

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

**ELANNA BEATRIZ AMERICO FERREIRA**

**ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO JURÍDICA:  
Uma análise nos sites de consulta processual do Tribunal Regional Federal  
da 1ª Região**

**RECIFE**

**2017**

**ELANNA BEATRIZ AMERICO FERREIRA**

**ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO JURÍDICA NO ÂMBITO  
VIRTUAL:  
Uma análise nos sites de consulta processual do Tribunal Regional  
Federal da 1ª Região**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Gestão da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Sandra de Albuquerque Siebra

**RECIFE**

**2017**

Catalogação na fonte  
Bibliotecário Jonas Lucas Vieira, CRB4-1204

F383a Ferreira, Elanna Beatriz Américo  
Arquitetura da informação jurídica no âmbito virtual: uma análise nos sites de consulta processual do Tribunal Regional Federal / Elanna Beatriz Américo Ferreira. – Recife, 2017.  
56 f.: il., fig.

Orientadora: Sandra de Albuquerque Siebra .  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Ciência da Informação, 2017.

Inclui referências.

1. Arquitetura da informação. 2. Processo jurídico eletrônico. 3. TRF 1<sup>a</sup> Região. 4. Acesso à informação. I. Siebra, Sandra de Albuquerque (Orientadora). II. Título.

020 CDD (22.ed.)

UFPE (CAC 2017-21)

Dedico este trabalho aos meus pais que me incentivaram em toda minha caminhada. Eles são minha base, minha referência, meu exemplo e sempre estiveram comigo, em cada passo, cada conquista, se emocionando e se alegrando juntamente comigo.

## **AGRADECIMENTOS**

A princípio, agradeço a Deus por ter me ajudado nos momentos que eu mais precisei, por nunca ter me desamparado, por ter me concedido a oportunidade de entrar nesta graduação de Gestão da Informação na Universidade Federal de Pernambuco, por me dar forças para suportar a caminhada, pela inteligência que me fez possuir, pelos desafios que me fez encarar, e por me conceder a bênção de terminar no seu devido tempo.

Agradeço aos meus pais e minha irmã, são minha base, um amor inestimável, que desde o início acompanharam minhas alegrias e tristezas, sorrisos e lágrimas, mas nunca deixaram eu desistir, sempre me incentivaram, em todos os momentos me fizeram acreditar que tudo daria certo, assim como nesta conclusão de curso.

Ao meu namorado que sempre me apoiou, sempre acreditou em mim, me incentivou, ajudou, soube compreender meus estresses durante este período, sempre me pôs em suas orações, me fez acreditar mais na minha capacidade, e me auxiliou para minha aprovação no Mestrado que já inicio após esta boa obra, que terminei através deste trabalho construído.

A minha professora orientadora Sandra Siebra, por sua paciência, seu esforço, dedicação para a leitura para melhoria deste trabalho, a compreender a necessidade que tive de encerrar esta graduação de forma antecipada e apressar todo o trabalho, a toda assistência concedida a mim e por acompanhar e me ajudar até este momento de conclusão.

Quero também agradecer ao professor Antonio Silva do Departamento de Ciência da Informação, que não teve influência direta neste trabalho, mas me apoiou e incentivou para que eu conseguisse alcançar meus objetivos.

Aos meus amigos, que entenderam minha ausência em alguns momentos, minha preocupação e dedicação durante a graduação.

A toda minha família, que sempre me incentivou para trilhar esses passos, acreditando no meu potencial, e me ajudando no que foi preciso.

Agradeço a todos que, de alguma maneira, participaram deste ciclo que se encerra agora, através deste trabalho concluído, é com muita satisfação e gratificação que encerro mais uma etapa da minha vida, para início de muitas outras que virão.

Obrigada Deus, pois de Ti vem todas as coisas!!!

*Porque dele, e por ele, e para ele são todas as coisas;  
glória, pois a ele eternamente. Amém! Romanos 11:36*

## RESUMO

O Tribunal Regional Federal da 1<sup>a</sup> Região disponibiliza virtualmente páginas de consulta processual para os usuários interessados na tramitação dos processos jurídicos. Anteriormente, estes processos eram tramitados de maneira física, em papel, e após os avanços da tecnologia e comunicação, migraram para o formato eletrônico. Essa migração trouxe a facilidade e agilidade no acesso, mas ocasionou dificuldades no uso do sistema para os usuários fora da área de Direito que precisavam acompanhar o andamento de seus processos. Nesse contexto, o objetivo desse trabalho é investigar os sites de consulta processual do Tribunal Regional Federal da 1<sup>a</sup> Região, baseando-se nos estudos de arquitetura da informação e na experiência do usuário na consulta de processos nos sites específicos deste tribunal. Para tanto, foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa, tomando como base os sistemas da arquitetura da informação e uma coleta de dados, fazendo uso de questionário aplicado a 10 usuários de perfis distintos, pessoalmente, após utilização do sistema, de forma que eles pudessem expressar suas experiências. Como resultados, os sites analisados não estão totalmente fora do padrão da arquitetura informacional, porém existem alguns ajustes que podem ser realizados nestes, como a melhoria do vocabulário utilizado para a consulta dos processos judiciais, a organização dos menus do site e a otimização da navegação. Percebe-se que, especialmente, usuários que nunca utilizaram o site podem sentir dificuldade na primeira utilização do mesmo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Arquitetura da Informação. Processo Jurídico Eletrônico. TRF 1<sup>a</sup> Região. Acesso à Informação.

## **ABSTRACT**

The Federal Regional Court of the 1<sup>a</sup> Region provides virtually procedural consultation pages for users interested in the legal proceedings. Previously, these processes were processed physically, on paper, and after the advances of technology and communication, migrated to the electronic format. This migration brought ease and agility in access, but caused difficulties in the use of the system for users outside the area of law who had to follow the progress of their processes. In this context, the objective of this work is to investigate the sites of procedural consultation of the Federal Regional Court of the 1<sup>a</sup> Region, based on studies of information architecture and user experience in the consultation of processes in the specific sites of this court. For that, an exploratory and descriptive study was carried out, with a qualitative approach, based on the information architecture systems and a data collection, making use of a questionnaire applied to 10 users of distinct profiles, in person, after using the system, so that they could express their experiences. As a result, the analyzed sites are not totally out of the standard of the informational architecture, but there are some adjustments that can be made in these, such as improving the vocabulary used for querying court cases, organizing the menus of the site and optimizing navigation. It is noticed that, especially, users who have never used the site can experience difficulty in the first use of the same.

**KEY-WORDS:** Information Architecture. Electronic Legal Process. TRF 1<sup>a</sup> Region. Information Access.

## **LISTA DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1 - FAIXA ETÁRIA DOS PARTICIPANTES .....	38
GRÁFICO 2 - GRAU DE INSTRUÇÃO DOS PARTICIPANTES.....	39
GRÁFICO 3 - FREQUÊNCIA DE ACESSO À INTERNET PELOS PARTICIPANTES.....	39
GRÁFICO 4 - TIPOS DE SITES ACESSADOS PELOS PARTICIPANTES.....	40
GRÁFICO 5 - TIPO DE PERFIL DO PARTICIPANTE .....	41
GRÁFICO 6 - AUTONOMIA AO UTILIZAR O SITE DE CONSULTA PROCESSUAL.....	42
GRÁFICO 7 - TEMPO DE ACESSO À CONSULTA INFERIOR A 1 MINUTO? .....	42
GRÁFICO 8 - UTILIDADE DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA A NAVEGAÇÃO .....	43
GRÁFICO 9 - COMPREENSÃO DO VOCABULÁRIO DO SITE.....	44
GRÁFICO 10 - BENEFÍCIO OU MALEFÍCIO DA EXISTÊNCIA DE MAIS DE UM SISTEMA DE CONSULTA PROCESSUAL .....	45
GRÁFICO 11 – FACILIDADE DE CONSULTA AOS PROCESSOS EM MEIO FÍSICO .....	46

## **LISTA DE FIGURAS**

FIGURA 1 - RELAÇÃO ENTRE ELEMENTOS DA AI .....	15
FIGURA 2 - ESQUEMAS DA ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO .....	18
FIGURA 8 – PÁGINA PRINCIPAL DO TRF 1 <sup>a</sup> REGIAO .....	30
FIGURA 9 – PAGINA DE CONSULTA PROCESSUAL DO TRF 1 <sup>a</sup> REGIÃO .....	30
FIGURA 10 – CONSULTA PROCESSUAL DO TRF 1 <sup>a</sup> REGIÃO.....	31
FIGURA 11 – PÁGINA DE DIRECIONAMENTO DE CONSULTA PROCESSUAL (TRF 1 <sup>a</sup> ) .....	32
FIGURA 12 – CONSULTA PROCESSUAL DO TRF 1 <sup>a</sup> .....	32
FIGURA 13 – RESULTADO DE CONSULTA PROCESSUAL NO SITE DO PJE (TRF 1 <sup>a</sup> ) .....	33
FIGURA 3 - PÁGINA INICIAL DO TRF 1A REGIÃO .....	34
FIGURA 4 - DIRECIONAMENTO DO USUÁRIO PARA O SITE DO PJE.....	35
FIGURA 5 - PÁGINA DO DIRECIONAMENTO PARA CONSULTA .....	35
FIGURA 6 - PÁGINA PRINCIPAL DO SITE DO PJE (TRF 1 <sup>a</sup> ) .....	36
FIGURA 7 - PÁGINA DA CONSULTA PROCESSUAL DO TRF 1A REGIÃO (PJE).....	37

## **SUMÁRIO**

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO (AI) .....	14
2.1 SISTEMAS DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO .....	16
2.1.1 Sistema de Organização.....	16
2.1.2 Sistema de Navegação .....	17
2.1.3 Sistema de Rotulação.....	18
2.1.4 Sistema de Busca .....	19
2.2 INTERAÇÃO ENTRE OS SISTEMAS.....	20
3 INFORMAÇÃO JURÍDICA .....	21
3.1 FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA.....	21
3.2 EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS JURÍDICOS NO ESPAÇO DIGITAL .....	22
3.3 PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE) .....	23
4 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	25
5 ANALISANDO A ARQUITETURA INFORMATACIONAL DO SITE DO TRF 1 <sup>a</sup> região ...	29
5.1 ANÁLISE DOS SISTEMAS DA AI.....	29
5.2 ANÁLISE DO CAMINHO DE ACESSO À CONSULTA PROCESSUAL.....	33
5.3 RESULTADO DA COLETA DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS .....	37
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	47
REFERÊNCIAS .....	49

## 1 INTRODUÇÃO

Os avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) impactaram toda a sociedade na vida social, no trabalho, no lazer e nas relações entre os indivíduos, além da forma como as pessoas se comunicam. A variedade de ferramentas para criação e disseminação da informação existentes na *World Wide Web* (WWW), doravante chamada Web, vieram contribuir com a aquisição rápida de informações e cultura e provocaram um aumento na informação que se pode ter disponível a cada momento.

Nesse cenário, as organizações necessitam criar estruturas a fim de organizar as informações para a efetiva tomada de decisão. McGee e Prusak (1994, p. 153) advertem que apenas quando a gerência da informação for “conscienciosamente administrada e encarada como um aspecto natural da vida organizacional é que surgirão organizações verdadeiramente baseadas na informação”. Os autores também consideram que a informação representa uma classe particular entre os ativos da organização, sendo sua administração sujeita a desafios específicos. Diversos ramos de organizações são influenciados por estes aspectos, dentre eles está o âmbito jurídico, mais especificamente o Poder Judiciário.

