

ARTIGO

A experiência de governo eletrônico do Judiciário brasileiro: estudo de caso dos Tribunais de Justiça

Vânia de Oliveira Alves

Mestra em Projetos Educacionais de Ciências (EEL/USP). Mentora de jovens cientistas no Programa Decola Beta Estudantes 2019. E-mail: vaniaalves@usp.br.

A experiência de governo eletrônico do Judiciário brasileiro: estudo de caso dos Tribunais de Justiça

Palavras-chave

governo eletrônico
e-gov
jurisprudência
transparência
Tribunal de Justiça

Resumo

A jurisprudência é uma das principais manifestações do Direito e impacta diretamente a vida social, especialmente em searas como a justiça constitucional e a defesa de direitos sociais e difusos. A adoção das Tecnologias da Comunicação e Informação pelos governos e o advento da Lei da Transparência motivaram órgãos do Poder Judiciário a divulgar grande conjunto de dados, inclusive jurisprudenciais, de forma espontânea. No entanto, para que esta gama de informações venha a subsidiar uma maior participação popular, é necessário que o cidadão tenha facilidade em acessá-las e em compreendê-las. Por isso, foi realizada uma pesquisa qualitativa, de cunho exploratório e descritivo, para analisar a usabilidade de portais dos vinte e sete Tribunais de Justiça brasileiros, com foco na ferramenta de busca por jurisprudência, e também a apreensibilidade da linguagem jurídica presente nas interfaces de busca e nos resultados fornecidos. Foi verificada a ausência de padronização das interfaces dos diferentes portais e a adoção parcial das recomendações de usabilidade. Quanto à apreensibilidade, a presença de termos jurídicos na interface de coleta de dados continua oferecendo barreiras ao cidadão leigo, embora parte dos portais avaliados demonstre preocupação com a melhoria desse aspecto. Como conclusão, nota-se a tendência de aperfeiçoamento das práticas de governo eletrônico dos Tribunais de Justiça, rumo a um cenário de interação mais efetiva com a sociedade.

The experience of e-government in the Brazilian Judiciary Power: a case study of Courts of Justice

Keywords

electronic government
e-gov
jurisprudence
transparency
Court of Justice

Abstract

Jurisprudence is one of the main manifestations of Law and has a direct impact on social life, especially in fields such as constitutional justice and the defense of social and diffuse rights. Not only the adoption of Information and Communication Technologies by Brazilian governments but also the enactment of the Brazilian Transparency Act motivated Judiciary government entities to publish spontaneously a large set of data, including jurisprudence. But the desired popular engagement from these actions will only be effective when the citizens could access and understand easily this information. Therefore, a qualitative, exploratory and descriptive study was carried out in portals from twenty-seven Brazilian Courts of Justice. They were analyzed in relation to usability, focusing on search tools for jurisprudence, and to apprehensibility of legal language in these search interfaces and in their results. It was verified absence of standardization among interfaces of different portals and partial adoption of usability guidelines. Regarding apprehensibility, legal terms present on these interfaces still offer barriers to citizens, although some of these portals concern over the improvement of this aspect. Finally, there is a tendency to improve e-government practices of the Courts of Justice, towards a scenario of more effective interaction between these entities and society.

1. Introdução

O atual estágio de (oni)presença das variadas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na sociedade é considerado, por muitos pesquisadores, responsável pela configuração de um novo patamar de desenvolvimento, a era das conexões (Lemos, 2018). Nela, as TICs têm exercido forte influência não apenas sobre a forma como as relações sociais são estabelecidas, mas também sobre a reinterpretação de conceitos associados a essas relações—tais como participação, transparência e democracia (Aires, Palmeiro, & Pereda, 2019; Alcântara, & Lima, 2019; Bezerra et al., 2019).

Em decorrência desse panorama, que permanece em transformação, os governos brasileiros precisaram adaptar suas práticas. Desde o anos 2000, com a publicação de diretrizes que explicitaram papéis, ações e normas aplicáveis às diferentes esferas (Federal, Estadual/ Distrital e Municipal) e Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) (Padrões web em governo eletrônico e-PWG: cartilha de codificação, 2010; Padrões web em governo eletrônico e-PWG: cartilha de usabilidade, 2010), a principal estratégia adotada pelos entes federativos foi a criação de páginas institucionais (*sites*) na Internet, de acesso público, com o intuito de divulgar o rol de serviços oferecidos e também informações sobre projetos e programas em andamento (Araújo, Reinhard, & Cunha, 2018; Santos, Bernardes, Rover, & Mezzaroba, 2013).

Ainda que esse primeiro objetivo—a presença *online*—tenha sido alcançado, é preciso fazer algumas ressalvas. A primeira delas refere-se à expressão “acesso público”, cujo significado deve ser interpretado no contexto da exclusão digital que ainda assola o país. Dados mais recentes da pesquisa TIC Domicílios, organizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI-BR), indicam a persistência de um provimento assimétrico do acesso à web para

a pela população brasileira. Na zona urbana, por exemplo, 70% dos domicílios têm acesso à Internet, contra 44% dos domicílios na zona rural. No que se refere às desigualdades de renda, 99% dos domicílios da classe A dispõem de acesso à Internet, índice que cai para 94% e 76% nas classes B e C, respectivamente, e atinge apenas 40% dos domicílios das classes D e E. (Comitê Gestor da Internet, 2019). Tais dados reforçam o apontamento de Warschauer (2002) e de Przybilovicz, Cunha, & Meirelles (2018), para quem a exclusão pode inclusive ser intensificada por meio das TICs, dada a probabilidade de que elas provenham acesso à informação apenas aos indivíduos com formação educacional mais elevada e com maior disponibilidade de recursos.

Em segundo lugar, o processo histórico brasileiro implicou no desenho de uma estrutura estatal com caráter eminentemente autoritário (Schwartzman, 2015, pp. 240-46). Esse aspecto foi transportado também para o ambiente virtual, sendo identificável, por exemplo, no desenho das interfaces web disponibilizadas à população (Coan, 2019; Freire, Sierra, & Araújo, 2018; Lobo, 2016).

Em meio a esse contexto, o acesso à justiça tem despontado como um dos principais direitos fundamentais, já que, a partir dele, o cidadão consegue requerer do Estado os demais direitos de que é portador (Bezerra et al., 2019). A crescente judicialização da sociedade elevou, no entanto, não apenas o número de casos a serem julgados, mas também a necessidade de que tais processos e seus respectivos encaminhamentos sejam devidamente compreendidos—em primeiro lugar, pelas partes envolvidas, com interesse direto na solução da controvérsia, mas também por toda a sociedade, que deseja gozar de segurança jurídica e da certeza de julgamentos em consonância com os princípios constitucionais (Neves, Alves, & Luxinger, 2018). Para propiciar tal controle social, o Judiciário brasileiro tem investido nas

TICs, particularmente no que se refere à disponibilização das ementas e do inteiro teor de processos judiciais em curso e dos já encerrados—material que, no jargão jurídico, recebe a alcunha de jurisprudência (Araújo, Reinhard, & Cunha, 2018). Tal movimento, viabilizado pela Lei 12.527/2011, conhecida também como Lei de Acesso à Informação ou ainda Lei da Transparência, foi impulsionado no âmbito do Judiciário com alguns anos de antecedência, a partir da promulgação da Lei 11.419/2006, referente à informatização do processo judicial.

No que se refere à presença online de órgãos do Poder Judiciário, é preciso mencionar outra barreira importante, a da linguagem. O discurso e a redação de cunho jurídico envolvem uma gama de particularidades capazes de gerar ruídos na comunicação, não só entre os próprios operadores do Direito, mas entre eles e seus clientes, e ainda mais na interface com o cidadão não iniciado nos ritos jurídicos (Coelho *et al.*, 2019; Maia, Silva, & Silva, 2018; Stocker, Freitas, & Langoski, 2019).

Diante disso, o presente estudo analisa os *sites* corporativos dos vinte e sete Tribunais de Justiça (TJs) brasileiros com foco na ferramenta de consulta à jurisprudência. O objetivo é avaliar a usabilidade da busca jurisprudencial em cada um desses portais, com base em normativas recomendadas pela literatura para páginas governamentais, e a apreensibilidade, com base em diretrizes para a adequação da linguagem jurídica ao público leigo. Espera-se, com este trabalho, fornecer subsídios para que os Tribunais de Justiça alinhem seus *sites* a parâmetros de usabilidade e apreensibilidade que garantam ao cidadão não apenas o acesso, mas a efetiva compreensão das informações jurisprudenciais disponibilizadas. Para tanto, o artigo é composto por um quadro referencial, seguido pela metodologia, análise e discussão dos resultados e as considerações finais.

2. Quadro referencial

2.1. Governo eletrônico e a Lei de Acesso à Informação

O Governo Eletrônico, ou e-GOV, é um conceito que abarca múltiplas interpretações. Em uma perspectiva mais restrita, trata-se do governo que faz uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para oferecer à população estruturas modernizadas de informação e atendimento, dentro da estrutura intitulada *government-to-citizen* (Hassan & Twinomurinzi, 2018). Nesta acepção, o e-GOV é o meio pelo qual o ente público disponibiliza serviços e produtos ao cidadão, que simplesmente os adquire, e aumenta a sua eficiência administrativa. Já numa perspectiva mais ampla, os termos “governo eletrônico” e “e-GOV” são, por vezes, substituídos pela expressão “governança eletrônica”, referindo-se à adoção das TICs para ampliar a participação cidadã e a transparência, favorecendo o debate público e estimulando a prática democrática (Oliveira *et al.*, 2019; Przebylłowicz, Cunha, & Meirelles, 2018). A governança eletrônica associa o uso intensivo das TICs ao “redesenho da geopolítica informacional no quadro da globalização, aos redimensionamentos organizacionais e simbólicos do aparelho de Estado-Nação e às novas agendas sociais no plano local, nacional e transnacional” (Jardim, 2007).

