltados para os diferentes perfis de usuário, então foram considerados pelo menos dois tipos dentre Cidadão, Advogado e Funcionário, concordando com o detectado no estudo de Simão e Rodrigues (2005). Na maior parte dos portais, as funcionalidades são atendidas, com ressalvas para os portais do Estado do Piauí e de Santa Catarina.

4.2 Transparência

Nessa dimensão, 16 (57%) dos portais apresentaram capacidade alta de prover transparência. E os demais, que somam 12 (43%), possuem capacidade média. Nenhum portal foi classificado com capacidade nula ou baixa. Este é reconhecidamente um resultado satisfatório, pois significa que os Tribunais têm disponibilizado informações úteis e é provável certa mudança de cultura com relação aos dados públicos. Este é um indicador da relação Governo como emissor e Sociedade como receptora da comunicação. Concordando com a observação feita em estudo de Pinho (2008).

Quadro 3: Capacidade de Transparência atribuída aos portais

Capacidade	Portais
Alta	STJ, TJ/AM, TJ/BA, TJ/DF, TJ/ES, TJ/MG, TJ/PB, TJ/PE, TJ/PI, TJ/RO, TJ/RN, TJ/RR, TJ/RS, TJ/SE, TJ/SP, TJ/TO
Média	TJ/AC, TJ/AL, TJ/AP, TJ/CE, TJ/GO, TJ/MA, TJ/MS, TJ/MT, TJ/PA, TJ/PR, TJ/RJ, TJ/SC.
Baixa	Nenhum portal
Nula	Nenhum portal

Fonte: Elaboração própria.

A maior parte dos tribunais atende aos pontos de verificação da dimensão transparência. Nenhum tribunal disponibiliza vídeos das sessões. E uma parcela pequena tem vídeos explicativos de uso dos serviços, que poderiam facilitar muito a utilização.

Analisando os resultados dessa dimensão por região, pode-se verificar que existem diferenças pouco significativas, mas que permite a elaboração de um ranking de capacidade de facilitar a Transparência: **1ª posição – Região Sudeste;** 2ª posição – Região Norte; 3ª posição – Região Nordeste; 4ª posição – Região Centro - Oeste; 5ª posição – Região Sul.

4.3 Interação

Quanto à capacidade de prover Participação e Interação, 24 (86%) portais apresentaram capacidade média. Os demais 4 (14%) apresentaram capacidade baixa. Pode-se verificar no Quadro 8.

Quadro 4: Capacidade de Interação atribuída aos portais

Capacidade	Portais
Alta	Nenhum portal
Média	STJ, TJ/AC, TJ/AL, TJ/AM, TJ/AP, TJ/BA, TJ/CE, TJ/DF, TJ/ES, TJ/GO, TJ/MA, TJ/MG, TJ/MS, TJ/MT, TJ/PA, TJ/PE, TJ/RJ, TJ/RN, TJ/RR, TJ/RS, TJ/SC, TJ/SE, TJ/SP, TJ/TO
Baixa	TJ/PB, TJ/PI, TJ/PR, TJ/RO
Nula	Nenhum portal

Fonte: Elaboração própria.

A capacidade de interação atribuída aos portais se mostra na média, isso é um resultado negativo, pois, há sete anos, o estudo de Pinho (2008, p. 491) mostrava a mesma situação quanto à participação/interação. Para ele, “o que os portais se ressentem, realmente, é de uma maior interatividade”, mostrando que ele estava certo em sua afirmação de que estava longe a inversão do sentido da comunicação, ou seja, onde o cidadão é emissor e o governo o receptor.

Embora a diferença entre as regiões também não seja tão significativa, há possibilidade de elaboração de um *ranking*. Quando se observam os resultados da Interação nos portais separado por região, há uma mudança quanto à região em destaque. No Ranking de capacidade de facilitar a Interação, a **1ª posição – Região Centro – Oeste**; 2ª posição – Região Norte; 3ª posição – Região Sudeste; 4ª posição –; Região Nordeste; 5ª posição – Região Sul.