Visando otimizar o atendimento à grande demanda de consultas a processos judiciais e eliminar a demora de se conseguir acesso a eles, objetivando reduzir a morosidade de tramitação de processos até o seu julgamento, ocorreu a migração do processo em formato físico para o eletrônico. Gonçalves (2014, p.08) destaca que “o processo físico além de requerer um extenso lapso temporal desfavorecendo a economia de tempo, é mais oneroso, visto que requer mais recurso financeiro afetando a economia de custos”. Adicionalmente, Feitosa (2007) afirma que o maior problema do processo físico é a morosidade.

Assim, a Web foi a principal facilitadora no processo de migração do físico para o digital e eletrônico, agilizando o acesso dos usuários aos processos jurídicos. Nesse cenário, as plataformas de disponibilização de processos jurídicos dos tribunais em questão são utilizadas com bastante frequência e por muitos usuários, na maioria das vezes leigos em termos jurídicos e, algumas vezes, no uso do computador e da internet. Isso traz a necessidade que as interfaces de consulta dos processos jurídicos sejam melhor projetadas para atender aos usuários que delas necessitam fazer uso. Pois o cidadão, em uma sociedade verdadeiramente democrática, deve conhecer os seus direitos, podendo exercê-lo, independentemente de entraves de ordem econômica e tecnológica. E o acesso à justiça, em um enfoque mais amplo, representa exercício da liberdade de expressão, passando o processo a constituir verdadeira via de participação democrática, que obtém realce nos casos de legitimação para a ação

popular e para a tutela dos direitos individuais. Dessa forma, os sistemas de consulta de processos judiciais precisam estar aptos a dar, a quem de direito, na medida do que for praticamente possível, toda informação que se faça necessária.

Nesse contexto, este projeto tem por objetivo investigar os sites de consulta processual do Tribunal Regional Federal da 1º Região<sup>1</sup>, baseando-se nos estudos de arquitetura da informação e na experiência do usuário na consulta de processos nos sites específicos deste tribunal.

Essa análise pode contribuir para identificar problemas que possam existir e que dificultem o acesso à informação desejada pelos usuários que necessitem fazer uso desse tipo de sistema.

Como objetivos específicos tem-se

- Conhecer a forma com que os processos jurídicos estão sendo distribuídos e disponibilizados para consulta e como essa distribuição evoluiu no tempo;
- Analisar as plataformas sistêmicas dos sites dos tribunais, a fim de verificar as formas de consulta do processo judicial;
- Identificar as vantagens e desvantagens dos processos distribuídos para os usuários no espaço digital;
- Analisar a arquitetura da informação dos sistemas de consulta do processo judicial com foco em facilitar a encontrabilidade da informação por parte do usuário;
- Coletar informações sobre a perspectiva do usuário frente a essa inovação nos modelos de distribuição dos processos jurídicos.

A Arquitetura da Informação foi definida por Saul Wurman (1997) como sendo a ciência e a arte de criar instruções para espaços organizados. Ele entendia os problemas de reunião, organização e apresentação da informação como análogos aos de um arquiteto ao projetar um edifício que serviria às necessidades de seus ocupantes. A Arquitetura da Informação (AI) é voltada à organização, estrutura e disposição da informação, e também busca desenhar espaços informacionais que possibilitem o compartilhamento de informações. Fox (2001) destaca que arquitetura de informação é a arte e a ciência de estruturar e organizar

---

<sup>1</sup> É preciso destacar que os TRFs são divididos em regiões e não por estados, suas distribuições é de acordo com a regiões geográficas. Assim o TRF da 1ª Região envolve o Acre, Amazonas, Amapá, Bahia, Goiás, Minas Gerais, Mato Grosso, Pará, Piauí, Rondônia, Roraima, Tocantins e o Distrito Federal.

sistemas de informação, para auxiliar as pessoas a alcançarem seus objetivos. Já Garrett (2003) acredita que a Arquitetura da Informação diz respeito ao desenvolvimento do conteúdo e à estruturação da experiência do usuário. Para o autor, a Arquitetura da Informação está relacionada com criação de esquemas organizacionais e de navegação, que ajudam os usuários a se mover através do conteúdo do site, de forma eficiente e efetiva. Por isso, a AI torna-se fundamental tanto para facilitar o uso dos sistemas pelos usuários, como para fazer com que eles encontrem as informações que procuram com mais facilidade.

Logo, como a consulta da tramitação de processos via sistema digital acarretou várias mudanças que alteraram a estrutura de serviços oferecidos e existe uma diversidade e heterogeneidade de perfis de usuários que fazem uso desse tipo de sistema, um estudo como o aqui proposto se faz relevante.

O restante deste trabalho está organizado como segue: o capítulo 2, abordará a Arquitetura da Informação e seus sistemas: organização, navegação, busca e rotulação; no capítulo 3 discute sobre informação jurídica, fontes de informação jurídica, a evolução dos processos jurídicos no espaço digital e, também, o processo judicial eletrônico (PJE); no capítulo 4 está a descrição metodológica seguida na condução deste trabalho; o capítulo 5 apresenta a análise da arquitetura informacional dos sites de consulta processual do TRF 1<sup>a</sup> região, juntamente com a coleta dos dados obtida por meio de questionários aplicados a usuários do sistema. E, por fim, o capítulo 6 traz as considerações finais acerca da pesquisa.

## 2 ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO (AI)

Camargo (2010) afirma que a AI provê suporte teórico para tratar aspectos informacionais estruturais, funcionais, navegacionais e virtuais de ambientes digitais, por intermédio dos métodos e técnicas que são capazes de assessorar, fortalecendo o acesso e visualização dos contextos expostos no desenvolvimento de tais ambientes. O autor considera a AI como um campo que proporciona subsídios teóricos e metodológicos apropriados para o desenvolvimento de ambientes informacionais digitais mais funcionais e voltados para os usuários. É importante ressaltar que o termo Arquitetura da Informação foi consolidado em 1976 na conferência nacional do *American Institute of Architects* (AIA) pelo arquiteto e designer gráfico Richard Saul Wurman (KNEMEYER, 2004). Com relação à gênese do termo Arquitetura da Informação na AIA, Camargo (2010, p. 27) esclarece que:

Wurman transformou a Arquitetura da Informação em seu objeto de estudo com o objetivo de organizar informações de forma que seus usuários pudessem acessá-la com facilidade. Nessa conferência, Wurman comenta sobre a prática do profissional arquiteto da informação enfatizando os processos de estruturação e desenho de informações. Contudo, relacionado a essa prática, a área de Design de Informação a enfoca muito antes da popularização do termo por Wurman.

O termo design da informação antecede o da AI, contudo, o próprio Saul Wurman em entrevista à *Dirk Knemeyer* esclarece que prefere o termo AI em relação ao termo design da informação e que a explosão de dados demandava uma arquitetura, uma série de sistemas e critérios de performance para medi-la. (KNEMEYER, 2004).

Rosenfeld e Morville (1998) definem a arquitetura de informação como algo relacionado às atividades da Biblioteconomia. Consideram, inclusive, que os bibliotecários e os profissionais da Ciência de Informação sejam as pessoas mais capacitadas para atuar nesta área, visto que esta envolve a estruturação e organização de informação para os quais se utilizam os conceitos oriundos da Ciência da Informação.

Uma definição de AI mais abrangente é a de Dillon (2002, p.821): “Arquitetura da Informação é o termo utilizado para descrever o processo de design, implementação e avaliação de espaços informacionais que são humanamente e socialmente aceitáveis pelas partes envolvidas”. Reis (2007, p.63) afirma que “No projeto de websites, a Arquitetura de Informação é responsável por definir a estrutura, o esqueleto que organiza as informações sobre o qual todas as demais partes irão se apoiar”. A definição de Reis é voltada para o projeto de *websites*, contudo, compreende-se que esta definição possa ser instanciada para o

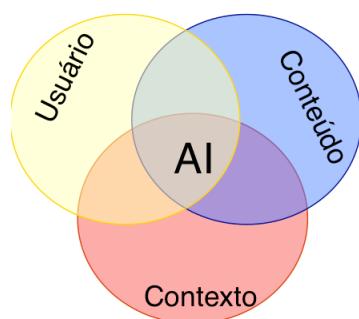
projeto e desenvolvimento de qualquer produto de software criado especificamente para ambientes digitais, tais como aplicações embarcadas em dispositivos móveis do tipo smartphones e *tablets*, sistemas de informações automatizados, aplicativos para a computação em desktop e móvel, entre outras. Isso é endossado por Latham (2002, p.825) quando afirma que embora o termo AI esteja muito ligado ao desenvolvimento e design de sites na Web, o mesmo também pode ser aplicado de forma mais ampla para uma variedade de sistemas e produtos de informação.

Reis (2000) destaca que a arquitetura de informação está relacionada com o arranjo de informação acessível, de forma que os usuários possam acessá-la com o mínimo de esforço e confusão. Para o autor, a boa arquitetura de informação é a chave para se assegurar que os usuários possam ter a melhor experiência ao visitar um *website* ou utilizar um sistema.

No contexto da Ciência da Informação, os autores Vidotti, Cusin e Corradi (2008, p. 182), apresentam o seguinte conceito da AI:

[...] a Arquitetura da Informação enfoca [a] organização de conteúdos informacionais e as formas de armazenamento e preservação (sistemas de organização), representação, descrição e classificação (sistema de rotulagem, metadados, tesouro, vocabulário controlado), recuperação (sistema de busca), objetivando a criação de um sistema de interação (sistema de navegação) no qual o usuário deve interagir facilmente (usabilidade) com autonomia no acesso e uso do conteúdo (acessibilidade) no ambiente hipermídia informacional digital.

A AI, em uma perspectiva pragmática, é uma área do conhecimento que proporciona uma metodologia para a produção de ambientes digitais e evidencia a relação intrínseca entre o contexto, os conteúdos existentes e o perfil e comportamento dos usuários (Figura 1), por meio de uma abordagem sistêmica, procurando balancear a relação entre esses elementos (MORVILLE; ROSENFELD 2006).



**Figura 1 - Relação entre elementos da AI**

Fonte: ROSENFELD; MORVILLE, 2002

Dessa forma, a AI envolve muito mais coisas do que simplesmente definir alguns itens de menu em uma página principal. Ela se relaciona com a disposição da informação sobre

cada item de menu, de maneira perceptível, com o nível de detalhe das informações que são oferecidas aos usuários, com a navegação entre telas, com o rótulo dado a cada elemento, além da avaliação constante dos objetivos do *website* a fim de adequá-los aos objetivos do usuário. Assim, a AI deve ser encarada como uma das maneiras de se aprimorar a usabilidade de um sistema, pois busca o desenvolvimento de uma estrutura de informação que possibilite ao usuário atingir suas metas de interação durante o processo de busca e localização de informação, seja qual for a natureza do *website*<sup>2</sup>/sistema.

Fox (2001) assevera que os *websites* precisam de uma estratégia de arquitetura da informação, assim é necessário planejar antes de construir um novo *website* ou projetar novamente um website já existente. Para a autora, a estratégia começa com o aprimoramento da classificação e da organização do conteúdo. Nesse sentido, pode-se considerar que a AI é uma das formas de aprimorar a usabilidade de um sistema, pois visa o desenvolvimento de estruturas de informação capazes de fazer com que os usuários possam atingir suas metas de interação em suas buscas, seja qual for a natureza do *website*, a fim de atender as necessidades dos mesmos.

## 2.1 SISTEMAS DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

A Arquitetura da Informação possui uma abordagem sistêmica, em uma combinação de quatro sistemas: organização ou estruturação; rotulação, rotulagem ou representação; busca e navegação dentro de sistemas, *websites* e *intranets* (MORVILLE; ROSENFELD, 2006; VIDOTTI; CUSIN; CORRADI, 2008). Cada sistema (Quadro 1) tem suas particularidades, elementos que os compõem e recomendações a serem seguidas.