A transição brasileira para esta concepção ampliada de Governo Eletrônico, no entanto, não foi um processo trivial. Apesar das experiências de participação popular que sucederam a redemocratização, vários entraves, como os ligados aos legados colonial e ditatorial, forjaram uma identidade governamental conservadora e

resistente à interação com a sociedade, reque-rendo, para além de soluções tecnológicas para a produção, o uso e a difusão de informação governamental, o desenvolvimento de um projeto político (Pinho, 2008; Jardim, 2007). Além dessas características, ainda não totalmente superadas, a Carta Magna de 1988 estabelece o princípio constitucional da Legalidade para as ações da Administração Pública, o que implica em dizer que o poder público deve agir estritamente de acordo com o que a lei o autoriza a fazer (França, 2014). Assim, diante do impasse de que a implementação de novas formas de relacionamento entre governo e cidadãos demandava o devido subsídio legal, foi instituída a Lei 12.527/11, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação ou Lei da Transparência. Em seus quarenta e sete artigos, a Lei da Transparência não só define condições de acesso e de divulgação de dados por parte dos órgãos públicos e as responsabilidades em caso de negativa de informações, como também introduz o conceito de publicidade como regra—enquanto o sigilo, resguardado em casos específicos, passa a ser uma exceção.

Nesse contexto, as TICs destacam-se como o principal canal para que os governos disponibilizem informações sem a necessidade de provocação, em uma postura chamada de “transparência ativa” (Santos & Rocha, 2019; Silva & Vakovski, 2015).

2.2. A usabilidade de portais jurídicos

O fortalecimento da transparência e do controle social no âmbito do Poder Judiciário depende fortemente da usabilidade dos portais de cada um dos entes governamentais que o integram.

O termo usabilidade refere-se ao estudo e à

aplicação de técnicas que priorizam a experiência do usuário, ou seja, que facilitam o uso dos *sites* e asseguram que qualquer pessoa, durante a interação, consiga utilizá-los da forma esperada e, idealmente, sem obstáculos (Longaray, Silva, Munhoz, Machado & Tondolo, 2018). Isto significa que os “sistemas devem ser fáceis de usar e de aprender, flexíveis”, facilitando a interação entre pessoas e máquinas e o sucesso na realização dos comandos desejados (Benyon, 2011, pp. 49-53).

É um critério a ser considerado desde a concepção das interfaces *web*, com design centrado no ser humano, e vem recebendo contribuições incrementais na literatura especializada (Bevan, 1995; Furtado, 2016; Jacob, 2015; Nielsen & Loranger, 2007; Petrie & Kheir, 2007). Para esse conjunto de autores, a avaliação da usabilidade é fundamental e não se limita à interface física dos sistemas, mas estende-se aos seus requisitos de funcionamento e ao componente humano presente na interação. Para além desta base conceitual, comum a todas as plataformas, diretrizes de usabilidade diferenciadas podem e devem ser desenvolvidas de acordo com o seu contexto de uso. No âmbito da educação, por exemplo, Cunha (2019) estudou a relevância da usabilidade em um sistema integrado de bibliotecas universitárias, enquanto Silva (2019) o fez para o contexto de cursos técnicos à distância. Em relação à aplicativos e serviços online, Oliveira, Seabra e Mattedi (2019), Cilumbriello et al (2019) e Macedo, Veloso e Costa (2019) avaliaram, respectivamente, a usabilidade de um app de segurança colaborativa para smartphones, de um software para design de interiores e de um serviço de “e-faturas” voltado a pessoas em idade avançada.

É necessário, portanto, dispor de modelos especialmente desenvolvidos e validados para indicar o grau de usabilidade de *sites* governamentais. Nesse sentido, o próprio Governo Federal publicou o Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (ou *eMAG*) (Brasil, 2014),

que compila diretrizes disponíveis na literatura internacional a fim de aprimorar a usabilidade de interfaces *web* governamentais. Dentre os pontos a serem observados, estão:

a) Contexto e navegação: o usuário deve navegar com facilidade entre *links* e menus, dispor de um mapa do site, além de conseguir identificar com clareza a função e a identidade de cada página (já que as páginas internas de um *site* podem ter sido encontradas a partir de mecanismos de externos de busca, independente de visita à página inicial—*home*);

b) Carga de informação: os elementos da interface (*links*, ícones, cores, fundos, menus) devem ser planejados com o intuito de facilitar a apreensão das informações;

c) Autonomia: o usuário deve ter autonomia ao escolher o navegador *web* de sua preferência, e ao optar por abrir (ou não) novas abas e janelas;

d) Erros: o usuário deve ser esclarecido prontamente sobre falhas e indisponibilidades no sistema e ter facilidade ao corrigir erros que ele mesmo tenha cometido.

e) Desenho: as informações devem ser legíveis e com estética agradável, facilitando a decodificação dos dados durante a interação;

f) Consistência e Familiaridade: o site deve ser familiar, intuitivo e fazer uso de convenções.

g) Redação: textos devem ser diagramados e redigidos levando em conta a audiência do portal, frases e conceitos familiares ao usuário, clareza e objetividade.

Além dos itens anteriores, que enfocam majoritariamente o aspecto gráfico das interfaces, pesquisadores como Lehnhart, Rampelloto, Vieira e Löbler (2015) e Martins e Filgueiras (2007) reforçam a importância de estabelecer parâmetros de usabilidade específicos para o aspecto textual, ou seja, para a redação, considerando o grande volume de informações apresentado na forma escrita nos portais governamentais. Nesse sentido, sugerem um processo de readequação das informações, de

acordo com o nível médio de escolaridade da população e em estratégias de simplificação e de apreensibilidade de textos, como o *Plain Language* (Webb & Geyer, 2019).

No caso de portais vinculados ao Poder Judiciário, a importância do aspecto textual na usabilidade é ainda mais evidente, dadas as peculiaridades da linguagem jurídica. Os operadores do Direito têm como principal ferramenta de trabalho a palavra, especialmente em sua forma escrita; por meio dela, dão definições, descrevem processos, compartilham e legitimam “a doutrina, a jurisprudência e a legislação” (Carneiro & Murrer, 2018; Souza et al., 2017). A interdependência entre palavra e Direito é marcada por uma espécie de dialeto, a Linguagem Jurídica, de difícil compreensão fora da esfera judiciária. A alcunha “juridiquês”, originada no âmbito popular e tornada representativa dessa barreira de comunicação, abrange esse vasto conjunto de termos e hábitos adotados por profissionais do Direito, mas passíveis de adaptações em nome da clareza e da objetividade, tais como (Carneiro & Murrer, 2018):

a) Adoção de títulos e subtítulos que informem sobre, ou resumam, o texto subsequente;

b) Retirada de informações não essenciais;

c) Apresentação de informações importantes logo no início;

d) Incorporação de gráficos, planilhas ou imagens na apresentação de temas complexos;

e) Criação de sumários e/ou introduções em documentos grandes e/ou com muitos itens.

f) Explicação de uma única ideia por sentença;

g) Elaboração de sentenças com até trinta e cinco palavras, em média;

h) Uso de verbos, e não de substantivos, para exprimir ação (p. ex. “para documentar” x “para a documentação”);

i) Uso de sentenças positivas;

j) Adoção de sintaxe simples;

k) Uso da linguagem cotidiana em detrimento

de jargões, arcaísmos e latinismos.

Em relação ao último item, “jargões” são expressões em desuso, não necessariamente técnicas, que podem ser substituídas por sinônimos de uso difundido, sem prejuízos em relação à carga de significados, a exemplo da troca de “exordial ministerial” e “nosocômio” por “denúncia” e “hospital”, respectivamente. “Arcaísmos” (ou preciosismos) referem-se a palavras de sentido obscuro e sem relevância para o relato, acrescidas intencionalmente para torná-lo mais rebuscado. Por sua vez, certos “latinismos”, ou seja, termos em latim, também são substituíveis por palavras de uso cotidiano, como a equivalência entre “modus operandi” e “procedimento” (Carneiro & Murrer, 2018).

Fröhlich (2015) reporta casos bem-sucedidos de adoção dessas estratégias e recomenda aos operadores do Direito uma mudança de hábito na redação jurídica, endossada por magistrados, que leve em conta também a superação de entraves de ordem linguístico-gramatical (ortografia, regência, concordância, pontuação) e de coerência (repetição, progressão, não-contradição, relação), com o objetivo de aproximar a sociedade da prestação jurisdicional.

Não se trata, evidentemente, de eliminar por completo os termos técnicos necessários à prática jurídica ou à discussão de temas científicos e filosóficos, mas de alcançar o equilíbrio entre simplicidade e precisão, facilitando a comunicação com a sociedade. O Direito, tomado no âmbito sociológico, é fato social que emerge e retroalimenta as inter-relações sociais. Por consequência, os impactos de sua linguagem estendem-se a toda a população.

2.3.