Contudo, o resultado como um todo revela que existe a necessidade de mais recursos para que os usuários interajam com os portais públicos, pois a maioria deles foi enquadrada na categoria média. Numa análise da quantidade de portais que atenderam aos itens de verificação da dimensão interação, nenhum dos portais apresentou: monitoramento das ações dos usuários; fóruns para discussão e chats individuais e/ou coletivos. E uma parcela muito pequena tinha recursos de chat online/atendimento e enquetes. Contudo, algumas observações devem ser destacadas por disponibilizarem boas iniciativas, que podem ser seguidas por outros portais:

- dois portais traziam enquetes. O TJ/MS perguntava “Você optaria por uma conciliação em um processo judicial?”. E o TJ/MT não possuía

enquete ativa, mas há espaço reservado na página principal e acesso aos resultados das anteriores;

- bons exemplos foram observados no portal TJ/AM, o qual tinha pesquisa de satisfação para avaliar os serviços prestados pelo tribunal;
- o TJ/RS disponibilizava um ambiente para o usuário dar opinião sobre o novo site, além de área destinada à solicitação de informações e estatísticas de atendimento do período de 2012 a 2015;
- Os portais do STJ e TJ/RN possuíam cadastro de *e-mails* para recebimento de notícias. Em estudo de Santos et. al. (2011), nenhum dos portais tinha demonstrado preocupação com a satisfação do usuário.

Observa-se em 5 portais a preocupação com a inovação e a usabilidade em dispositivos móveis. Quando foi realizado o acesso por aparelho móvel (celular), os portais do TJDF, TJ/MS, TJ/PB, TJ/RS e TJ/SE apresentaram a versão mobile, que é feita especialmente para esses aparelhos trazendo na tela inicial apenas as informações mais relevantes do portal. Essas iniciativas são recursos de interação e devem ser destacadas para mostrar a necessidade de uma padronização e exploração desses meios.

4.4 Estrutura tecnológica

Na avaliação da estrutura tecnológica dos portais públicos, 5 (18%) dos portais dos tribunais apresentaram estrutura boa – STJ, Acre, Distrito Federal, Rio Grande do Sul e São Paulo. Os outros 23 (82%) foram classificados com estrutura razoável. Na Tabela 1 é possível verificar as pontuações de cada portal, o enquadramento quanto à estrutura tecnológica e os portais que se destacaram.

Tabela 1: Ranking dos portais quanto à Estrutura tecnológica

Posição	Nota	Tribunal
1º	48	STJ
2º	47	TJSP
3º	45	TJDFT
4º	43	TJAC
5º	43	TJRS
6º	42	TJ/PR
7º	42	TJ/TO
8º	41	TJ/MG
9º	40	TJ/MA
10º	40	TJ/RJ
11º	39	TJ/BA
12º	39	TJ/PB
13º	39	TJ/PE
14º	38	TJ/AM
15º	38	TJ/AP
16º	38	TJ/ES
17º	38	TJ/GO
18º	38	TJ/RR

19°	37	TJ/CE
20°	37	TJ/RO
21°	37	TJ/SC
22°	37	TJ/SE
23°	36	TJ/AL
24°	36	TJ/MS
25°	36	TJ/RN
26°	35	TJ/MT
27°	35	TJ/PA
28°	32	TJ/PI

Fonte: Elaboração Própria.

Esse resultado traz a mesma problemática verificada por Tsujimoto (2013), em que nenhum dos portais alcançou estrutura ideal, ou seja, o patamar mais elevado de pontuação. Mas mostra que além dos portais do STJ, e dos tribunais do Acre e do Distrito Federal, outros portais de tribunais de dois estados passaram a ter uma boa pontuação.