SUBSISTEMAS	DEFINIÇÃO
Sistema de Organização	Define a categorização e o agrupamento no que diz respeito a todo conteúdo informacional.
Sistema de Navegação	Descreve as formas de navegação, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual.
Sistema de Rotulação	Determina as maneiras de apresentação, de representação, da informação definindo signos para cada elemento informativo.
Sistema de Busca	Estabelece as perguntas e as variadas respostas que o usuário pode fazer e obter.

**Quadro 1 - Definição dos Sistemas de Arquitetura da Informação**

Fonte: Adaptado de (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

### 2.1.1 Sistema de Organização

No sistema de organização são especificadas as regras de categorização e classificação dos conteúdos, o que nem sempre é trivial devido a ambiguidade inerente a língua portuguesa;

---

<sup>2</sup> Doravante, onde se ler websites, considere-se também sistemas de informação.

a diferenças de perspectivas que podem existir entre a empresa/organização e os usuários e entre os próprios usuários; a heterogeneidade dos conteúdos sendo disponibilizados (ex: áudio, vídeos, hipertexto, textos, etc), em diversos formatos (ex: pdf, html, jpg, etc) e a necessidade de mesmo organizando manter uma estética agradável (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

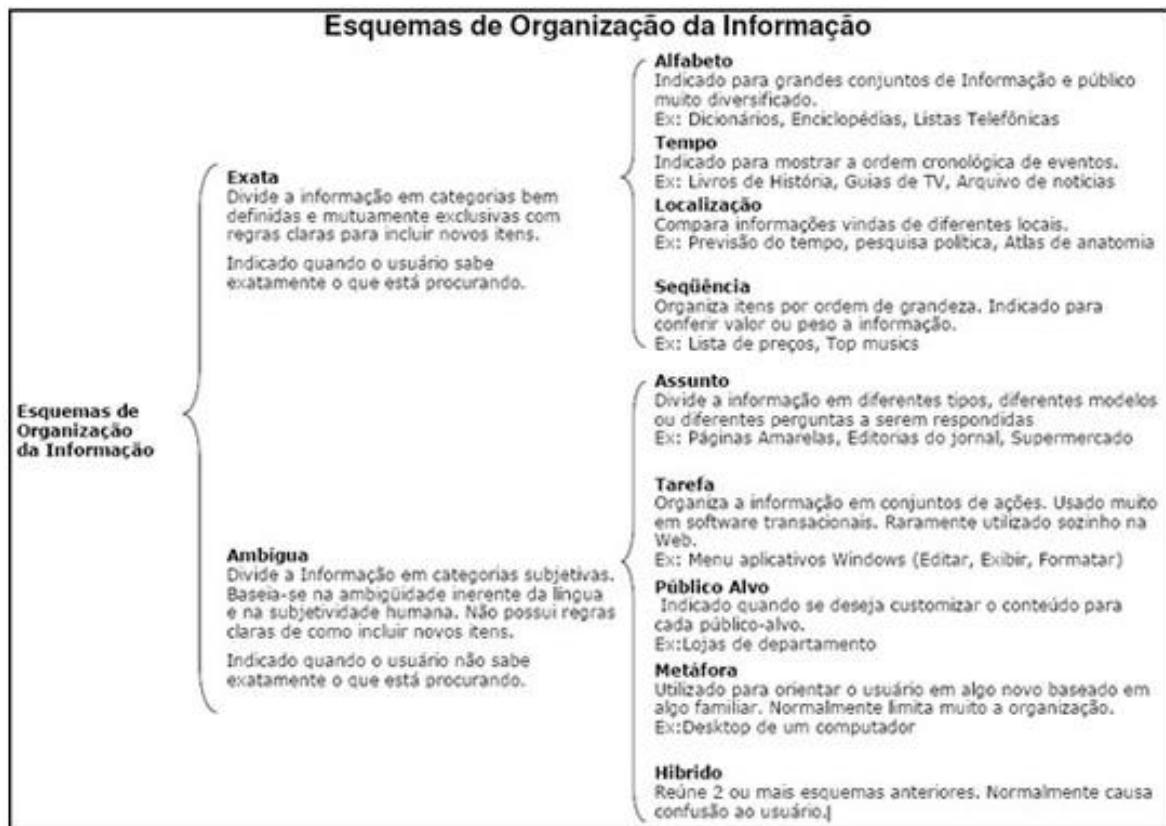
Os esquemas da organização da informação se subdividem em exatos (que apresentam categorias bem definidas e exclusivas) e ambíguos (onde a informação é dividida de maneira subjetiva, uma vez que se baseia na ambiguidade inerente da língua e na subjetividade humana) (ver Figura 2) (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

### **2.1.2 Sistema de Navegação**

A funcionalidade do sistema de navegação é direcionar o usuário através da localização, indicando os caminhos que ele pode seguir, a fim de alcançar seus objetivos. Nielsen e Loranger (2007) defendem que um bom sistema de navegação precisa responder a três perguntas básicas: “Onde estou? Onde estive? Aonde posso ir?”.

De acordo com Dias (2013), os elementos do sistema de navegação são divididos em: sistema de navegação embutido; sistema de navegação remoto e sistema de navegação avançada. Os elementos desses sistemas servem para orientar o usuário a se locomover no espaço informacional e hipertextual.

O sistema de navegação embutido inclui elementos como: logotipos, barra de navegação global (sempre visível e dá acesso às grandes categorias do sistema de organização), menu de navegação local (apresenta subcategorias que integram a categoria selecionada no menu de navegação global), migalhas de pão (do inglês *breadcrumb*, informa onde o usuário se encontra na estrutura do site e fornece links para os níveis superiores), passo a passo (informa em que passo de uma transação o usuário se encontra, por exemplo, pagamento de uma compra) e conteúdo cruzado (do inglês *cross content*, apresenta uma série de links relacionados ao conteúdo da página que está sendo visitada) (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).



**Figura 2 - Esquemas da Organização da Informação**

Fonte: MORVILLE, 2005.

O Sistema de navegação remoto inclui elementos como: mapa de site, índice remissivo e visita guiada. Esses elementos ajudam o usuário a compreender a estruturação do conteúdo.

O Sistema de navegação avançada inclui elementos de personalização (ex: mudança de tema, de tamanho ou cor de fontes, etc) e o sistema de navegação social que liga o usuário com a rede social tais como facebook, instagram, twitter, etc.

É importante que o subsistema de navegação esteja em sintonia com o propósito do website ou sistema, ofereça alternativas flexíveis de navegação, seja consistente e fácil de aprender (FLEMING, 1998).

### 2.1.3 Sistema de Rotulação

O sistema de rotulação estabelece as formas de representação e apresentação da informação aos usuários, definindo símbolos verbais (terminologias) e visuais (íconicos) para cada elemento informativo e cada elemento de suporte à navegação (AGNER, 2007). O objetivo do símbolo é comunicar a ideia do elemento de forma eficiente, sem ocupar muito espaço e sem demandar muito esforço cognitivo do usuário para comprehendê-lo.

Nem sempre rotular é uma tarefa fácil, pois é preciso saber a linguagem do usuário quando vai definir o ícone ou a palavra para possível representação do elemento informativo. Segundo Sayão e Marcondes (2009), um rótulo é um símbolo linguístico utilizado para representar um conceito e funciona como uma espécie de atalho que remonta a um campo do website (textual ou imagético) em que se podem obter informações específicas.

Os principais desafios da rotulação são a ambiguidade da língua portuguesa e conseguir expressar a ideia do elemento falando a linguagem do usuário.

Para ser eficiente, é preciso que os símbolos do sistema de rotulação sejam padronizados, tenham uniformidade de sintaxe (grau, gênero, número e tempo verbal), sejam completos (cubram o escopo definido pelo rótulo) e sejam adequados ao público alvo (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

#### **2.1.4 Sistema de Busca**

O sistema de busca é responsável por auxiliar os usuários no momento da realização da pesquisa pelas informações desejadas. Segundo Marinho (2012), esse sistema traz respostas de acordo com os termos que forem utilizados na pesquisa, geralmente usando linguagem natural e/ou operadores *booleanos* como E, OU, NÃO, entre outros termos.

A utilização desse sistema é de grande importância, principalmente quando se navega em websites complexos ou com uma quantidade alta e variada de informações, então esse sistema aparece como um facilitador para o retorno das informações pertinentes para atender as necessidades apresentadas por parte dos usuários.

Em geral, é indicado que o sistema de busca é composto pelas seguintes partes: interface de busca, página de resultados, página sem resultados e ajuda online para utilização. Através destas partes se pode analisar como os sites estão estruturados para atender os indivíduos no momento da pesquisa pelas informações desejadas.

A interface de busca pode ser composta por um único campo ou pode ser uma busca avançada onde há palavras ou categorias pré-definidas e/ou operadores que podem ser combinados. A página de resultados deve conter recursos que permitam a especialização dos resultados ou a navegação por eles (ex: filtros, critérios de ordenação, paginação, etc). A página sem resultados é necessária para o usuário estar ciente de que não há resultados e pode conter sugestões do que pode ser feito para realizar outra busca. A ajuda online auxilia o usuário a compreender como executar a busca e como fazer uso dos recursos que houverem disponíveis, tais como operadores booleanos.

## 2.2 INTERAÇÃO ENTRE OS SISTEMAS

A harmonia entre os sistemas da arquitetura da informação possibilita a melhoria da experiência do usuário na interação com o *website*/sistema, facilita o acesso e o aprendizado do uso, além de colaborar com a encontrabilidade da informação<sup>3</sup> e com a melhor visualização dos conteúdos/informações existentes.

---

<sup>3</sup> Encontrabilidade, do inglês *findability*, é a capacidade de encontrar determinada informação, otimizando a experiência que os usuários terão em um ambiente digital (MORVILLE, 2005)

### **3 INFORMAÇÃO JURÍDICA**

A informação jurídica possui uma estreita relação com a informação legislativa tratada dentro do processo legislativo. Porém, às vezes, os dois conceitos são confundidos pelo público leigo, que os consideram como sinônimos. De acordo com Silva (2010, p. 33), informação jurídica “é todo e qualquer conhecimento produzido com o intuito de fundamentar as atividades profissionais desenvolvidas pelos operadores do Direito”. Ela está diretamente ligada à informação legislativa que é tratada dentro do processo legislativo, tornando esses dois conceitos próximos, o que acarreta em confusão entre os conceitos, sendo, algumas vezes, considerados como sinônimos por pessoas leigas.

Passos (2009, p. 8) relata a principal diferença entre informação jurídica e informação legislativa, como sendo: “a informação jurídica normativa preocupa-se em regular a vida das pessoas que vivem em sociedade, e a informação legislativa não tem nenhuma força para impor aos cidadãos que façam ou deixem de fazer algo”. A informação legislativa é produzida no âmbito do próprio processo legislativo.

Segundo Miranda (2004, p. 138) “a informação jurídica é elemento imprescindível para que se alcancem os objetivos no âmbito jurídico”. Conforme o pensamento da autora, a informação está presente nas mais diversas relações que o homem estabelece em sociedade, fazendo assim, que esta seja decisiva para que os indivíduos alcancem a cidadania, gerando uma dependência com a informação como meio de adaptação no ao meio em que vivem. Assim, é importante que os cidadãos possam ter acesso a fontes de informação jurídica, assunto da próxima subseção.