Jurisprudência: conceito, relevância e a organização da Justiça no Brasil

Como já foi dito, a compreensão do amplo conjunto das decisões judiciais pelo cidadão leigo pode ser dificultada pela necessidade de inúmeros esclarecimentos, seja em relação ao fluxo de um processo judicial, ao conceito de “jurisprudência” (e de termos e expressões inerentes à sua pesquisa), ou ainda à própria organização do Poder Judiciário brasileiro.

Em relação ao fluxo do processo judicial, quando partes em desacordo decidem apresentar uma questão contraditória à justiça, cabe aos juízes de primeiro grau o julgamento na primeira instância. Dada a sentença, se uma das partes discorda, ela pode recorrer à segunda instância. A causa, então, será julgada novamente, mas agora por um colegiado que decide se mantém ou não a decisão anterior. À decisão colegiada em segunda instância é dada o nome de “acórdão”. Há ainda outra modalidade de decisão (ou sentença), denominada “monocrática”, que é proferida por um único magistrado e característica do julgamento em primeira instância (apesar de permitida, em casos específicos, nas instâncias superiores). As decisões monocráticas, embora também ofereçam subsídio à decisão, não são consideradas “jurisprudência” na acepção mais estrita do termo, por não se tratarem de decisões colegiadas (Tucci, 2018).

Quanto à jurisprudência, o seu sentido etimológico remete a *Jus* (justo) e *Prudente* (prudência), ou seja, “justa prudência”. Refere-se ao conjunto de decisões dadas em um mesmo sentido, por um tribunal de justiça, no exercício da aplicação da lei e em um determinado momento histórico. A chamada “jurisprudência

unificada” contém, portanto, a visão de um determinado tribunal em relação a casos que contemplam questões parecidas levadas a julgamento. Caso um tribunal já possua sólido entendimento sobre determinado tema, ele pode produzir um documento intitulado “súmula”, que uniformiza a jurisprudência já publicada por aquele órgão sobre o assunto.

É preciso destacar, no entanto, que a jurisprudência não tem função coercitiva, isto é, não obriga um tribunal a decidir nesta ou naquela direção. Ainda assim, na prática, decisões reiteradas fornecem um importante norte para a interpretação e a aplicação do Direito (Lenzi, s.d.). Apenas o Supremo Tribunal Federal (STF) tem competência para redigir súmulas de cunho vinculante, ou seja, que obrigam os demais tribunais a tomarem decisões em um mesmo sentido. Isso acontece quando o STF já emitiu inúmeras decisões sobre casos semelhantes.

Notadamente após o advento da Constituição de 1988, a jurisprudência brasileira passou a exercer três funções complementares: a pragmática, que norteia a aplicação da lei em um caso concreto; a adaptadora, que harmoniza o texto legal com as demandas e ideais contemporâneos; e a criativa, que preenche lacunas, ou seja, questões não claramente previstas na legislação em vigor (Breves comentários à jurisprudência brasileira: conceito, evolução histórica, aplicação e efeitos, 2002).

Assim, dentro da função pragmática, a jurisprudência fornece a fundamentação para que juízes formem o seu livre convencimento motivado e possam emitir suas decisões. Na função adaptativa, a jurisprudência orienta a decisão a ser tomada e como a lei deve ser interpretada diante de um caso concreto, uniformizando julgamentos de situações semelhantes. Em sua função criadora, a jurisprudência torna-se fonte do Direito, já que ao juiz é vedado o direito de deixar de julgar o que lhe for submetido, mesmo diante de eventuais lacunas na lei. Esta função contrapõe-se ao princípio

romano do *non liquet*, em que a ausência de previsão legal permitia ao juiz eximir-se da obrigação de julgar. Por isso, mesmo que o juiz não atue como legislador positivo (o que extrapolaria a competência do Poder Judiciário), existe uma relativa discricionariedade no papel decisório nos casos concretos sem previsão legal explícita, que atende a anseios e demandas da sociedade e que indica aos legisladores a necessidade de preencher as lacunas identificadas.

Essa concomitância das funções pragmática, adaptativa e criativa da jurisprudência gera reflexos em toda a vida social, notadamente em searas como a justiça constitucional e a proteção de direitos sociais e interesses difusos, daí a grande importância do acesso à jurisprudência como ferramenta de controle social junto ao Poder Judiciário. O rico material informativo proporcionado pela jurisprudência dos diferentes tribunais deve, portanto, ser oferecido à população de forma clara, transparente e acessível, ressaltados os casos que transitam em segredo de justiça. Nesse sentido, é comum que os tribunais disponibilizem em seus portais, por meio da ferramenta de busca jurisprudencial, o inteiro teor (isto é, o documento integral do processo) e também a ementa (uma espécie de cabeçalho, que resume o conteúdo do documento em questão).

Outra dificuldade envolvida no acesso à jurisprudência pelo público leigo está associada ao desconhecimento da própria composição do sistema judiciário—e, por consequência, de onde e como efetuar as pesquisas jurisprudenciais. Entre as diferentes instâncias de tribunais colegiados, no topo, está o Supremo Tribunal Federal (STF), dedicado a questões ligadas diretamente à Constituição, casos de extradição solicitados por Estado estrangeiro e também de *habeas corpus* de cidadãos brasileiros. Para questões não vinculadas diretamente à Constituição, a última instância é o Superior Tribunal de Justiça (STJ). Na hierarquia, abaixo deles, estão os Tribunais Regionais Federais

(TRFs), em número de cinco, e os Tribunais de Justiça (TJs), em número de vinte e sete, sediados nas capitais de cada Estado brasileiro e do Distrito Federal. O Tribunal de Justiça é um órgão colegiado constituído por juízes de segunda instância, chamados de “desembargadores”. Em paralelo a esta estrutura, há também outros tribunais superiores e regionais dedicados a causas específicas, como as trabalhistas, eleitorais e militares.

Apresentados os aspectos relevantes para a interpretação das particularidades dos portais de busca jurisprudencial, é apresentada a seguir a metodologia adotada neste trabalho. Antes, porém, registra-se a ressalva em relação ao uso de sites como referência para a redação deste item, justamente em decorrência da carência de artigos que abordem tais conceitos e definições de forma compreensível pelo público acadêmico não vinculado à área jurídica.

3. Metodologia

A pesquisa possui abordagem qualitativa, de caráter exploratório, pois investiga a usabilidade de portais governamentais jurídicos, tornando-a um problema explícito e fornecendo sugestões de aperfeiçoamento, e também descritiva, porque a análise dos portais permitiu a identificação e a descrição de elementos relevantes para o estudo. Foi realizado um estudo de casos múltiplos (Yin, 2001), em que foram selecionados portais de governo eletrônico dos vinte e sete Tribunais de Justiça (TJs) brasileiros, com foco no procedimento que cada um deles disponibiliza para a consulta de jurisprudência no modo acesso público—ou seja, sem necessidade de cadastro e/ou requisição prévia de dados.

Como procedimento metodológico, foi realizado inicialmente o levantamento de diretrizes de usabilidade, recomendadas pela Cartilha

eMAG e adaptadas ao formato de checklist por Melo (2018), e de apreensibilidade do texto jurídico. Dado o espaço disponível, optou-se por apresentar a descrição sumária (subitem 2.2) e detalhar sua aplicação prática ao longo da apresentação e discussão dos resultados. O checklist foi aplicado e utilizado para a análise dos resultados, a fim de evidenciar o atendimento (ou não) dos critérios de usabilidade e de apreensibilidade do texto jurídico nos portais selecionados.

A visita aos portais ocorreu em triplicata, nos dias 19, 25 e 29 de junho de 2019, sendo que em cada um desses dias foram acessados os portais de todos os tribunais selecionados. A motivação para a triplicata se deu em função da necessidade de averiguar eventuais instabilidades e/ou indisponibilidades de acesso à ferramenta de pesquisa jurisprudencial dos sites nesse intervalo.

Optou-se pela consulta aos portais a partir de um computador (desktop), equipamento que continua sendo utilizado por 39% dos domicílios brasileiros para o acesso à Internet, proporção que se manteve estável nos últimos cinco anos. É importante destacar, no entanto, o crescimento do acesso à Internet em aparelhos como tablets e smartphones, que já respondem por 28% do total de acessos, proporção que quadruplicou no mesmo período (Comitê Gestor da Internet, 2019).

Para a busca de jurisprudência, foram inseridas as seguintes palavras-chave, consecutivamente e em cada um dos portais: “facebook” (com inicial minúscula), “Facebook” (com inicial maiúscula) e também “facebok” (grafada intencionalmente com uma letra a menos, para avaliar se os sites ofereceriam ao usuário mensagens de erro e/ou sugestões de correção).

4. Resultado e Análise da ferramenta de busca de jurisprudência dos Tribunais de Justiça

Diretriz 1 – Contexto e navegação

A maioria dos portais permitiu a visibilidade do *status* do sistema, ou seja, a localização de quaisquer das páginas acessadas em relação à página inicial [Figura 1]. Os tribunais TJMT, TJPI e TJMS não permitiram a visualização do status em nenhuma das páginas. Nas páginas de busca jurisprudencial, essa funcionalidade esteve presente no TJPE e também no TJAC, TJCE, TJMS, TJRN e TJSP, que fazem uso da ferramenta de consulta processual e-SAJ, e no TJDFT.



[Figura 1] No destaque em vermelho, a indicação de localização de página interna do portal do TJDFT em relação à página inicial

Poucos portais disponibilizam documentos ou tutoriais de apoio à consulta jurisprudencial. O TJCE oferece *link* informativo sobre o uso adequado dos operadores lógicos booleanos “E”, “OU”, “NÃO”, mas não quanto ao teor dos documentos disponibilizados ou sobre a forma

mais adequada de preencher os campos de pesquisa. Já o TJGO e o TJMT oferecem *link* de ajuda com orientações sobre o preenchimento adequado de cada campo. No caso do TJMT, no entanto, após longo tempo carregando, essa página de ajuda reportou o erro 504 (*gateway time-out*) nas três tentativas de acesso.