Pode-se verificar a média da pontuação por região e a posição das regiões em um ranking: 1ª Posição - Região Sudeste; 2ª Posição - Região Sul; 3ª Posição - Região Norte; 4ª Posição - Região Centro-Oeste; 5ª Posição - Região Nordeste. Nessa análise destacam-se as regiões Sudeste e Sul, que são aquelas que apresentam melhores indicadores econômicos, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Na região Nordeste, nenhum tribunal se destacou.

Em geral, a questão da acessibilidade ainda é ineficiente, os portais não apresentaram recursos que permitam o acesso de pessoas com necessidades especiais. Este foi um alerta já feito em estudo de Simão e Rodrigues (2005). Existem algumas observações que foram encontradas durante verificação do critério navegabilidade:

- os portais TJ/MS, TJ/PA, TJ/PI, TJ/RJ e TJ/RN não apresentaram menus intuitivos;
- nos portais TJ/AM, TJ/BA, TJ/CE, TJ/PI, TJ/RN e TJ/SC não foram localizados mapa do site;
- todos apresentaram indicadores de novas informações disponíveis;
- os portais TJ/MS, TJ/MT, TJ/PA e TJ/SC não disponibilizavam ferramentas de busca;
- os tribunais TJ/CE, TJ/MS, TJ/MT, TJ/PI, TJ/RO, TJ/RR, TJ/SC não apresentam o caminho, “migalhas de pão”, que ajuda o usuário a entender sua localização dentro do portal;
- não possuíam uniformidade de design os portais TJ/MT, TJ/PA e TJ/PI;
- Apenas o portal do TJ/SC não tem URL ou endereço de fácil digitação;
- o STJ, TJ/PA, TJ/PR e TJ/SP possuem área para central de ajuda e dúvidas frequentes;

- o portal TJ/RS traz a ferramenta de personalização da página e o TJ/SC possui consulta da situação do boleto. Ambos são uma inovação interessante ao usuário no critério pró-atividade de pertencente à categoria facilidade de uso;
- nenhum dos portais possuía política de privacidade ou data de atualização das páginas, apenas as datas das notícias;

Em termos gerais, os resultados encontrados indicam algo que já havia sido observado por Pinho (2008), no qual o aparato tecnológico tem um bom desempenho, porém não foi possível determinar se esta ferramenta garante a democracia, a transparência e a interação.

O estudo traz resultados que são contrários à pesquisa de Villela (2003), já que, em seu estudo, ela identificou que os espaços de cooperação e de comunicação não vinham sendo desenvolvidos. Enquanto, na atualidade, pode-se observar que muitos serviços já estão disponíveis e têm funcionado satisfatoriamente. Assim como no estudo realizado pelo Departamento de Governo Eletrônico do MPOG (2007), a pesquisa atual identificou que há muitas oportunidades de melhoria e qualificação dos serviços disponibilizados no portal.

Por fim, é importante ressaltar que, nos portais investigados, foi possível observar um vocabulário muito específico relacionado ao Direito, com termos que não são familiares a boa parte dos usuários. Isso pode ocasionar dificuldade na compreensão dos termos e limitação na utilização das informações e serviços disponibilizados aos cidadãos.

5 Considerações finais

O objetivo geral da pesquisa proposta neste artigo foi avaliar e comparar os portais eletrônicos da Justiça Estadual no Brasil no que diz respeito ao nível de capacidade de prover informações e serviços. Para tanto, foi proposto um modelo de análise integrado, com base em modelos de estudos anteriores sobre o tema.

Quanto ao nível de informações e serviços prestados, foi possível constatar que os portais estão em um patamar equilibrado de evolução, pois todos apresentam níveis de transparência, funcionalidade e estrutura tecnológica muito parecidas. Eles se configuram como mecanismos de governo eletrônico e as diferenças de pontuação não se mostraram significativas.

É possível concluir que os portais possuem um nível de transparência satisfatório, essa é uma conquista

da gestão pública judiciária. Já em relação aos recursos de participação e interação apresenta-se ainda um desafio, pois há necessidade de evolução para que os usuários possam cooperar com a melhoria do portal e dos assuntos relacionados à justiça. Os portais demonstraram poucos casos de pró-atividade nos serviços e informações ofertados.