#### **3.1 FONTES DE INFORMAÇÃO JURÍDICA**

As fontes de informação proporcionam as respostas que os indivíduos buscam quando necessitam produzir ou acrescentar conhecimentos, podendo então serem mencionadas como uma origem física da informação. Barros (2004), traz suas afirmações a respeito das fontes do direito ou jurídicas:

(...) legislação é a reunião de leis, isto é, um conjunto de diplomas legais ou disposições emanadas de autoridades em seus diversos níveis de atuação. Jurisprudência é o conjunto de decisões reiteradas de juízes e tribunais sobre determinada tese jurídica, revelando o mesmo entendimento, orientando-se pelo mesmo critério e concluindo do mesmo modo; doutrina, elaboração teórica sobre a jurisprudência e legislação. É interpretação de autores, juristas e escritores acerca de uma norma ou decisão jurídica. Influi na elaboração de regras do direito podendo ainda ser entendida como a

interpretação de estudiosos sobre determinada norma ou manifestação judicial, resultando em comentários de lei, interpretação de códigos, anotações sobre decisões das cortes, etc. (BARROS, 2004, p. 203)

Passos e Barros (2009, p. 94) constataram que a informação jurídica pode ser criada, registrada, processada e recuperada de três formas distintas, segundo as fontes do direito: normativa, pela legislação; interpretativa, pelo emprego da jurisprudência; e, analítica, por meio da doutrina.

### 3.2 EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS JURÍDICOS NO ESPAÇO DIGITAL

O acesso à informação jurídica atualizada é um direito da sociedade e promove a cidadania. É a legislação chegando a quem dela necessita, sendo uma das atribuições do bibliotecário jurídico a promoção da cidadania e a função ética de zelar pelo acesso irrestrito à informação jurídica, sem imposição de barreiras por parte daqueles que não são operadores do direito. (PASSOS, 2009). Mediante ao afirmado por Passos, o acesso a informação jurídica é um direito de todos, sendo assim, a sociedade deve ter a possibilidade de consulta as informações. Por isso, uma evolução da consulta aos processos jurídicos foi avançar para o espaço digital, de forma a tornar o acesso a essas informações mais práticas, ágeis e eficientes.

Nas palavras de Mendonça (2006), processo judiciário eletrônico é o processo onde todas as partes processuais são virtuais, ou que foram digitalizadas em arquivos para serem visualizados eletronicamente, dispensando o uso de papel. Outra definição do processo judicial eletrônico é apresentada por Martins (2014), da seguinte forma:

É o processo no qual todas as peças processuais (petições, certidões, despachos, etc.) são virtuais, ou seja, foram digitalizadas em arquivos para visualização por meio eletrônico. Assim, não há utilização de papel. Neste caso, diz-se que os autos do processo estão digitalizados. O processo eletrônico, também chamado de processo virtual ou digital (MARTINS, 2014, p. 01).

No início da organização judiciária, os problemas de ineficiência de acesso à informação eram grandes (ex: dificuldade de localização de um processo; apenas acesso ao processo físico, limitado a uma pessoa por vez, entre outros). Por isso, se buscou por soluções para melhorar a eficiência em todo fluxo organizacional jurídico. Segundo Caldas e Louzadas

<sup>4</sup>(2013, p. 107), “Visando acelerar e otimizar o processo judicial, surgiu a necessidade da implementação de ferramentas auxiliadoras. Para tanto, o legislador brasileiro optou pela implantação de um sistema informatizado e o Processo Judicial se tornou eletrônico”. Assim, esses processos começaram a ser disponibilizados de forma eletrônica, acompanhando os avanços tecnológicos, possibilitando o acesso aos processos judiciais a distância e facilitando o acompanhamento processual, eliminando barreiras de tempo e distância.

A introdução do uso dos meios eletrônicos no âmbito jurídico é relatada por Papa (2013):

O uso de meios eletrônicos pela lei brasileira para a tramitação de processos antes da Lei 11.419/06, chamada Lei do Processo Eletrônico, foi introduzido em 1991, pela Lei do Inquilinato, que prevê, no inciso IV, do art. 58: ‘desde que autorizado no contrato, a citação, intimação ou notificação far-se-á mediante correspondência com aviso de recebimento, ou, tratando-se de pessoa jurídica ou firma individual, também mediante telex ou fac-símile, ou, ainda, sendo necessário, pelas demais formas previstas no Código de Processo Civil’. Depois disso, a Lei 9.800/99, veio permitir às partes e aos juízes a utilização de sistema de transmissão de dados para a prática de atos processuais (PAPA, 2013).

Sendo assim, em 19 dezembro de 2006, surgiu a lei 11.419, que dispôs sobre a informatização do processo judicial, sendo esta lei a reguladora no uso dos meios eletrônicos na tramitação dos processos, na comunicação de atos e tramitação de peças (SOARES, 2012). Deste modo, com o apoio da Certificação Digital<sup>4</sup> e regulamentação pelos regimentos internos dos tribunais, entre outros esforços, o processo eletrônico, também denominado *e-process*, foi implantado. Este ano foi um marco para a legislação do processo judicial eletrônico, pois foi instituída a lei que regulamenta a informatização do processo judicial em todo território nacional. Esta lei impulsionou o desenvolvimento da mudança na tramitação dos processos nos tribunais brasileiros que procuraram se adaptar a esta realidade.

### 3.3 PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO (PJE)

O Processo Judicial Eletrônico (PJE) pode ser definido como aquele em que suas informações, sejam elas atos ou decisões, são divulgados por meio eletrônico, utilizando-se de um sistema de informação que recebe, processa, armazena e disponibiliza acesso às informações dos autos processuais (NETO, 2015). Assim, pode-se notar que o PJE tem o

---

<sup>4</sup> Certificação Digital é uma assinatura com validade jurídica que garante proteção às transações eletrônicas e outros serviços via internet, permitindo que pessoas e empresas se identifiquem e assinem digitalmente de qualquer lugar do mundo com mais segurança e agilidade.

objetivo de eliminar a tramitação das ações jurídicas em meio fisco, substituindo-a por um meio eletrônico, de forma a agilizar sua divulgação a quem de direito.

O processo eletrônico é um programa institucional do Supremo Tribunal Federal que define estratégias e ações coordenadas para a consolidação do processo judicial eletrônico na Corte. O programa estabelece uma agenda de trabalho que inclui desenvolvimento de tecnologia, edição de atos normativos e parcerias institucionais. Seu objetivo é aproximar, integrar e inserir todos os agentes envolvidos (partes, advogados, Tribunais, PGR, AGU, defensorias e procuradorias, dentre outros), para uma gestão judiciária automática, simples, acessível, inteligente e, sobretudo, mais célere e mais econômica (STF, 2016).

O PJE teve seu lançamento oficial em 21 de junho de 2011, por Cezar Peluso, o então presidente do Conselho Nacional de Justiça (PELUSO, 2011). Após um dia do lançamento, presidentes de tribunais de todo Brasil participaram de uma apresentação detalhada do sistema e receberam um manual para auxiliar os técnicos na instalação do software. O PJE foi desenvolvido no intuito de facilitar a tramitação dos processos judiciais e para tal sistema o então Ministro Cezar Peluso, considerou que ele:

Foi construído com base na experiência com processos eletrônicos de diversos tribunais brasileiros, é um marco. É-o na colaboração entre os tribunais e na disposição de ouvir e considerar as peculiaridades de cada Justiça. É-o, porque não se trata de mera informatização do processo, mas da formalização de processo judicial realmente eletrônico. E é-o ainda, porque permite ao Judiciário ter pleno controle sobre algo que se está tornando cada vez mais estratégico para seu funcionamento, ou seja, a autonomia que lhe vem do conhecimento dos seus próprios sistemas. (PELUSO, 2011)

Assim, desde 3 de fevereiro de 2014, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) está utilizando única e exclusivamente o PJE para todo o trâmite de novos processos judiciais e os processos em meio físico que se encontram em andamento e que também vem sendo migrados do sistema do PJE. Os processos jurídicos disponibilizados no espaço digital são distribuídos pelo site do próprio Tribunal, ou por sites apropriados para distribuição dos processos judiciais.

O processo judicial eletrônico trouxe vários benefícios para o Processo, seja ele, Civil, Penal ou Trabalhista. Dentre as inúmeras vantagens trazidas, destaca-se a possibilidade de acesso ao processo de qualquer lugar do mundo, desde que o sujeito tenha prévio cadastro no Poder Judiciário ou tenha nomes de partes, advogados, o número do processo unificado, e disponha de acesso à internet. Realmente, é fato que o PJE possui muitas vantagens tais como

a dispensa do uso de papel ou de seu deslocamento até o protocolo, o que acarreta em evitar a ausência da assinatura do advogado em petições, consideradas duvidosas, e, também, possibilita enviar petições até as 24 horas do último dia de prazo. Outras vantagens são que autos virtuais, diminuem o extravio de documentos e processos, o risco de danos e possibilitam os procedimentos de restauração de autos. Também, proporciona agilidade na remessa do processo para a 2º instância e economia de custos do porte de remessa e retorno, que são cobradas apenas em relação aos processos físicos. Quanto ao cumprimento das cartas precatórias, elas podem ser realizadas em menor tempo, economizando o prazo de envio e retorno. Adicionalmente, outra vantagem do processo eletrônico é o espaço físico que os processos físicos deixarão de ocupar, além da facilidade de localização de documentos e, principalmente, promover a quebra de barreiras geográficas, por permitir, por exemplo, que um advogado de um estado possa conduzir e ter plena ciência de um processo tramitando em outro estado, sem precisar se deslocar até ele. Essas informações são apoiadas da afirmação de Carlos Henrique Abrão (2011), acerca do processo eletrônico:

(...) facilita-se, e muito, a vida do jurisdicionado, em termos de acompanhamento do processo, das decisões, dos ofícios e de todas as demais providências; reduzindo-se drasticamente a consulta ao balcão dos processos; podendo-se instalar equipamentos que produzem extratos com andamento atualizado – tudo isso dilui a presença física para se tornar realidade efetiva aquela constante situação do processo eletrônico (ABRÃO, 2011, p. 9).

Essas vantagens trazidas pelos processos judiciais eletrônicos são notáveis, e fizeram diferença nas distribuições dos processos judiciais, tornando-as mais práticas e com maior velocidade, alcançando os usuários e reduzindo os custos para os tribunais. Porém, algumas desvantagens devem ser ressaltadas, como a impossibilidade de transmissão da petição eletrônica por falhas no sistema, ocorrência de travamentos e atualizações de sistemas que fazem com que os prazos processuais sejam prorrogados para o dia estipulado para a volta do funcionamento da plataforma. Quando essas intermitências ocorrem, os usuários ficam sem acesso aos processos jurídicos. Mas vale destacar que, se o problema consistir em dificuldade de acesso por motivos técnicos do advogado, os documentos poderão ser encaminhados por *fax smile*. Adicionalmente, destaca-se que, como todo sistema via internet, deve-se ter um manuseio cuidadoso da informação e de senhas de acesso para evitar que informações sigilosas sejam acessadas por pessoas sem autorização (ALMEIDA FILHO, 2010).

#### **4 METODOLOGIA DA PESQUISA**

Este projeto pode ser caracterizado como uma pesquisa de caráter descritivo e exploratório. O caráter de pesquisa exploratório, segundo Gil:

Têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado (GIL, 2002, p. 41).

### Já as pesquisas descritivas

têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL, 2002, p. 42).

Adicionalmente, a pesquisa pode, também, ser categorizada como qualitativa e quantitativa, pois visa um levantamento de dados sobre a motivação em compreender e interpretar determinados comportamentos, a opinião e as expectativas dos indivíduos de uma população sobre a perspectiva do usuário e as plataformas sistêmicas de distribuição dos processos jurídicos.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário aplicado a usuários dos sites dos Tribunal Regional Federal da 1<sup>a</sup> Região, a fim de possibilitar a coleta de opinião dos mesmos sobre a arquitetura do site tendo em vista os processos que estão sendo disponibilizados no ambiente digital. A escolha dos participantes da pesquisa foi aleatória, considerando apenas que existisse igual quantidade de pessoas dentro (ex: advogados, juízes) e fora da área de Direito.