O TJDFT foi o único portal a disponibilizar um *chat online* para o suporte ao usuário na busca de jurisprudência, ativo das 12h às 18h30 nos dias úteis. Nos demais tribunais, foram oferecidos apenas o contato via formulário e telefones (dos tribunais e das respectivas ouvidorias), na maioria das vezes (à exceção do TJSP) sem informação detalhada sobre o funcionamento nos fins de semana e feriados, e, no caso dos formulários, qual o prazo para que o tribunal dê resposta à solicitação do usuário. O TJMS disponibilizou, lado a lado, os *links* “Telefones Úteis”, “Ouvidoria” e “Fale Conosco”, que podem causar confusão em relação à qual ferramenta de contato é a mais adequada, dependendo da demanda do usuário.

Todos os portais oferecem a caixa de pesquisa de informações, em todas as páginas internas e em posição convencional (no topo, à direita). Em todos os portais, foi oferecido também o acesso à base de dados jurisprudenciais, com a opção de busca simples ou avançada, ambas com resultados satisfató-

rios. Os formulários tinham interface amigável ao usuário, exceto pela presença de termos técnicos jurídicos que serão descritos na Diretriz 7–Redação. A exceção foi o formulário de busca jurisprudencial disponibilizado pelo TJMA, em que a consulta de acórdãos só era

possível mediante o número do processo ou a data de julgamento – ambas as informações indisponíveis ao cidadão comum. Assim, o acesso às ementas e ao inteiro teor dos acórdãos do TJMA não pôde ser avaliado neste artigo.

O endereço (URL) das páginas iniciais dos portais é padronizado por meio da associação da sigla do Tribunal de Justiça (TJ) à sigla do Estado ou do Distrito Federal e Territórios (DFT) e ao domínio <jus.br>. Com isso, o usuário não encontra dificuldade ao digitar o

endereço dos portais e pode, inclusive, inferir qual o *link* do TJ de outros Estados da federação. No entanto, o acesso às ferramentas de busca jurisprudencial a partir da página inicial varia muito de portal a portal, algumas delas exigindo a navegação em páginas intermediárias, resultando em um acesso não intuitivo, com URLs complexas, e que obrigam o usuário a abrir novas abas ou janelas. Todos os endereços dos portais acessados nesta pesquisa são fornecidos na [Tabela 1] .

[Tabela 1] Endereços dos portais dos Tribunais de Justiça acessados nesta pesquisa

Estado	URL–Inicial	URL–Busca Jurisprudencial
Acre	http://www.tjac.jus.br/	https://esaj.tjac.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do
Alagoas	http://www.tjal.jus.br/	http://www.jurisprudencia.tjal.jus.br/
Amapá	http://www.tjap.jus.br/	http://tucujuris.tjap.jus.br/tucujuris/pages/consultar-jurisprudencia/consultar-jurisprudencia.HTML
Amazonas	http://www.tjam.jus.br/	https://consultasaj.tjam.jus.br/esaj/portal.do?servico=789900
Bahia	http://www.tjba.jus.br/	https://www.tjba.jus.br/jurisprudencia/
Ceará	http://www.tjce.jus.br/	https://esaj.tjce.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do
Distrito Federal e Territórios	http://www.tjdft.jus.br/	https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao
Espírito Santo	http://www.tjes.jus.br/	http://aplicativos.tjes.jus.br/sistemaspublicos/consulta_jurisprudencia/cons_jurisp.cfm
Goiás	http://www.tjgo.jus.br/	https://www.tjgo.jus.br/jurisprudencia/juris.php
Maranhão	http://www.tjma.jus.br/	http://jurisconsult.tjma.jus.br/#/home
Mato Grosso	http://www.tjmt.jus.br/	http://jurisprudencia.tjmt.jus.br/consulta

Mato Grosso do Sul	http://www.tjms.jus.br/	https://esaj.tjms.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do
Minas Gerais	http://www.tjmg.jus.br/	https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/formEspe-lhoAcordao.do
Pará	http://www.tjpa.jus.br/	http://gsa-index.tjpa.jus.br/consultas/search?q=&client=consultas&proxystylesheet=consultas&site=jurispru-dencia&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&aba=JP
Paraíba	http://www.tjpb.jus.br/	http://juris.tjpb.jus.br/search?site=jurispr_digitalizada&-client=tjpb_index&output=xml_no_dtd&proxystyle-sheet=tjpb_index&proxycustom=%3CHOME/%3E
Paraná	http://www.tjpr.jus.br/	https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/
Pernambuco	http://www.tjpe.jus.br/	http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/xHTML/consulta/consulta.xHTML
Piauí	http://www.tjpi.jus.br/	http://www.tjpi.jus.br/e-tjpi/home/jurisprudencia
Rio de Janeiro	http://www.tjrj.jus.br/	http://www4.tjrj.jus.br/ejuris/ConsultarJurisprudencia.aspx
Rio Grande do Norte	http://www.tjrn.jus.br/	http://esaj.tjrn.jus.br/cjosg/
Rio Grande do Sul	http://www.tjrs.jus.br/	http://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=jurisnova#main_res_juris
Rondônia	http://www.tjro.jus.br/	http://webapp.tjro.jus.br/juris/consulta/detalhesJuris.jsf?ementa=[TERMOPESQUISADO]&fe=null
Roraima	http://www.tjrr.jus.br/	http://jurisprudencia.tjrr.jus.br/juris/
Santa Catarina	http://www.tjsc.jus.br/	http://busca.tjsc.jus.br/jurisprudencia/#formulario_ancora
São Paulo	http://www.tjsp.jus.br/	https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do?f=1
Sergipe	http://www.tjse.jus.br/	http://www.tjse.jus.br/Dgorg/paginas/jurisprudencia/consultarJurisprudencia.tjse#
Tocantins	http://www.tjto.jus.br/	http://jurisprudencia.tjto.jus.br/

Nos portais do TJDF, TJES, TJGO, o conteúdo mais importante—páginas serviços e seções mais utilizadas—estava disposto antes da dobra, ou seja, sem a necessidade de rolagem vertical e/ou horizontal. Nos demais portais, ainda que o uso fosse lógico e intuitivo ao cidadão, foi necessária a rolagem para a localização de informações relevantes e da própria busca jurisprudencial. No caso do TJMA e TJMT, entretanto, o acesso a acórdãos foi disponibilizado sem qualquer destaque, no fim da página.

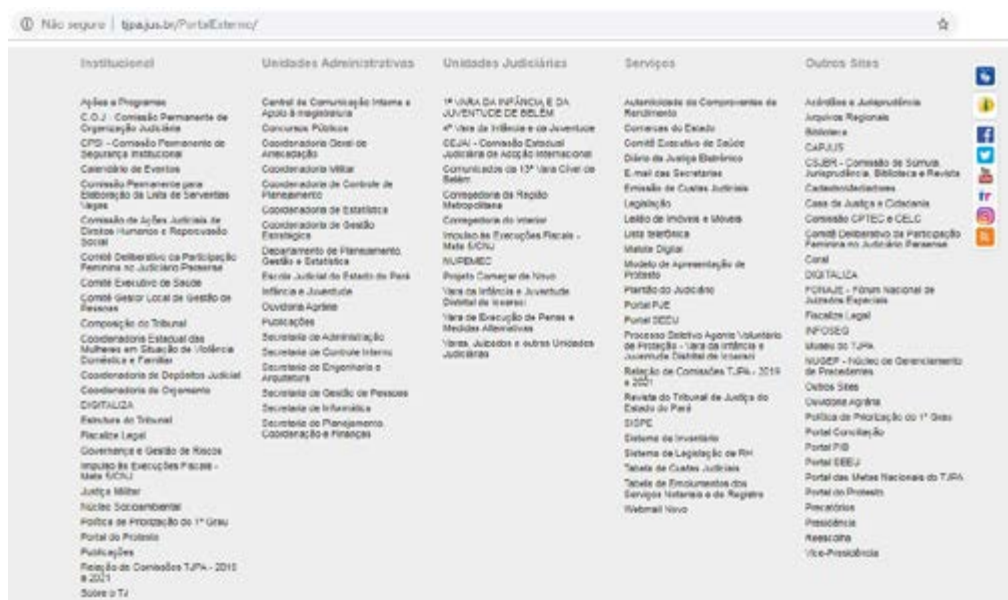
Diretriz 2 – Carga de informação

Os portais, em geral, favoreceram o uso intuitivo e não exigiram memorização para o acesso à jurisprudência, com destaque para TJDF, TJES, TJGO, TJMG, TJSP e TJMT, que ofereceram *layouts* com atributos de formatação de texto—como fontes e cores—mais adaptados ao tamanho da página.

Em todas as páginas acessadas, os *links* estavam claramente definidos e identificados, com textos objetivos e que facilitavam a compreensão do conteúdo. Foram evitados os links com descrições genéricas, como “Clique aqui” ou “Veja mais”, cujos textos não agregam informação sobre o que o usuário vai encontrar ao acessá-los. Exceções foram o TJMA, que fez uso da expressão “Mais notícias” em link no menu lateral direito, e o TJSE, que redigiu “Clique aqui” em link para orientar o usuário quanto ao uso de operadores

booleanos na busca por jurisprudência. Houve, também, grande presença de *links* com siglas familiares ao ambiente jurídico, mas de conhecimento improvável por parte do cidadão leigo, aspecto que será melhor apresentado na Diretriz 7—Redação.