O estudo traz uma série de contribuições para a administração pública em geral e aos órgãos do Judiciário em específico. O conhecimento adquirido e a disseminação do conhecimento sobre avaliação de portais eletrônicos traz ganhos à sociedade, pois, quando adquire conhecimento, o usuário faz uso dos serviços e também se torna mais exigente. O estudo de assuntos sobre governo aberto traz uma evolução no sentido do desenvolvimento de sistemas de informações voltados para as necessidades do usuário e não da necessidade pura e simples de publicação dos atos da administração pública.

Com o nível de exigência da sociedade, os gestores e servidores responsáveis pelo desenvolvimento do portal são compelidos a criar sistemas operacionais com foco no usuário. Na administração pública, em geral, os mecanismos de governo eletrônico podem ser instrumento para a boa governança, no sentido de diminuir os conflitos de agência existentes entre principal (usuário e dono do serviço público) e o agente (servidores/gestores públicos).

No Judiciário, o investimento em tecnologia pode gerar diminuição nos custos no longo prazo, melhoria dos serviços prestados, maior número de processos sendo tramitados com rapidez, além de facilidade e amplitude de acesso à justiça estadual.

Por fim, é apresentada uma agenda de estudos futuros sobre o tema. Em primeiro lugar poderiam ser realizadas avaliações de respostas por telefone e e-mails. Verificar os serviços nas sessões de recolhimento e emissões de boletos e estorno. Avaliar os serviços voltados para o usuário Advogado, os sistemas do Processo Judicial Eletrônico; testes dos recursos de acessibilidade; investigar atualização e relevância das informações nos portais e verificar o prazo de resposta das requisições realizadas nos portais.

Também poderia ser investigado se a obrigatoriedade do processo eletrônico pode ser um limitador para o exercício da função de advogado, pois existem advogados que não possuem habilidade com a informática. Pode-se investigar se o acesso à justiça realmente será facilitado para o cidadão comum, se o mesmo poderia peticionar

em um processo. Outra colaboração ao tema é a verificação com os desenvolvedores, se as boas práticas em desenvolvimento de portais são utilizadas. Ainda há muito a ser pesquisado sobre a inclusão digital e as possibilidades que o aparato tecnológico possibilita.

Referências

AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. *Revista de Administração Pública – RAP*, Rio de Janeiro, v. 36, n. 5, p. 723-745, 2002.

AKUTSU, L.; *Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil*. 2002. 152 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Núcleo de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2002.

BLANTON, Thomas S. *The World's First Freedom of Information Act, Anders Chydenius Foundation*. 2006. Disponível em: <http://www.chydenius.net/pdf/worlds_first_foia.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2015.

BRASIL. Departamento de Governo Eletrônico. *Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços*. Brasília: Ministério do Planejamento, 2007.

BRASIL. *Lei n. 11.419, de 2006*. Dispõe sobre a informatização do processo judicial. Presidência da República. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm>. Acesso em: 17 out. 2014.

BRASIL. *Lei n. 101, de 2000*. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal. Presidência da República. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acesso em: 16 set. 2014.

BRASIL. *Lei n. 12.527 de 2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Presidência da República. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 19 set. 2015.

BRASIL. *Lei n. 131 de 2009*. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar no 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Presidência da República. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em: 17 set. 2014.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Cartilha de codificação*. Versão 2.1, Julho de 2010. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-codificacao>>. Acesso em: 23 ago. 2014.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Cartilha de Redação Web (Webwriting)*. Versão 1.0, Abril de 2010. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-redacao>>. Acesso em: 23 ago. 2014.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Cartilha de usabilidade*. 2010. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>>. Acesso em: 23 ago. 2014.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: guia de administração de sítios*. Versão 1.3, Janeiro 2011. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/guia-administracao#objetivo>>. Acesso em: 23 ago. 2014.