Além disso, foi realizada a avaliação da Página Inicial do TRF 1<sup>a</sup> Região<sup>5</sup>, com foco na página de consulta processual onde as informações dos processos estão disponibilizadas, não no site do TRF como um todo. Porém, como existem duas possibilidades de consulta processual neste tribunal (a consulta que é disponibilizada pelo próprio site e a consulta que é disponibilizada no site Processo Judicial Eletrônico - PJE), a análise considerou essas duas opções de consulta. Sendo analisado no site principal apenas o direcionamento do usuário, desde a primeira página, até a consulta dos processos judiciais estabelecidos nesta análise.

---

<sup>5</sup> <http://portal.trf1.jus.br/portaltrf1/pagina-inicial.htm>

Assim, para o desenvolvimento da pesquisa foram realizadas as seguintes etapas:

**Etapa 1-** Levantamento bibliográfico relacionado à “Arquitetura da Informação”, “Informações Jurídicas”, “Evolução dos processos judiciais”, “Processo Judicial Eletrônico” e “Gestão das informações judiciais dentro dos sites”.

**Etapa 2** - Pesquisa e visitação dos sites do Tribunal Regional Federal da 1<sup>a</sup> Região em busca das páginas onde são realizadas as consultas processuais, fazendo a verificação da localização e da forma como são feitas essas consultas.

**Etapa 3** - Análise das páginas das consultas processuais selecionadas com base nos elementos dos sistemas da arquitetura da informação, focando no caminho de acesso à consulta processual e em algumas características dos sistemas da AI (ex: vocabulário adotado).

Os sistemas utilizados foram: sistema de organização, de navegação, de rotulação, e de busca. A análise focou em apenas alguns dos elementos existentes nesses sistemas:

- No sistema de organização, em avaliar qual o esquema de organização da informação foi utilizado nos menus do sistema de consulta processual e no site que leva até ele.
- No sistema de navegação, avaliou-se se o sistema conseguia responder as três perguntas básicas de Nielsen e Loranger (2007): “Onde estou? Onde estive? Aonde posso ir?”. Além de analisar o caminho de acesso a consulta processual, considerando a quantidade de cliques necessários para se chegar até o objetivo.
- No sistema de Rotulação foi avaliado se os símbolos verbais que representam os elementos de navegação contidos nos *sites* (ex: menus, botões e links) são compreensíveis e adequados ao contexto dos usuários.
- No sistema de Busca avaliou-se a existência ou não dos elementos que compõe um sistema de busca adequado: interface de busca, página de resultados, página sem resultados e ajuda online. Além de quais recursos são oferecidos na página de resultados.

**Etapa 4-** Elaboração e aplicação de questionário de satisfação a dez usuários, dentre eles, cinco advogados e cinco usuários comuns (Ver Apêndice A), escolhidos de forma

aleatória. Os questionários foram aplicados aos usuários pessoalmente, após eles terem feito a consulta por determinados processos, nos respectivos sites, no Recife em novembro de 2016.

**Etapa 5-** Análise dos resultados obtidos no questionário por meio de análise estatística básica, com elaboração de gráficos. Os resultados obtidos serão discutidos à luz da bibliografia consultada.

## 5 ANALISANDO A ARQUITETURA INFORMATACIONAL DO SITE DO TRF 1<sup>A</sup> REGIÃO

Considera-se que a arquitetura da informação jurídica deve seguir as recomendações para cada um dos seus sistemas da AI e estar adequada ao entendimento dos usuários. O foco da avaliação são, especificamente, as páginas de consulta processual (consulta do sistema de Processo Judicial Eletrônico - PJE) onde as informações estão disponibilizadas, não no site dos Tribunais Regionais Federais (TRFs) como um todo.

A análise apresentada se subdividirá em 3 etapas: 1) Análise dos Sistemas da AI; 2) Análise do caminho de acesso à consulta processual, onde avaliou-se o caminho para se chegar, a partir da página inicial do TRF, à consulta processual; 3) Resultados da Coleta de Opinião dos Usuários. Essas etapas são descritas a seguir.

### 5.1 ANÁLISE DOS SISTEMAS DA AI

Para a análise da arquitetura da informação do site, foram utilizados os sistemas da arquitetura da informação, como descrito a seguir.

- **Sobre o Sistema de Organização**

Os sistemas de organização prima que os menus dos sites estejam organizados segundo algum critério (ver seção 2.1). Foi possível verificar que as informações presentes no site são categorizadas por assunto/tema, porém, não estão em ordem alfabética, nem se identifica um critério de ordenação estabelecido, o que pode requerer do usuário mais tempo para localizar a informação que deseja (Figura 8). Esse problema se replica em vários dos menus (Figura 9).

**Figura 3 – Página principal do TRF 1ª Região**  
Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1ª)

**Figura 4 – Página de consulta processual do TRF 1ª Região**  
Fonte: Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1ª)

#### • Sobre o Sistema de Navegação

Com relação ao sistema de Navegação verificou-se se ele responde às três perguntas básicas de Nielsen: onde estou? Onde estive? Aonde posso ir? (ver seção 2.1). Foi verificado

no site de consulta processual do TRF 1<sup>a</sup> Região, que o usuário fica ciente de onde se encontra, tanto pelo título da página corrente, como pelo caminho indicado pelas “migalhas de pão” (Figura 10 – elemento destacado). Essas mesmas “migalhas de pão” também servem para indicar o “Onde estive?”, uma vez que apresenta o caminho percorrido pelo usuário até a página atual. Ressalta-se, porém, que o caminho é resumido, não englobando todos os passos percorridos (links clicados em páginas pelo caminho), sendo essa uma falha, pois impede o usuário de conhecer/lembra do caminho como um todo. Com relação ao “Aonde posso ir?”, ele está representado na página por todas as opções clicáveis disponíveis para o usuário utilizar.

The screenshot shows the homepage of the TRF 1<sup>a</sup> Região. At the top, there is a logo for 'JUSTIÇA FEDERAL Tribunal Regional Federal da 1<sup>a</sup> Região' and the text 'TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO (61) 3314-5225'. Below the header, a navigation bar includes links for 'Início', 'Consulta Processual / TRF1', 'Por número do processo', 'Relatório de Indisponibilidade', and 'Tribunal Regional Federal da 1<sup>a</sup> Região / Alterar'. There are also accessibility icons for A-, A+, A, and A?. The main content area is titled 'Consulta Processual' and features a form with a green header 'Opções de pesquisa'. It includes fields for 'Número do Processo' (with a placeholder 'Número do Processo'), 'Nome da Parte', 'CPF/CNPJ da parte', 'Nome do Advogado', 'Código OAB do Advogado', 'Número do Processo Originário', 'Número do Processo de Execução', and 'Protocolo SEDEX'. To the right of the 'Número do Processo' field is a CAPTCHA image showing the text 'j5s3' and a button to refresh it. Below the CAPTCHA is a field labeled 'Informe o código acima' with a placeholder 'j5s3'. At the bottom of the form is a 'Pesquisar' button.

**Figura 5 – Consulta processual do TRF 1<sup>a</sup> Região**  
Fonte: Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1<sup>a</sup>)

#### • Sobre o Sistema de Rotulação

Com relação ao sistema de rotulação verificou-se o vocabulário utilizado nos menus que dão acesso à consulta processual. O vocabulário dos menus existentes é simples, condizente com o contexto de recuperação da informação que o usuário deseja. Porém, na página da Figura 11, poderia ter no menu, ao invés de “Acesso ao sistema”, algo mais informativo para indicar ao usuário que se inicia ali o caminho para a função de consultar processos judiciais (Figura 11). Esse problema se torna grave porque a nomenclatura utilizada causaria dúvidas e ela é a primeira opção a ser clicada pelo usuário para iniciar a navegação em direção a página de consulta processual.

**PJe**

PJe – Processo Judicial Eletrônico da Justiça Federal da Primeira Região

Acessos ao Sistema

Monitoramento

Perguntas Frequentes

Pré-Requisitos para Utilização

Cronograma

Normatização

Certificação Digital

Notícias

Comitê Gestor

Comissão Técnica

Identidade Visual

Tutoriais

Links úteis

Atendimento aos usuários

Agenda

Intranet

Comunicação Social Magistrado Servidor

A- A A+

**CERTIFICADO DIGITAL**  
você já tem o seu?

Data	Seccional
05/12/2016	SJMG

**Figura 6 – Página de direcionamento de consulta processual (TRF 1<sup>a</sup>)**  
Fonte: Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1<sup>a</sup>)

### • Sobre o Sistema de Busca

Com relação ao sistema de busca verificou-se a existência dos elementos obrigatórios a esse sistema: interface de busca, ajuda online, página com resultados e página sem resultados (ver Seção 2.1). O sistema de busca do site é o convencional, usa campos de busca simples (Figura 12), onde os campos de busca devem ser selecionados ou digitados pelo usuário. O sistema oferece ajuda online para utilização da busca.

**Consulta Processual**

TRF 1ª Região

Número do Processo

Processo

Ok

**PJeTRF1**  
Processo Judicial Eletrônico

Map of Brazil showing state abbreviations (AC, RO, AM, PA, TO, MT, DF, GO, MG, BA, PI, MA, RR, AP) and regional divisions (1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª Região).

**Figura 7 – Consulta processual do TRF 1<sup>a</sup>**  
Fonte: Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1<sup>a</sup>)

Se um processo que atenda aos termos de busca não for encontrado é apresentada uma página sem resultados informando sobre isso. Se o processo for encontrado, ele é retornado (Figura 13). A página com resultados não apresenta nenhum recurso de filtro ou ordenação,

mas é apresentado o total de processos encontrados e, se existirem muitos processos recuperados, os resultados são paginados.

Processo	Última movimentação
<b>MS 1000186-64.2016.4.01.3400 - Prestação de Contas</b> MUNICÍPIO DE URUACU X Diretor de Gestão Interna da Secretaria-Executiva do Ministério de Turismo	Decorrido prazo de Ministério Público Federal em 06/10/2016 23:59:59. (09/10/2016 07:06:47)

**Figura 8 – Resultado de Consulta processual no site do PJE (TRF 1ª)**  
Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1ª)

## 5.2 ANÁLISE DO CAMINHO DE ACESSO À CONSULTA PROCESSUAL

Apesar da análise do caminho de acesso fazer parte das análises do sistema de navegação, optou-se por, na apresentação dos resultados, dar destaque a esse ponto, apresentando-o como uma subseção.

A primeira impressão do site é importante para os usuários, pois a busca por informações rápidas é o desejo de todos, atualmente. Assim, os indivíduos não devem gastar muito tempo em busca de informações, sendo necessário que elas estejam dispostas e estruturadas da melhor maneira, a fim de atender as necessidades dos usuários. Destaca-se que o público alvo do site avaliado são tanto advogados, quanto pessoas comuns.

No site do TRF 1ª região, ao abrir a página inicial do tribunal, a opção de consulta processual está bem fácil de ser localizada (Figura 3 – destaque 1). Ela localiza-se na parte superior no centro, próxima a consulta do próprio site (Figura 3 – destaque 4).

A consulta de alguns processos são realizadas nesta própria página, nos campos disponíveis para preenchimento, como expostos (Figura 3) dentro da especificação número “1” dentro do espaço destacado, tendo o usuário que saber a qual unidade de origem o processo pertence, ou seja, a vara ou fórum a que foi distribuído, o que pode dificultar a consulta a ser realizada. Uma vez que a unidade de origem já vem especificada no NPU

(número do processo unificado) não deveria ser necessária a exigência do nome do local onde o processo iniciou a tramitação.