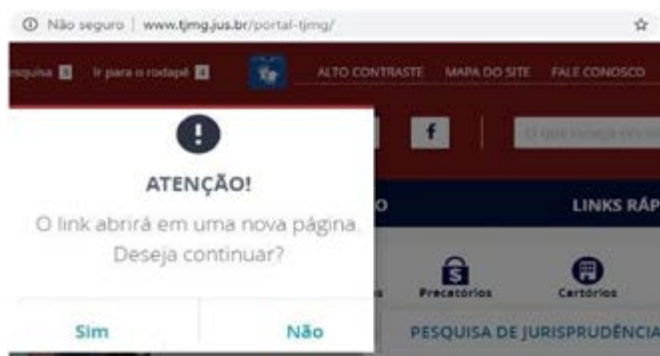
A rolagem horizontal não foi verificada nos portais acessados, mas a necessidade de rolagem vertical foi comum a todos os *sites*. Isso pode ser relacionado ao excesso de informações na página inicial de alguns dos portais analisados. TJPA, TJMA, TJMS e TJTO exibiram inúmeros menus, cada um deles com muitos *links*, favorecendo a confusão no usuário. No caso do TJPA, a opção de busca jurisprudencial “Acórdãos e Jurisprudência” foi, inclusive, inserida em um bloco intitulado “Outros sites”, no canto inferior direito da página inicial, como se fosse uma funcionalidade externa e não inerente às atribuições do Tribunal [Figura 2].



[Figura 2] Menu com excesso e informações no portal do TJPA.

Em relação a passos desnecessários para a obtenção da informação desejada, o TJCE solicitou ao usuário o teste CAPTCHA (acrônimo

de *Completely Automated Public Turing Test to Tell Computers and Humans Apart*) para visualizar até dez processos. Caso o cidadão desejasse visualizar mais resultados, era necessário refazer o teste. TJSE e TJTO também solicitaram o CAPTCHA, mas uma única vez. Já o TJMG abriu nova janela para informar que o resultado da busca seria exibido em uma terceira janela, sem dar ao usuário opção de escolha. Assim, para ter acesso aos resultados, era preciso necessariamente clicar na opção “Sim” [Figura 3].



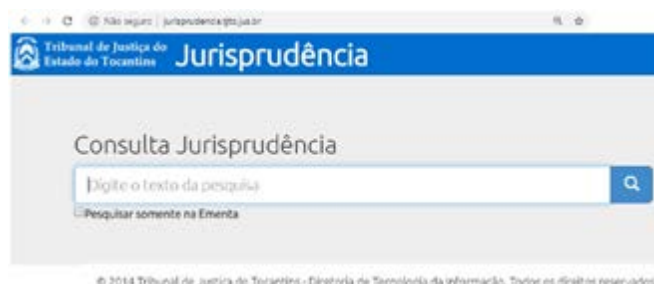
[Figura 3] Solicitação de ação considerada desnecessária no portal do TJMG.

Quanto aos filtros disponibilizados, o número de opções foi elevado em grande parte das ferramentas de busca jurisprudencial avaliadas. O *layout* mais amigável ao cidadão foi o apresentado pelo TJTO [Figura 4], que não exigiu conhecimento de vocabulário jurídico, à exceção do termo “ementa” (que também é utilizado em outros contextos e, portanto, pode ter seu significado inferido pelo usuário).

Diretriz 3

– Autonomia

Os portais avaliados mostraram-se eficientes, porém pouco flexíveis e/ou passíveis de personalização no que se refere à apresentação de resultados. Destaque deve ser dado ao TJRS, que exibiu ao usuário a opção “Personalize esta



[Figura 4] Layout de busca jurisprudencial amigável ao cidadão, no portal do TJTO.



[Figura 5] Opção de personalização da página disponibilizada pelo TJRS.

página” em destaque no canto superior direito [Figura 5] Por meio dela, foi aberto um menu de acesso rápido que facilita o processo de pesquisas jurisprudenciais no portal.

Além do TJRS, o único portal a possibilitar certa personalização foi o TJDF, por meio da opção de copiar um *link* com o endereço da página de resultados, evitando o trabalho de refazer a pesquisa em caso de necessidade de acessar novamente os mesmos dados. O TJDF também foi o único a possibilitar a opção de filtrar processos que tramitam em modo público ou em segredo de justiça. Nos casos de sigilo, o tribunal permitiu acesso à ementa, sem exigir cadastro do usuário. TJPR e TJMG, por sua vez, ofereceram possibilidade de customização em relação ao aumento (*zoom in*) ou à diminuição (*zoom out*) do tamanho do texto na tela.

Em todos os casos, foi possível interromper

ou cancelar o processamento ou transação com simplicidade, retornando ao menu inicial ou fechando a aba. A função de retrocesso do navegador (seta para a esquerda) permaneceu ativa e também foi permitido, em todos os casos, que o usuário salvasse como “favorito” as páginas de seu interesse. Não foi solicitada a instalação de *plugins* para o melhor funcionamento das páginas e também não foram verificadas expressões como “compatível com” ou “melhor visto na resolução”, que retiram a autonomia do usuário na escolha do navegador, com exceção do TJSP:

A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) comunica que o navegador Google Chrome não deverá ser utilizado para consultas de processos e peticionamento eletrônico no Portal e-SAJ, tendo em vista que a empresa desenvolvedora do referido navegador não oferece mais suporte à tecnologia Java da Oracle utilizada para assinatura de documentos. Sugere-se a utilização dos navegadores Internet Explorer e Mozilla Firefox, que mantêm total aderência à referida tecnologia. (Consulta de processos, 2019)

O controle do cidadão sobre aspectos da navegação foi bastante limitado. No que se refere à forma de exibição dos resultados da busca jurisprudencial (na mesma aba da pesquisa, em nova aba ou em nova janela), os portais tiveram performances variadas, mas, na maioria dos casos, como no TJBA, TJCE e TJGO, os resultados foram exibidos na mesma aba, exigindo rolagem vertical. No entanto, para a leitura do inteiro teor de um acórdão selecionado, uma nova janela era aberta.

Já em relação a como salvar essas informações da busca jurisprudencial, todos os portais permitiram a cópia de trechos ou o *download* da íntegra dos documentos, mas em formatos

restritos e em níveis de dificuldade variados. Predominou a listagem das ementas em formato HTML e a disponibilização do inteiro teor de cada processo em formato PDF, por meio de um ícone exibido ao lado da ementa. Como destaque positivo, o tribunal que disponibilizou mais opções de formatos para o *download* da íntegra dos acórdãos foi o TJSC (HTML, RTE, PDF e opção sem formatação, para cópia). O TJES disponibilizou o inteiro teor dos acórdãos por meio de um *link* com o rótulo do número do processo, sem qualquer indicação de que aquele número se tratava de um *hyperlink* e dificultando ao usuário o acesso ao documento.

Os tribunais não permitiram salvar os resultados da pesquisa de jurisprudência em um formato que facilitasse o tratamento posterior dos dados, como o *.csv* ou o *.xls*, com exceção do TJPE, que disponibilizou a opção de exportar a busca como “Planilha do Excel”, por meio de interface amigável e de fácil entendimento.

Assim, a obtenção das informações teve facilidade limitada, pois coube ao usuário coletar—uma a uma, com exceção do TJPE—as ementas ou o inteiro teor da jurisprudência pesquisada, para então organizá-la e padronizá-la de acordo com a sua necessidade.

Diretriz 4 – Erros

Idealmente, quanto menos ações o site demandar, menor a chance de erros e o tempo necessário para a busca, e maior a satisfação do usuário do portal.

Quando digitados os termos “facebook” ou “Facebook”, as ferramentas de busca jurisprudencial de todos os portais analisados foram capazes de reconhecer a inicial maiúscula e a minúscula como equivalentes. Já quando foi inserido o termo “facebok”, com a falta proposital de uma letra, nenhum dos portais forneceu mensagens ao usuário referentes a um possível erro de digitação, apenas alegaram que

“não foram encontrados resultados para esta busca”. Na página inicial do TJAC, nem mesmo a mensagem de “resultado não encontrado” foi oferecida. Cabe ao usuário, portanto, o papel de observar a grafia correta dos termos de busca, sob risco de não encontrar a informação desejada e de perder o que já foi digitado. No entanto, em todos os portais, a ferramenta de busca continuou visível na página de resultados, permitindo ao usuário refazer sua tentativa de pesquisa.

O único caso de indisponibilidade e/ou de situações que interromperam o funcionamento normal ocorreu no portal do TJPE. Nas duas primeiras visitas feitas ao *site*, o portal permaneceu no ar, porém com *layout* visivelmente simplificado e a mensagem “Prezado (a) Usuário (a), nosso portal encontra-se em manutenção”. Abaixo da frase, eram disponibilizados apenas parte dos *links*—e não constava a busca de jurisprudência. Para verificar se a busca de jurisprudência estava realmente indisponível, ou se apenas o seu *link* não constava na página inicial provisória do TJPE, foi utilizado um mecanismo de busca externo (Google) para a busca pela expressão “tribunal+justiça+pernambuco+jurisprudência”. Dessa forma, o *link* da jurisprudência pôde ser acessado normalmente. Portanto, a busca exigiu do usuário o conhecimento prévio em estratégias de busca externos aos disponíveis no próprio portal do tribunal. Na última visita da triplicata, porém, o site do TJPE estava funcionando normalmente, e com o *link* para a pesquisa jurisprudencial em destaque à esquerda da página inicial.