BRASIL. Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. *Padrões Web em Governo Eletrônico*. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov>>. Acesso em: 20 set. 2014.

BRASIL. *Resolução n. 185 de 18 de dezembro de 2013*. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2492>>. Acesso em: 11 maio 2015.

CARVALHO, A. G. Governança corporativa no Brasil em perspectiva. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 37, n. 3, p. 19-32, jul./set. 2002.

CASTELLS, M. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

CEPIK, M. et al. *Avaliando o desempenho do governo eletrônico no Brasil: o índice de qualidade de e-serviços governamentais*. Rio Grande do Sul: UFRGS, 2009.

CUNHA, M. A. V. C.; FREGA, J. R.; LEMOS, I. S. Portais de serviços públicos e de informação ao cidadão no Brasil: uma descrição do perfil do visitante. *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, v. 10, n. 1, p. inicial-final, 2010.

DIAS, C. Portal Corporativo: conceitos e características. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 1, p. 50-60, jan./abr. 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Estados@*. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/estadosat>>. Acesso em: 20 maio 2015.

INTERNATIONAL FEDERATION OF ACCOUNTANTS - IFAC. *Governance in the Public Sector: A Governing Body Perspective*. 2001. Disponível em: <<http://www.ifac.org/publications-resources/study-13-governance-public-sector>>. Acesso em: 19 set. 2015.

MACÊDO, F. Q. et al. *Governança corporativa e governança na gestão pública*. São Paulo: Atlas, 2008.

PAIVA, C. P. R.; ZUCCOLOTTO, R. Índice de transparência fiscal das contas públicas dos Municípios obtidos em meios eletrônicos de acesso público. ENCONTRO DA ANPAD, 33, 2009, *Anais...* São Paulo, 2009.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de Estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. *Revista de Administração Pública - RAP*, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-93, maio/jun. 2008.

PIRES, E. L. S. et al. *Governança territorial: conceito, fatos e modalidades*. Sebrae. Rio Claro: UNESP - IGCE: Programa de Pós-graduação em Geografia, 2011. p. 39. Disponível em: <<http://www.territorioemrede.com.br/wp-content/uploads/2009/11/Livro-Governanca-Territorial.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2014.

PRADO, O. *Governo eletrônico e transparência: a publicação das contas públicas das capitais brasileiras*. 2004. 180 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2004.

RAMPELOTTO, A. et al. Construção e validação de modelo de análise de usabilidade de Site e-Gov. In: ENCONTRO DA ANPAD, 38, 2014, *Anais...* Rio de Janeiro, 2014.

RAUPP, F. M.; PINHO, J. A. G. Construindo a accountability em portais eletrônicos de câmaras municipais: um estudo de caso em Santa Catarina. *Cadernos EBAPE.br*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. inicial-final, mar. 2011.

RIBEIRO, C. P. et al. Difusão da informação na administração pública. *TransInformação*, Campinas, v. 23, n. 2, p. 159-171, maio/ago. 2011.

SANTOS, P. M. et al. Avaliação dos Portais de Justiça Federais: um estudo baseado na métrica Lefis. *Revista Eletrônica Democracia Digital e Governo Eletrônico*, v. 5, p. 100-114, 2011.

SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. *Revista Ciência da Informação*, v. 34, n. 2, p. 81-92, 2005.

TSUJIMOTO, H. M. R. *Governança nos Tribunais de Justiça: um estudo de informações divulgadas em portais eletrônicos*. 2013. 67 f. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Administração, Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

VAZ, J. C.; RIBEIRO, M. M.; MATHEUS, R. Dados governamentais abertos e seus impactos sobre os conceitos e práticas de transparência no Brasil. *Democracia e Interfaces Digitais para a Participação Pública*, Salvador, v. 9, 2010. Edição especial.

VILELLA, Renata Moutinho. *Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web*. 2003. 262 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.