Para a consulta de processos no *site* do PJE do TRF 1<sup>a</sup> Região, é necessário clicar na parte do PJE dentro do local da consulta e, então, se é direcionado para uma sequência de outras páginas, onde o usuário precisa saber o que selecionar para chegar na página efetiva para consultar o processo desejado deste tribunal. As Figuras 4, 5, 6 e 7 representam as páginas que os usuários ainda tem que passar e utilizar para então realizar a pesquisa do processo.



**Figura 9 - Página Inicial do TRF 1a Região**

Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1<sup>a</sup> Região)

Uma vez dentro da página do PJE, o usuário precisa selecionar a opção “Acessos aos Sistemas”, no menu local, lado esquerdo da página (Figura 4).

A seguir, o usuário precisa selecionar a opção “PJE – 1º. grau” (Figura 5), pois para a análise foram escolhidos os processos deste grau, por conterem a maioria dos processos que podem ser consultados. A título de esclarecimento, a diferença entre processos de 1º e 2º grau são explicados pelo CNJ:

A primeira instância ou primeiro grau são as varas ou seções judiciárias onde atuam o juiz de Direito. Essa é a principal porta de entrada do Judiciário. Grande parte dos cidadãos que entra com uma ação na Justiça tem o caso julgado por um juiz na primeira instância. E os processos de segundo grau, são julgados por juízes que são chamados de desembargadores, trabalham nos tribunais (exceto os tribunais superiores). Os tribunais de Justiça (TJs) são responsáveis por revisar os casos já analisados pelos juízes singulares de

primeira instância. São 27 TJs, um em cada unidade da Federação, cuja competência é julgar recursos das decisões dos juízes de primeiro grau (CNJ, 2010).

The screenshot shows the homepage of the TRF 1ª Região PJe system. At the top, there's a navigation bar with links for various judicial areas like SJAC, SJAM, SJAP, etc., and sections for Intranet, Comunicação Social, Magistrado, and Servidor. Below the header, a breadcrumb trail shows the path: Início > Processual > PJe > PJe – Processo Judicial Eletrônico da Ju... The main content area has a sidebar on the left with links for PJe (Processo Judicial Eletrônico), Apresentação, Acessos ao Sistema, Monitoramento, Perguntas Frequentes, Pré-Requisitos para Utilização, Cronograma, Normatização, Certificação Digital, Notícias, Comitê Gestor, Comissão Técnica, Identidade Visual, Tutoriais, Links úteis, Atendimento aos usuários, and Agenda. The right side features a large banner with the text "CERTIFICADO DIGITAL você já tem o seu?" and "PJe – PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO". Below the banner, there's a table showing the implementation schedule: Data (05/12/2016) and Seccional (SJMG). A note at the bottom states: "Cronograma de implantações anteriores do PJe."

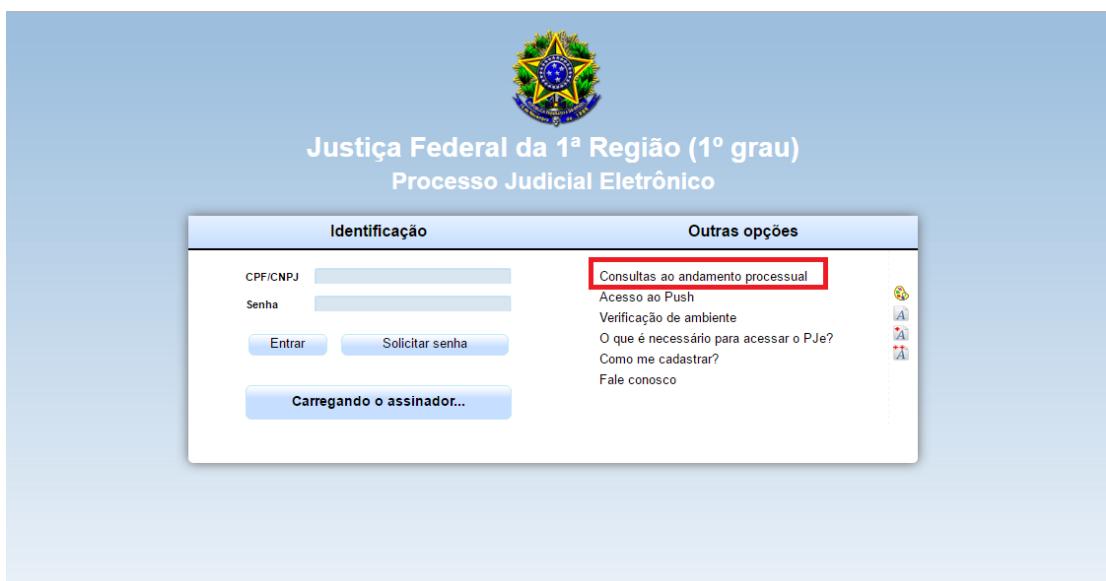
**Figura 10 - Direcionamento do usuário para o site do PJE**  
Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1ª Região)

This screenshot shows the same PJe website as Figure 10, but with a red box highlighting the link "PJe – 1º Grau" under the "Acessos ao Sistema" section of the sidebar. The rest of the page content, including the banner and the implementation schedule table, remains the same.

**Figura 11 - Página do direcionamento para consulta**  
Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1ª Região)

Na sequência, o usuário precisa selecionar a opção “Consultas ao andamento processual” (Figura 6). Ressalta-se que, do lado esquerdo da Figura 6, encontram-se campos para identificação, que só podem ser utilizados por usuários cadastrados no site do PJE e que já possuam senha, que também leva a consultas processuais. Porém, optou-se pela análise do caminho da consulta voltada para o público em geral, que não possui cadastro. Por este motivo, os usuários devem clicar na opção descrita para que seja possível chegar até a página da consulta processual.

Destaca-se que o andamento ou movimentações dos processos judiciais são informações que todos podem ter acesso, exceto aos processos que estão em segredo de justiça. O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (2017) afirmou que “os atos processuais, em regra, são públicos, porém, alguns processos correm em segredo de justiça, onde o acesso aos dados processuais ficam limitados às partes e aos seus advogados”.



**Figura 12 - Página Principal do site do PJe (TRF 1ª)**  
Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1ª Região - PJE)

Apenas após toda essa sequência de navegação, o usuário chega à página da consulta processual (Figura 7). Nessa página, o usuário pode realizar a consulta pelo número do processo, pelo nome da parte, pelo nome do advogado, classe judicial, CNPJ ou CPF e/ou o número da OAB. A consulta é efetivada com o preenchimento de qualquer um dos campos presentes no site, não sendo necessário o preenchimento de todos eles. Após o preenchimento, o usuário deve digitar o *Captcha* (números ou letras para digitação gerados pelo sistema, por questão de segurança) presente na página e clicar em “Pesquisar”.

Verifica-se que a consulta do PJE do TRF 1<sup>a</sup> Região, exige que o usuário passe por uma longa sequência de páginas e que tenha um certo conhecimento técnico, para fazer as escolhas corretas, a fim de chegar até a página da consulta. Ressalta-se que, pelo caminho, o usuário passa por outras páginas que podem confundi-lo, fazendo com que ele pense que já chegou até a página correta.

**Figura 13 - Página da consulta processual do TRF 1a região (PJE)**

Fonte: Imagem extraída do site (TRF 1<sup>a</sup> Região - PJE)

Seria interessante que houvesse um caminho resumido e voltado para própria consulta. Por exemplo, a partir da página inicial do TRF (Figura 3), o usuário, ao clicar na parte do PJE, já poderia ser direcionado para a própria consulta (Figura 7), sem precisar passar por outras páginas que não são do seu interesse. E, se o usuário desejasse maiores informações acerca do PJE, ele poderia, por iniciativa própria, clicar em um local específico para isso (Figura 3 – destaque 2 e 5), e assim obteria informações acerca de todos os assuntos voltados para o PJE.

Apesar de existirem essas páginas desnecessárias para a consulta do PJE, a pesquisa do processo acontece normalmente, sem falhas no carregamento e, se o processo não existir, o próprio site informa para que os indivíduos não percam tempo na página.

### 5.3 RESULTADO DA COLETA DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS

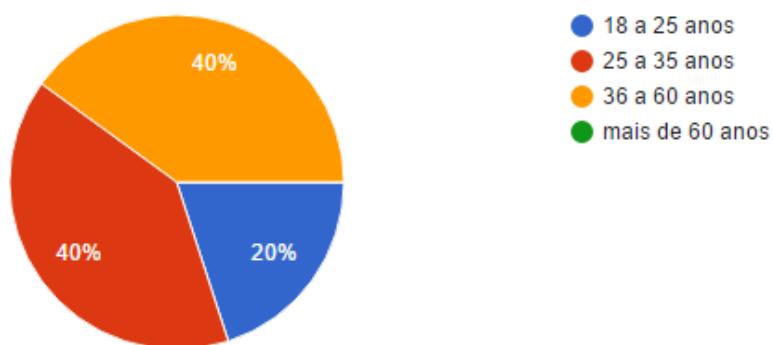
A coleta dos dados foi realizada por meio de um questionário, aplicado a 10 pessoas, o critério utilizado para escolha estava em uma parte ter conhecimento sobre os sites de

consulta processual e outra parte não possui experiência dentro deste contexto. Para que os usuários respondessem ao questionário foi passada uma atividade de pesquisar dois processos de 1º grau, já estabelecidos, um na página principal e outro no site do PJE. Para haver acompanhamento das atividades realizadas pelos usuários foi necessário a autora estar presente para que fosse observado o comportamento do usuário na consulta, a fim de complementar a análise das respostas obtidas.

### **Perfil dos usuários participantes**

Quanto ao perfil dos usuários participantes, 7 eram do sexo masculino e 3 do sexo feminino. A maioria dos participantes ficou nas faixas etárias de 25 a 35 anos e de 36 a 60 anos e apenas uma minoria entre 18 a 25 anos, não havendo nenhum participante com a idade acima dos 60 anos (Gráfico 1).

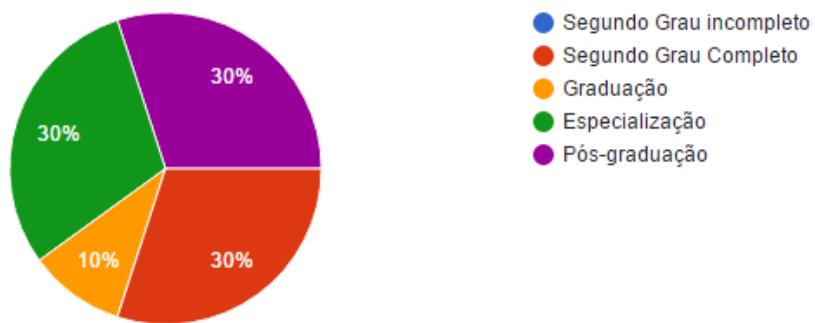
Faixa etária: (10 respostas)



**Gráfico 1 - Faixa Etária dos Participantes**  
Fonte: Dados da pesquisa, 2017

O grau de instrução dos participantes foi bem diversificado, não havendo porém, nenhum com que abaixo do segundo grau completo. Grande parte dos entrevistados (60%) possuía especialização ou pós-graduação (Gráfico 2).