Nos formulários de busca por jurisprudência, não foi disponibilizada ao usuário a opção de escolher o formato de saída dos resultados, ou mensagens informando o formato conferido automaticamente. Não foram verificadas restrições em relação ao limite de caracteres a serem inseridos na busca, e páginas com “conteúdo não encontrado” (erro 404). A exceção foi o *link* de ajuda do TJMT, que reportou “*gateway time-out*” (erro 504).

Diretriz 5

– Desenho

A maior parte dos portais—com destaque para TJCE, TJDFT, TJGO, TJMG, TJMT e TJRJ—apresentou estética minimalista, propiciando leitura agradável aliando fundos neutros, fontes consistentes e padronizadas, textos alinhados à esquerda e espaços em branco separando unidades de informação em blocos, de modo a agrupar e hierarquizar conteúdos com clareza. TJPB, TJPE, TJRN, TJRO e TJPR apresentaram portais com pouco contraste e/ou texto desproporcional ao tamanho da página. O TJPR, por exemplo, utilizou fonte na cor branca em fundo cinza, no menu lateral à esquerda. Já o TJMA e TJPI disponibilizaram inúmeros menus ao longo da página, cada um deles com extensa listagem de links, em cores com pouco contraste em relação ao fundo e com letras pequenas, desproporcionais à dimensão da página.

Não foi verificada padronização nas páginas dos vinte e sete Tribunais de Justiça (TJs) brasileiros. No entanto, muitos deles ofereciam destaque às notícias recentes (TJCE, TJGO e TJMA) e outros a funcionalidades do site, como botões de acesso rápido, a exemplo do TJDFT, TJMG, TJSP e TJRJ [Figura 6].

Em relação à interface de busca de jurisprudência, houve certa uniformidade apenas entre aqueles que utilizam o padrão e-SAJ (TJAC, TJCE, TJMS, TJRN e TJSP).

Os portais evitaram o uso da caixa com opções (*scroll*) e dos menus de cortina (*pull-down*), com exceção do TJPI [Figura 7]. No menu em destaque na página inicial, além de os itens estarem na posição vertical, dificultando a leitura, foi necessário que o usuário fizesse a rolagem na vertical.

A estratégia de animação foi utilizada em poucos portais, com a finalidade de chamar a atenção do usuário para situações excepcionais. O TJMA, por exemplo, inseriu um *link* que percorria o topo da tela, da direita para a esquerda,



[Figura 6] *Layout do TJRJ* alia destaque de notícias ao acesso rápido a funcionalidades.



[Figura 7] *Menu do TJPI*, na vertical e com necessidade de rolagem.

avisando sobre a indisponibilidade momentânea dos telefones. Por meio dele, o usuário tinha acesso a outra opção de contato (*e-mail*). Já o TJPB aplicou animação nas notícias mais

recentes, na tela inicial. O TJRO não fez uso de animações, mas de vídeos que carregavam automaticamente ao acessar a página inicial, informando sobre eventos que se aproximavam.

Diretriz 6 – Consistência e Familiaridade

A maior parte dos portais fez bom uso das convenções, como a inserção do logo dos tribunais (no canto superior esquerdo) funcionando como ferramenta de retorno à página inicial. TJBA, TJES e TJGO foram exceções a essa convenção (para retornar à *home*, era preciso utilizar a seta de retorno do navegador).

Outra convenção respeitada foi a barra de pesquisa simplificada, presente no topo à direita de todas as páginas do portal (e não apenas na página inicial), facilmente identificável e conduzindo o usuário a formulários que funcionavam adequadamente. A exceção, nesse caso, foi o TJBA, com a opção de busca à esquerda [Figura 8], que pode confundir o usuário.

Assim como a caixa de busca, o formulário destinado ao contato com o Tribunal encontrava-se, em geral, visível no topo da página, à direita. Em todos os portais, o *link* remetia a um formulário solicitando dados do requerente e o motivo do contato.

Em nenhum dos *sites* foi necessária a conversão de datas e/ou unidades de medida para



[Figura 8] Barra de pesquisa, à esquerda, posicionada em dissonância com a convenção.



[Figura 9] Acesso à jurisprudência facilitado para o cidadão.

formatos não convencionais. Na busca de jurisprudência, a opção avançada oferecia, na maior parte dos portais, a possibilidade de pesquisa por Data de Julgamento ou por Data de Publicação, sempre no formato DD/MM/AAAA (dia, mês e ano).

Uma parcela dos portais organizou e agrupou informações e serviços direcionados e/ou mais procurados por diferentes públicos, como: “Cidadão”, “Servidor”, “Magistrado”, “Advogado”, “Administração”, “Institucional”, “Operadores do Direito”, “Imprensa” (casos do TJMA, TJPE e TJRR, TJPI, TJRN, TJMG). No entanto, nos sites que disponibilizaram essa divisão, nem sempre o acesso à jurisprudência foi considerado de possível interesse para o cidadão não vinculado à área jurídica. Apenas o TJSC e o TJSE [Figura 9] inseriram a opção “Jurisprudência” para todos os públicos.

Diretriz 7 – Redação

Em geral, os sites consultados não ofereceram a opção de substituição ou de explicação de termos técnicos da área jurídica no momento da busca por jurisprudência. Exceções foram o TJMT, que disponibilizou a opção de baixar relatório sintético sobre acórdãos pré-selecionados, e o TJTO e o TJBA, que ofereceram sumários para cada acórdão selecionado. A retirada de informações desnecessárias ao usuário leigo, o destaque dado à essência do documento, com a apresentação das informações importantes em destaque, e a adoção de interfaces gráficas diferenciadas favorecem a apreensibilidade dos textos, como pode ser observado no *print* da consulta jurisprudencial feita ao TJBA [Figura 10].

Outros critérios importantes para a apreensibilidade, como a adoção de sintaxe simplificada, em linguagem cotidiana, e com sentenças positivas e curtas, puderam ser observados na página inicial do relatório fornecido pelo TJTO para um acórdão pré-selecionado [Figura 11].

Nas páginas iniciais dos portais, foram verificados excessivo uso de siglas jurídicas nos rótulos de *links*. O TJCE, por exemplo, utilizou SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e NUPEMEC (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais para a Solução de Conflitos) em *links* antes da dobra. Já o TJGO, TJRR e TJMG as utilizaram em botões de acesso rápido, também antes da dobra. Todas elas são de difícil



[Figura 10] Sumário de um processo do TJBA, que aprimora a apreensibilidade da jurisprudência disponibilizada no portal.



[Figura 11] Aprimoramento na apreensibilidade implementado pelo TJTO.

apreensão por pessoas não vinculadas à área jurídica. O portal do TJMT, apesar de também fazer uso de siglas nos rótulos de *links*, acrescentou ao lado a descrição de seus respectivos significados: SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), DJE (Diário de Justiça Eletrônico) e PJe (Processo Judicial Eletrônico).

Cabe destacar, no que se refere à simplicidade e à clareza dos rótulos de menu, que o cidadão deveria saber, de antemão, o significado do termo “jurisprudência”, presente em todos os *links* de busca, seja de forma isolada ou associada ao termo “acórdãos”. Assim, a própria página de interface, antes mesmo da execução da pesquisa, já oferecia empecilho ligado à linguagem. Acessado o link de busca jurisprudencial,

outros termos, como “magistrado prolator”, “classe”, “origem”, “tipo de publicação” e “colégios recursais” [Figura 12] requeriam conhecimento prévio do vocabulário jurídico por parte do usuário.

O uso de caixa alta foi evitado pela maioria dos portais acessados, com exceção do TJMG. Mesmo assim, esse uso foi equilibrado por meio dos espaços em branco para dividir a informação em blocos, não comprometendo a qualidade de acesso do usuário.

De modo geral, mesmo que o texto das páginas dos portais atendessem à norma padrão da língua portuguesa, sem arcaísmos ou redundâncias, e respeitasse as diretrizes previamente



[Figura 12] Layout da interface de busca jurisprudencial do TJAC.

apresentadas, o cidadão leigo continuou a encontrar dificuldades para buscar decisões associadas a palavras-chave de sua livre escolha.

Apesar disso, alguns tribunais buscam superar esses entraves de usabilidade e de apreensibilidade da busca jurisprudencial. O TJMT, por exemplo, disponibilizou formulário de pesquisa de satisfação [Tabela 2], na própria página de pesquisa de jurisprudência, apresentando-o da seguinte forma (Tribunal de Justiça do Mato Grosso, 2019):

Pesquisa de opinião da consulta de jurisprudencial [sic] do site do PJMT [sic]: A consulta jurisprudencial é essencial para auxiliar a composição de decisões, sentenças e votos. Para subsidiar o aperfeiçoamento do serviço de consultas existente no site deste Tribunal, precisamos saber a sua experiência quanto ao uso de nossos serviços.

[Tabela 2] Perguntas do questionário de satisfação elaborado pelo TJMT

Pergunta	Descrição	Formato da resposta	Obrigatória
1. Nas consultas realizadas, os resultados foram satisfatórios?	Avalie os resultados obtidos em suas consultas	Múltipla escolha (Sim/ Não)	Sim
2. Utilizou a “Pesquisa Avançada”?	Avalie as opções de pesquisa avançada	Múltipla escolha (Sim/ Não)	Sim
3. Os filtros disponíveis na “Pesquisa Avançada” atendem as [sic] suas necessidades?	-	Dissertativa	Sim
4. A opção disponível para cópia do conteúdo não formatado atende suas necessidades?	Avalie a opção de cópia do conteúdo sem formatação.	Múltipla escolha (Sim/ Não/ Nunca utilizei)	Sim
5. Qual sua avaliação quanto a facilidade de uso da pesquisa?	Avalie a facilidade de uso.	Múltipla escolha (Ótimo/ Bom/ Regular/ Ruim)	Sim
6. Qual sua avaliação geral da Consulta de Jurisprudência do PJMT [sic]?	Avalie o nível de satisfação.	Múltipla escolha (Ótimo/ Bom/ Regular/ Ruim)	Sim
7. Que outros Tribunais oferecem uma consulta jurisprudencial melhor que a nossa?	-	Múltipla escolha (Tribunal do Rio Grande do Sul/ Tribunal de Minas Gerais/ TRT 21/ Justiça Federal/ Tribunal do Distrito Federal/ Outro: [essa opção habilita um campo específico])	Não

8. Deixe sua opinião	Deixe sua opinião sobre a nova consulta de Consulta de Jurisprudência.	Dissertativa	Não
9. Nome e telefone	Deixe seu nome e telefone para que possamos entrar em contato em caso de dúvidas.	Dissertativa	Sim

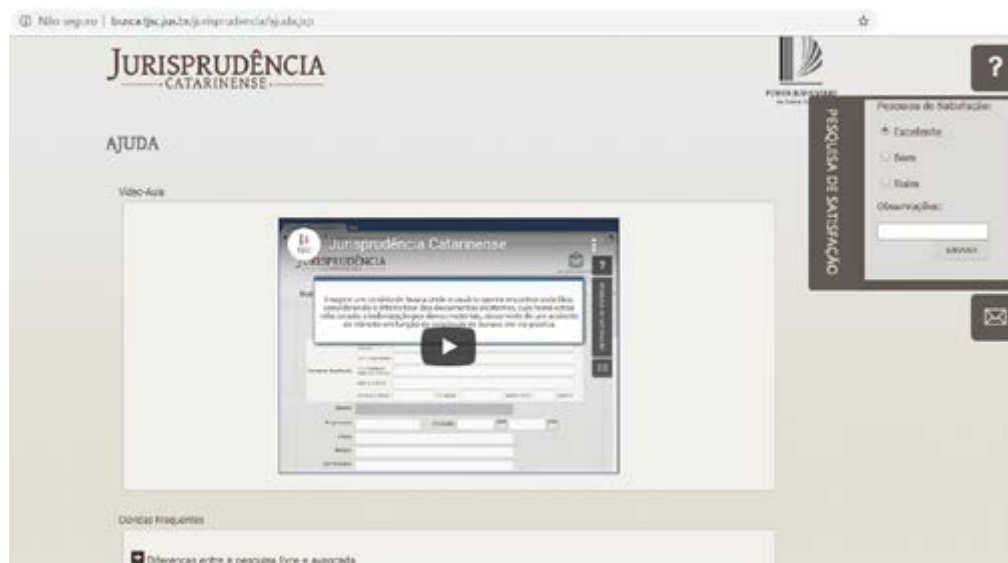
Iniciativa semelhante teve o TJRS e o TJSC, que disponibilizaram pesquisas de satisfação mais sintéticas, ao lado da busca por jurisprudência. No caso do TJSC, foi produzido também um vídeo explicativo e uma lista de respostas a dúvidas frequentes para facilitar este tipo de busca [Figura 13].

5. Considerações finais

Esta pesquisa permitiu identificar elementos que podem servir para o aprimoramento da usabilidade e da apreensibilidade da busca por jurisprudência, não apenas nos Tribunais de Justiça, mas nos demais órgãos e instâncias do Judiciário brasileiro, com base em diretrizes validadas pela literatura especializada, apresentadas nos capítulos introdutórios, e na análise das interfaces atualmente disponibiliza-

das pelos portais dos vinte e sete Tribunais de Justiça do país.

Todos os portais apresentaram recursos tecnológicos suficientes para a navegação e a busca avançada, oferecendo usabilidade adequada a partir de palavras-chave de livre escolha por parte do usuário e de inúmeros filtros complementares. O uso eficiente dessas possibilidades de refinamento da pesquisa, no entanto,



[Figura 13] Pesquisa de satisfação e opções de ajuda disponibilizadas pelo TJSC.

esbarra no critério de apreensibilidade, dada a dificuldade do cidadão comum ante os termos jurídicos—como acórdãos, súmulas e o próprio conceito de jurisprudência—que não são acompanhados por descrições simplificadas, ou que não passaram por um adequado processo de revisão por parte dos desenvolvedores das interfaces *web* e dos servidores atuantes no tribunal, para possíveis substituições por palavras e expressões de uso difundido, resguardado o cuidado para que tais alterações não acarretem prejuízo na carga de significados.

A disponibilização da jurisprudência pelos Tribunais de Justiça (TJS) permanece enquadrada no âmbito da estrutura *government-to-citizen*, em que dados e informações são transmitidos unilateralmente pelos entes públicos e são recebidos, de forma passiva, pelos cidadãos usuários da plataforma. Entretanto, é possível perceber que não houve uma acomodação nesse estágio de implantação das Tecnologias de Informação e Informação (TICs) por parte dos órgãos avaliados; pelo contrário, há tentativas espalhadas pelas diferentes regiões do país com o objetivo de elevar a apreensibilidade desse conjunto de elementos jurídicos pela população leiga e, mais ainda, um movimento dedicado a entender quais as demandas e sugestões vindas da sociedade, por meio de formulários e de pesquisas de satisfação, promovendo maior participação e controle social.

É recomendável, no entanto, o investimento em estratégias de aprimoramento da usabilidade das plataformas de busca jurisprudencial, a partir das experiências aqui relatadas, associado à superação de entraves à navegação—notadamente o excesso de informação nas páginas iniciais de alguns dos portais visitados. Assim como a Lei da Transparência, que forneceu subsídio legal e motivação para a adesão das TICs pelos órgãos governamentais, é possível que iniciativas de regulamentação dedicadas a aprimorar a usabilidade possam agilizar o alcance deste objetivo, facilitando ao cidadão o

entendimento do posicionamento dos tribunais brasileiros em temas de relevância para a sociedade.

De forma otimista, é preciso reconhecer que a publicidade se tornou, de fato, a regra nos tribunais avaliados, ainda que melhorias possam e devam ser implementadas, especialmente na dimensão da apreensibilidade da linguagem jurídica.

Iniciativas como a confecção de sumários ou relatórios para os processos disponibilizados na busca jurisprudencial, como previamente apresentado neste levantamento, demonstram que é plausível e viável a simplificação jurídica, com foco na clareza e na objetividade. Materiais informativos, como vídeos, cartilhas e páginas interativas, podem também ser desenvolvidos com o intuito de aumentar a familiaridade com expressões provenientes do universo jurídico—com foco não apenas no cidadão leigo, mas também em estudantes e em entidades representativas de profissionais do Direito, para que possam aprimorar a redação jurídica e abandonar mitos, particularmente o de que rebuscamentos e preciosismos expressem maior competência ou prestígio profissional.

O esforço conjunto para o incremento da apreensibilidade justifica-se ante a necessidade de que a prestação jurisdicional, em todas as instâncias, permita ao cidadão não só compreender decisões que interferem em sua vida cotidiana, especialmente no âmbito dos direitos sociais e difusos, mas também apresentar sugestões, avaliações e acompanhamentos de políticas e de serviços públicos, ressalvado sempre o importante papel do profissional de Direito como interlocutor técnico nesse processo.

Sugere-se, em pesquisas futuras, a avaliação dos portais dos Tribunais de Justiça em outros contextos, como o das necessidades específicas das pessoas com deficiência e o da transformação do acesso à Internet no Brasil (dado o crescimento do uso de *smartphones* e *tablets* em

proporção superior ao uso de computadores), ambos casos que requerem o desenho de estratégias diferenciadas de usabilidade.