**Qual seu maior Grau de Instrução? (10 respostas)**

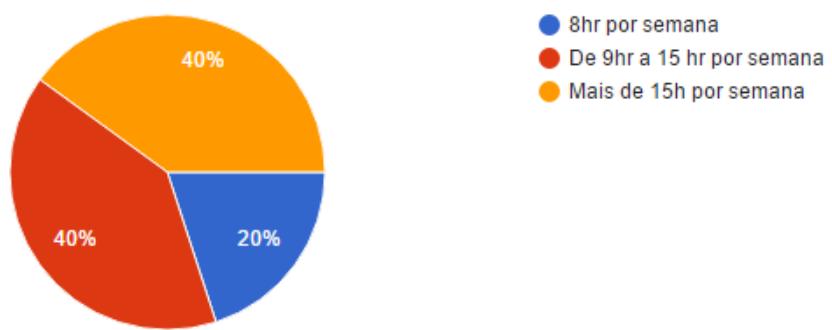


**Gráfico 2 - Grau de Instrução dos Participantes**

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Achou-se pertinente aplicar perguntas em relação ao acesso na internet, por influenciar diretamente no manuseio dos sites. Então questionou-se a respeito do tempo que é gasto utilizando a internet (Gráfico 3). Verificou-se que 80% dos usuários acessa a internet, no mínimo, 9 horas por semana.

**Você costuma acessar a internet? (10 respostas)**



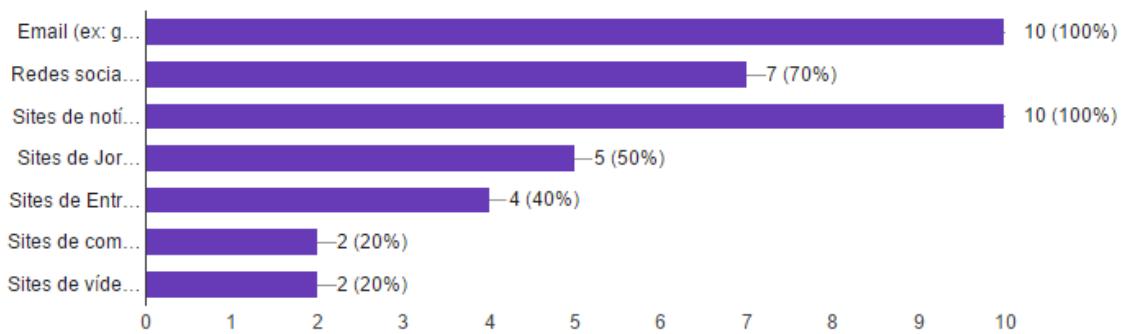
**Gráfico 3 - Frequência de acesso à internet pelos participantes**

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Todos os participantes da coleta utilizam e-mail e *sites* de notícias, sete participantes acessam redes sociais, cinco *sites* de jornais (curiosamente, todos advogados), quatro utilizam

*sites* de entretenimento e apenas dois usuários costumam acessar *sites* de compras e/ou de visualização vídeos, como o youtube.com. (Gráfico 4).

**Assinale o(s) recurso(s) da internet que você costuma acessar/utilizar:**  
 (10 respostas)

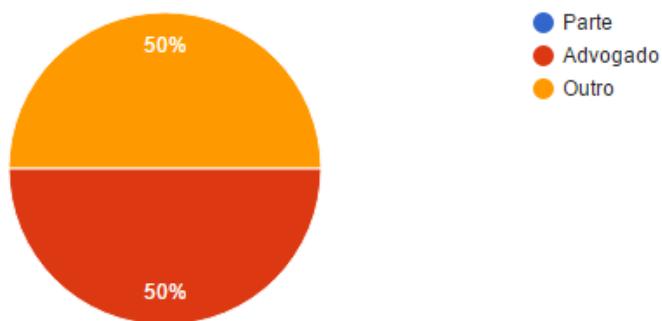


**Gráfico 4 - Tipos de sites acessados pelos participantes**  
 Fonte: Dados da pesquisa, 2017

### **Sobre o Acesso ao Site do TRF 1<sup>a</sup> Região**

Foi necessário identificar o tipo de perfil de cada participante, pois, para a análise, foi necessário diferenciar as repostas de advogados, que já tem costume na utilização dos sites e de pessoas comum que não tem convívio com estas distribuições de processos virtuais, para que se tenha uma noção da arquitetura informacional do site (Gráfico 5). Dos participantes, 5 eram advogados (apenas um advogado era do sexo feminino e os outros 4 do sexo masculino) e 5 usuários comuns, que não possuem processo de interesse (não eram parte de nenhum processo), assim não tinham costume de acessar o site do TRF. Esses perfis foram escolhidos pela autora para que fosse possível ter tivesse ciência da visão de cada tipo de perfil de usuário.

Você costuma acessar o site do TRF 1<sup>a</sup> como: (10 respostas)

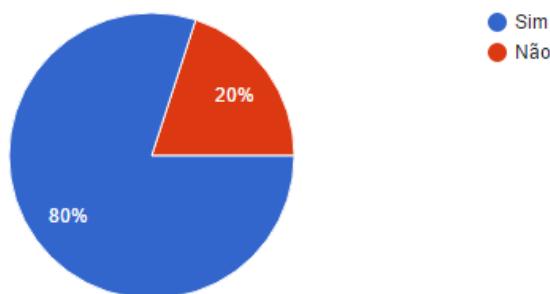


**Gráfico 5 - Tipo de Perfil do Participante**

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Começando a análise específica do acesso à consulta processual, foi inserido um questionamento a respeito da possibilidade de consultar processos sem o auxílio de outras pessoas. Lembrando que o questionário foi aplicado após a solicitação de uso do sistema pela autora. Apenas duas pessoas não conseguiram acessar os processos judiciais, pré-definidos (Gráfico 6), esses foram indivíduos de perfil comum, sem exercer profissão de advocacia, nem serem partes de processos. Pelo que foi relatado durante os questionários, os que tiveram dificuldades foi por conta do vocabulário que não os direcionava para o local correto da consulta dos processos judiciais.

Consegue entrar no site para consultar os processos jurídicos sem auxílio de outra pessoa?  
 (10 respostas)



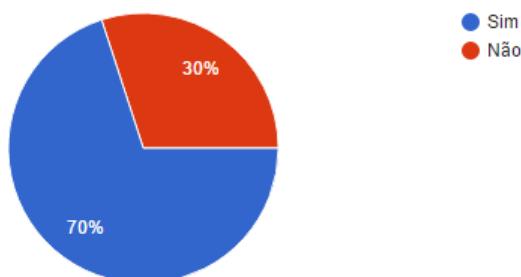
**Gráfico 6 - Autonomia ao utilizar o site de consulta processual**

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Depois, questionou-se se os usuários conseguiam encontrar os locais de consultas processuais em menos de 1 minutos, no site do TRF. A busca pelo local durou mais de um minuto para três (Gráfico 7) dos que participaram desta análise e visitaram os sites de consulta processual do Tribunal Regional Federal da 1<sup>a</sup> Região.

Você consegue encontrar os locais de consultas processuais, rapidamente (ex: em menos de 1 minuto), no site do TRF 1<sup>a</sup> Região?

(10 respostas)



Em caso negativo, por favor, relate a(s) dificuldade(s) encontrada(s):  
 (1 resposta)

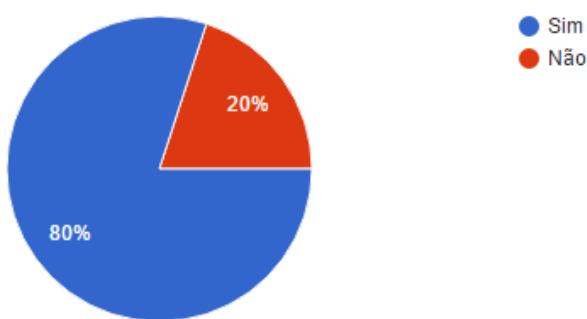
Antes de chegar na consulta do processo PJe tem muitas páginas que abrem, achei que dificultou um pouco.

**Gráfico 7 - Tempo de acesso à consulta inferior a 1 minuto?**  
 Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Os usuários que tiveram dificuldades em encontrar este local, coincide com os que não conseguiram realizar os procedimentos de pesquisa sem auxílio (Gráfico 6), com mais um dos usuários que apesar de conseguir, levou mais de um minuto para chegar até a consulta. Todos os 3 usuários que demoraram mais de um minuto são de perfil comum, sem exercer a profissão de advocacia. Eles alegaram que há muitas páginas para se navegar antes de chegar até a consulta processual, o que dificulta o acesso, especialmente se o usuário é leigo ou nunca acessou o site antes. Essa dificuldade vai de encontro ao já alertado na análise do acesso à consulta processual (Seção 5.1).

Adicionalmente, as informações de navegação (menus, botões e links) que estavam presentes no *site*, não foram consideradas úteis/adequadas por duas pessoas participantes. Novamente, elas afirmaram que o site possui um excesso de informação ou nomenclaturas inadequadas que dificultam na visualização do que realmente se busca (Gráfico 8). Esse resultado também vai de encontro ao verificado na análise do sistema de rotulação e organização da AI (Seção 5.2). O que ainda foi reforçado, quando se perguntou aos usuários participantes, explicitamente sobre se os vocabulários utilizados em menus, textos e botões eram compreensíveis e 40% dos usuários achou que não (Gráfico 9).

**As informações disponibilizadas no site direcionam/auxiliam a sua consulta processual?**  
(10 respostas)



**Gráfico 8 - Utilidade das informações disponibilizadas para a navegação**  
Fonte: Dados da pesquisa, 2017

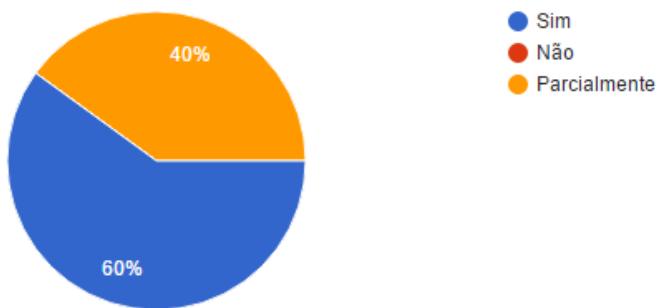
De fato, quatro pessoas afirmaram que o vocabulário do site em certos locais não deixa claro do que realmente se trata. O termo mais comentado foi de “Acesso ao sistema” dentre as páginas do direcionamento da consulta do PJE, pois não fica claro a que sistema se

daria acesso. Todos os 4 usuários alegaram que esperavam encontrar no menu o termo “Consulta processual”, viso que é essa a ação a qual o “Acesso ao sistema” leva..

O vocabulário utilizado no site (nos menus, textos e botões) é compreensível

?

(10 respostas)

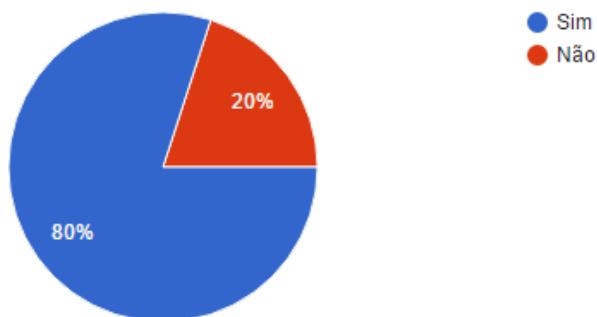


**Gráfico 9 - Compreensão do vocabulário do site**

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Questionados sobre se o fato de existirem vários sites de consulta processual traz dificuldade para o usuário realizar, efetivamente a consulta, 80% do total de participantes acreditaram que sim, que o fato de existir mais de um sistema de consulta processual dificulta a pesquisa. Alguns afirmaram que, se houvesse apenas um site para consulta de todos os processos judiciais existentes no TRF 1<sup>a</sup> Região, a facilidade de encontrar seria muito maior. Dentre os indivíduos que participaram desta análise apenas dois advogados afirmaram que a existência de mais de um sistema não atrapalha a consulta processual, talvez por acessarem esses sistemas diariamente e já terem domínio em sua utilização (Gráfico 10).