Referências

- Aires, L., Palmeiro, R., & Pereda, V. (2019). Das competências de uso das tecnologias digitais ao exercício pleno da cidadania digital: os casos do Alentejo e do País Basco. *Revista de Educação a Distância e Elearning*, 2(1), pp. 9-25.
- Alcântara, S., & Lima, M. C. P. (2019). O (im) possível do educar na cibercultura: reflexões psicanalíticas sobre educação, tecnologia e os desafios da docência na contemporaneidade. *Educação, Comunicação e Tecnologia*, 1(1), pp. 2-23.
- Araújo, M. H., Reinhard, N., & Cunha, M. A. (2018). Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. *Rev. Adm. Pública*, 52(4), pp. 676-694.
- Benyon, D. (2011). *Interação humano-computador* (2ª ed.). São Paulo: Pearson Universidades.
- Bevan, N. (1995). Usability is quality of use. *Proceedings of the 6th International Conference in Human Computer Interaction*. Japão. pp. 349-354.
- Bezerra, M. M., Lima, E. C., Brito, F. W. C., & Santos, A. C. B. (2019). Geração Z: relações de uma geração hipertecnológica e o mundo do trabalho. *Revista Gestão em Análise*, 8(1), pp. 136-149.
- Brasil (2014, abril). *Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico: e-MAG*. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Disponível em <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/eMAGv31.pdf>
- Breves comentários à jurisprudência brasileira: conceito, evolução histórica, aplicação e efeitos. (2002). JusBrasil. Acesso em 15 de junho de 2019, disponível em https://por-leitores.jusbrasil.com.br/noticias/100040776/breves-comentarios-a-jurisprudencia-brasileira-conceito-evolucao-historica-aplicacao-e-efeitos?ref=topic_feed
- Carneiro, S. S., & Murrer, C. A. M. (2018). A evolução da linguagem jurídica: o “juridiquês” na internacionalização da linguagem corporativa dos contratos e o acesso à justiça. *Revista Científica Fagoc Jurídica* (3), pp. 9-20.
- Cilumbriello, N. P. S., Martins, V. F., Eliseo, M. A., & Kawamoto, A. L. S. Avaliação heurística e teste de usabilidade para software de design de interiores. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação* (17), pp. 90-101.
- Coan, E. I. (2019). A democracia espetacular à brasileira: consenso e coerção. *AlterJor*, 10(2), pp. 63-87.
- Coelho, D. H. D., Corrêa, C. B., Silva, J. P. S. S., Tuler, L. C. M. R., Mendes, N. L., & Morais, R. C. (2018). A tecnologia da linguagem jurídica e a paridade no acesso à justiça. *Anais do IV Seminário Científico da FACIG*. Igarassu, PE, Brasil.
- Comitê Gestor da Internet. (2019). *TIC Domicílios 2018: principais resultados*. Disponível em https://www.cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2018_coletiva_de_imprensa.pdf
- Cunha, I. S. (2019). *Mediação da informação e usabilidade: uma análise da interface do Catálogo Pergamum*. Monografia de Graduação não-publicada. Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, Brasil.
- Consulta de processos. Tribunal de Justiça de São Paulo. (2019). Disponível em <http://www.tjsp.jus.br/Processos>

- França, V. R. (2014). Princípio da legalidade administrativa e competência regulatória no regime jurídico-administrativo brasileiro. *Revista de Informação Legislativa*, 51(202), 7-29.
- Freire, S. M., Sierra, V. M., & Araújo, A. M. (2018). Direitos humanos no Brasil: a sedução do canto da sereia. *Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social*. Brasil, 2018, pp. 1-16.
- Fröhlich, L. (2015). Redação jurídica objetiva: o juridiquês no banco dos réus. *Revista da ESMESC*, 22 (28), pp. 211-236.
- Furtado, M. M. F. D. (2016). Usabilidade e acessibilidade no Repositório de Informação Acessível da UFRN: avaliação ergonômica de interfaces. Dissertação de Mestrado não-publicada. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, Brasil.
- Hassan, M. I. A., Twinomurinzi, H. (2018). A systematic literature review of Open Government Data Research: challenges, opportunities and gaps. *Proceedings of 2018 Open Innovations Conference (OI)*, Johannesburg, 2018, pp. 299-304.
- Jacob, V. C. (2015). Evolução da usabilidade de páginas principais de websites de universidades: uma proposta de avaliação por meio de checklist especializado. *Encontros Bibli*, 20(43).
- Jardim, J. M. (2007). Governo eletrônico no Brasil: o portal Rede Governo. *Arquivística.net*, 3(1), pp. 28-37.
- Lehnhart, E. R., Rampelotto, A., Vieira, K., & Löbler, M. (2015). Construção e Validação de Modelo de Análise de Usabilidade de Site e-Gov. *Espacios Públicos*, 18 (44), pp. 23-44.
- Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11419.htm
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro 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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm
- Lemos, A. (2018). Cibercultura e Mobilidade: a Era da Conexão. *Razón y Palabra*, 22, pp. 107-134.
- Lenzi, T. (s.d.). O que é Jurisprudência?. *Toda Política*. Acesso em 12 de junho de 2019, disponível em <https://www.todapolitica.com/jurisprudencia/>
- Lobo, V. M. (2016). Corporativismo à Brasileira: entre o autoritarismo e a democracia. *Estudos Ibero-Americanos*, 42(2), pp. 527-552.
- Longaray, A. A., Silva, B. F., Munhoz, P. R., Machado, C. M. S., & Tondolo, V. G. (2018). Uma proposição de análise do emprego de sistemas de gestão empresarial à luz da usabilidade de software. *Biblos*, 32(1), pp. 53-70.
- Macedo, T. G. F., Veloso, A. I., & Costa, L. V. (2019). Estudo exploratório da usabilidade do serviço «e-fatura» com o cidadão sénior. *Páginas a&b*, (3), pp. 39-47.

- Maia, J., Silva, E., & Silva, A. C. (2019). Impactos da (in)compreensão da linguagem forense e os desafios do acesso à justiça. *Revista Direito Em Debate*, 27(50), pp. 128-138. doi: 10.21527/2176-6622.2018.50.128-138
- Martins, S., & Filgueiras, L. Métodos de Avaliação de Apreensibilidade das Informações Textuais: uma Aplicação em Sítios de Governo Eletrônico. *Proceedings of Latin American Conference on Human-Computer Interaction, Brasil, 2007*.
- Nielsen, J., & Loranger, H. (2007). *Usabilidade na web: projetando websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Campus.
- Melo, L. A. (2018). *Governo eletrônico: uma proposta para a avaliação dos serviços governamentais eletrônicos sob o prisma da usabilidade*. (Dissertação de mestrado não publicada). Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, Brasil.
- Neves, F. S., Alves, F. F., & Luxinger, G. T. M. C. (2018). A tensão entre os princípios da segurança jurídica e da efetividade no Estado Democrático de Direito. *Anais do III Congresso de Processo Civil Internacional*. Brasil, Vitória.
- Oliveira, M., Seabra, R. D., & Mattedi, A. P. (2018). Usabilidade de aplicativos de segurança colaborativa para smartphones: uma revisão sistemática. *Revista de Sistemas e Computação, Salvador*, 8(2), pp. 262-276.
- Oliveira, E. C., Silva, A. C. B., Silva, V., & Campelo, K. S. (2019). Disclosure nos portais de transparência públicos: um estudo sob a ótica da Lei de Acesso à Informação, Transparência Fiscal, e Governança Pública. *Braz. J. of Develop.*, 5(6), pp. 5257-5284.
- Padrões web em governo eletrônico e-PWG: cartilha de codificação. (2010). Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. Disponível em <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-codificacao>
- Padrões web em governo eletrônico e-PWG: cartilha de usabilidade. (2010, abril). Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Disponível em <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>
- Petrie, H., & Kheir, O. (2007). The relationship between accessibility and usability of websites. *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems*. USA. (pp. 397-406).
- Pinho, J. A. G. (2008). Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. *RAP*, 42(3), pp. 471-93.
- Przebylłowicz, E., Cunha, M. A., & Meirelles, F. S. (2018). O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. *Rev. Adm. Pública*, 52 (4), pp. 630-649.
- Santos, P. M.; Bernardes, M. B.; Rover, A. J.; & Mezzaroba, O. (2013). Ranking dos tribunais de contas brasileiros: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. *Rev. Adm. Pública*, 47(3), pp. 721-744.
- Santos, L. N., & Rocha, J. S. (2019). A importância da transparência para o fortalecimento da gestão pública democrática. *Id on Line Rev. Mult. Psic.*, 13(44), pp. 892-904.
- Schwartzman, S. (2015). *Bases do autoritarismo brasileiro*. (5ª ed.). Rio de Janeiro: Publit.

- Silva, D. C. V. S.; & Vakovski, E. (2015). A transparência na administração pública como instrumento facilitador para o controle social. *Caderno Gestão Pública*, 7(4), pp. 67-86.
- Silva, V. G. (2019). Dos dispositivos móveis à aprendizagem ubíqua – Da usabilidade técnica à usabilidade pedagógica. Tese de Doutorado não-publicada. Universidade do Minho, Guimarães, Portugal.
- Souza, C. H. M., Silva, C. C., Ferreira, O. M., & Amaral, S. C. S. (2017). Os entraves do acesso à justiça em decorrência da utilização do juridiquês. *Anais do XI SINEFIL*. Brasil, Campo Grande.
- Stocker, F. M., Freitas, M. F. C., & Langoski, D. T. (2019). A elitização da linguagem como obstáculo ao acesso à justiça. *RELACult*, 5 (ed. esp.), pp. 1-8.
- Tribunal de Justiça do Mato Grosso. (2019). Pesquisa de opinião da consulta de jurisprudencial do site do PJMT. Disponível em https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeqDQZ_b-sPjfScdCCIcpP-MjekAAy-2J9M6wg-nWP8KHSvslA/viewform?form-key=dGhLR2d1WkZOLTRUS0psd0Fkbbk1lalE6MQ
- Tucci, J. R. C. e. (2018, 7 de julho). Notas sobre os conceitos de jurisprudência, precedente judicial e súmula. Consultor Jurídico. Acesso em 14 de junho de 2019, disponível em <https://www.conjur.com.br/2015-jul-07/paradoxo-corte-anotacoes-conceitos-jurisprudencia-precedente-judicial-sumula>
- Warschauer, M. (2002). Reconceptualizing the digital divide. *First Monday*, 7(7).
- Webb, T. E., & Geyer, R. (2019). The Drafters' Dance: The Complexity of Drafting Legislation and the Limitations of 'Plain Language' and 'Good Law' Initiative. *Statute Law Review*, hnz008, <https://doi.org/10.1093/slr/hnz008>
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. (2ª ed.). Porto Alegre: Bookman.