Você acha confuso ou considera uma dificuldade encontrar o processo desejado por existir mais de um tipo de sistema que pode ser utilizado?  
 (10 respostas)



**Gráfico 10 - Benefício ou Malefício da existência de mais de um sistema de consulta processual**

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

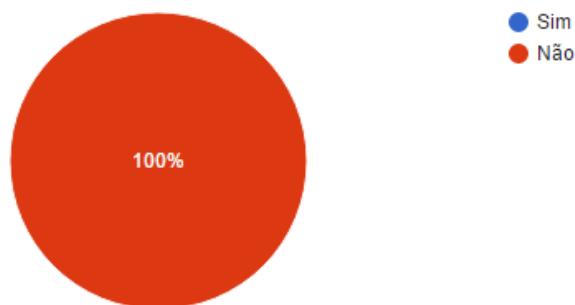
Apesar das dificuldades citadas, todos os usuários (100%) concordam que a disponibilização dos processos em meio eletrônico, online, facilita o acesso aos mesmos e trouxe agilidade e muitos benefícios. Vários comentaram da dificuldade de se consultar um processo quando o acesso era apenas físico (pessoalmente nos Tribunais). Considerando que, a forma que os processos eram distribuídos antes da utilização da tecnologia no Poder Judiciário, era ineficiente e limitadora, inviabilizando a consulta por muitos dos interessados nos processos (Gráfico 11).

Ao final do questionário, foi deixado espaço (questão aberta) para os participantes pudessem expor sua opinião, de maneira geral, a respeito dos sites de consulta processual do TRF 1ª Região, fosse ela comentário, sugestão ou crítica. Dois registros merecem destaque. Um dos usuários colocou que sentiu falta da “Disponibilização de alguma instrução para consulta dos processos”. De fato, no site do TRF não há nenhuma explicação, ajuda ou tutorial que auxilie o usuário a compreender como chegar até a página de consulta processual. Esse tipo de informação podia ser de grande valia, em especial para usuários leigos ou novatos no uso do sistema.

E, com relação às melhorias trazidas pela disponibilização da consulta processual por meio eletrônico, outro usuário destacou que “A tramitação eletrônica trouxe muitos benefícios, além da rapidez, ainda reduziu muito os custos para os tribunais”.

**Na sua opinião, quando os processos eram distribuídos apenas fisicamente era mais fácil o acesso?**

(10 respostas)



**Por favor, justifique sua resposta.** (6 respostas)

De maneira eletrônica fica melhor o acesso.

Quando existia apenas o físico o acesso não era tão eficiente quanto no formato eletrônico.

Apesar de ter algumas dificuldades, é mais rápido e prático.

A tramitação dos processos judiciais em formato eletrônico é mais eficiente.

O acesso para os processos físicos era mais limitado.

O acesso era mais difícil, no formato eletrônico a facilidade é maior.

**Gráfico 11 – Facilidade de consulta aos processos em meio físico**

Fonte: Dados da pesquisa, 2017

Além dos comentários dos usuários, por meio das análises pode-se destacar alguns pontos que poderiam ser melhorados no site do TRF: melhoria em alguns dos termos do vocabulário do site, que foi visto como dificuldade por alguns participantes; a redução da quantidade de páginas pelas quais tem de se passar para chegar, efetivamente a página da consulta dos processos jurídicos, otimizando a consulta; e, também, ordenar os menus do sistema de forma que se torne mais fácil localizar as opções de menu desejadas que conduzam os usuários ao local exato da consulta dos processos judiciais do Tribunal Regional Federal da 1ª Região.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, os avanços tecnológicos vêm se propagando e adquirindo relevância no cotidiano das pessoas, nas empresas, no mundo mercadológico atingindo a competitividade e, inclusive, se torna o diferencial nas organizações que utilizam da tecnologia se pondo a frente dos concorrentes que não acompanham esses avanços.

Por meio deste trabalho de análise dos sites de consulta processual do Tribunal Regional Federal da 1<sup>a</sup> Região foi possível verificar as falhas existentes nas páginas disponibilizadas, baseando-se nos estudos de arquitetura da informação e em coleta de dados com usuários de perfis distintos. Os sites analisados não estão totalmente fora do padrão da arquitetura informacional, porém existem alguns ajustes que podem ser realizados nestes, como o vocabulário utilizado para a consulta dos processos judiciais, a organização nos sites e a otimização da navegação. Percebe-se que, especialmente, usuários que nunca utilizaram o site podem sentir dificuldade na primeira utilização do mesmo.

As dificuldades que ocorreram no desenvolvimento deste trabalho se relacionaram a necessidade de que pessoas da área de direito (advogados) participassem da coleta de dados. Assim, para o alcance dos usuários advogados mais difíceis de serem encontrados, utilizou-se a técnica de bola de neve que segundo Vinuto (2014) “é uma forma de amostra não probabilística, que utiliza cadeias de referência”, então através de um advogado conseguiu-se alcançar os demais que foram necessários para a coleta de dados dessa pesquisa.

O objetivo deste trabalho foi alcançado, pois estava com o foco apenas no direcionamento dos usuários até os processos judiciais que estão sendo tramitados em formato eletrônico. Também porque foi possível verificar com os usuários participantes que eles, mesmo com as dificuldades consideram o processo eletrônico uma evolução da distribuição do processo judicial físico e que trouxe mais eficiência, facilidade e agilidade para a consulta. Porém, algumas limitações dessa pesquisa são: a análise dos sistemas da arquitetura da informação não abrangeu todas as características e recomendações para os sistemas, tendo a análise sido limitada a um recorte delas por questões de tempo disponível para finalização da pesquisa; a quantidade de usuários foi reduzida a 10 pessoas, o que, apesar de estar dentro da quantidade recomendada por Nielsen (2000) para testes com usuários, o teste foi realizado com usuários de um grau de instrução alto (a maioria em peso tinha graduação e pós-graduação), podendo ser gerados resultados bem diferentes com usuários de grau de instrução mais baixo.

Dessa forma, essa foi uma análise inicial, com foco na página de consulta processual e que pode ter continuidade e mais aprofundamento em outros trabalhos, uma vez que as páginas disponibilizadas pelo TRF 1<sup>a</sup> Região possuem muitas informações e outros serviços que podem ser analisados. Podendo-se, também, focar em todas as características e recomendações dos sistemas da AI, como também na análise de como estão estruturadas as informações contidas dentro do processo judicial. A consulta processual foi escolhida como objeto de análise pois, é pública e é direito de todo cidadão ter acesso as informações, e por este motivo o direcionamento do usuário até a informação desejada deve ser oferecido da melhor forma.

## **REFERÊNCIAS**

- ABRÃO, C. H. **Processo Eletrônico**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- AGNER, L. **Arquitetura de informação e governo eletrônico:** diálogo cidadãos-Estado na World Wide Web. 2007. 353 f. Tese (Doutorado) - Curso de Design, Departamento de Artes, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.
- ALMEIDA FILHO, J. C. A. **Processo Eletrônico e teoria geral do processo eletrônico:** a informatização judicial no Brasil. Rio de Janeiro: Forense, 2008.
- ALVIM, J. E. C.; CABRAL JÚNIOR, S. N. **Processo Judicial Eletrônico.** Comentários à Lei 11.419/06. Curitiba: Juruá, 2008.
- ATHENIENSE, A. **Comentários à Lei 11.419/06 e as práticas processuais por meio eletrônico nos Tribunais brasileiros.** Curitiba: Juruá, 2010
- BARROS, L. Fontes de informação jurídica. In: PASSOS, Edilenice (Org). **Informação jurídica: teoria e prática.** Brasília: Thesaurus, 2004.
- BLUM, R. M. S. Ó. **A Internet e os Tribunais.** Disponível em: <<http://www.neofito.com.br/artigos/art01/inform14.htm>> . Acesso em: 12 ago. 2016.
- BONFIM, E. M. **Processo Civil 1.** 3. Ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- BRASIL. **Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998.** Dispõe sobre as técnicas de elaboração, redação e alteração das leis, conforme determina o parágrafo único do art. 59 da Constituição Federal, e estabelece normas para a consolidação dos atos normativos que menciona. Brasília, 26 fev. 1998b. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp95.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp95.htm)> . Acesso em: 12 ago. 2016.
- CALDAS, C. M. C.; LOUZADA, M. C. Os reflexos do processo judicial eletrônico nas condições de trabalho dos atores profissionais. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E CONTEMPORANEIDADE, Anais... 2º, 2013, p. 106-117. Santa Maria – RS. Disponível em: <<http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2013/1-8.pdf>>. Acesso em: 29 jul. 2016.
- CAMARGO, L. S de A.; VIDOTTI, S.A.B.G.. **Arquitetura da Informação:** uma abordagem prática para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais. Rio de Janeiro: LTC, 2011.
- CAMARGO, L. S. de A. **Metodologia de desenvolvimento de ambientes informacionais digitais a partir dos princípios da arquitetura da informação.** 2010. 287f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). UNESP, Marília, 2010.
- Portal CNJ . **Primeira instância, segunda instância... Quem é quem na Justiça brasileira?.** Disponível em: <<http://cnj.jus.br/noticias/cnj/59220-primeira-instancia-segunda-instancia-quem-e-quem-na-justica-brasileira>>. Acesso em: 10 jan 2017.
- COSTA, F. B. **Tribunais e tecnologia.** Disponível em: <<http://www.asjp.pt/congresso/tecnologia.html>>. Acesso em: 29 set. 2016.

CRUVINEL, M. Pereira. **A inovação do processo judicial informatizado no STJ.** 2009. Monografia (Especialização em Gestão Judiciária)-Universidade de Brasília, Brasília, 2009. 72f.

DEMO, P. **Metodologia Científica em Ciências Sociais.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 1995.

DIAS, G. A.; VIDOTTI, S. A. B. G. Arquitetura da Informação no Ambiente Digital: avaliando as relações com o Direito da Propriedade Intelectual. **Inf. & Soc.**:Est., João Pessoa, v.22, n.3, p. 115-132, set./dez. 2012.

DILLON, A. Information Architecture in JASIST: Just where did we come from? **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 53, n. 10, p. 821- 823, 2002.

FERRERA, I. **Os entregáveis da arquitetura da informação.** Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/2011/06/01/os-entregaveis-da-arquitetura-da-informacao/>>. Acesso em: 20 set. 2016.

FLEMING, J. **Web Navigator:** designing the user experience. O'Reilly, 1998.

FOX, C. **Making IA Real:** An Overview Of An Information Architecture Strategy. In: The Internet Conference & Exhibition For Librarians & Information Managers, Pasadena, Ca, Nov 6th 2001.

GARRETT, J. J. **The Elements of user Experience:** User-Centers Design for the Web. Indianápolis (Indiana), 2003, 2nd Ed. 189 p. Disponível em: <<http://www.jjjg.net/ia/elements.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, R. da R. C. Os obstáculos enfrentados pelo processo judicial eletrônico na justiça brasileira. **Revista Jus Navigandi.** Teresina, ano 19, nº 4.166, 27 de novembro, 2014. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/30778/os-obstaculos-enfrentados-pelo-processo-judicial-eletronico-na-justica-brasileira/2>>. Acesso em: 26 de outubro de 2016.

NASCIMENTO, L. M. B.; GUIMARÃES, J. A. C. A organização da informação jurídico-digital e os avanços teóricos da diplomática: uma reflexão acerca da eficácia probatória do documento. **Informação & Informação**, v. 12, n. 2, p. 1-16, 2007. Disponível em: <<http://www.brappci.ufpr.br/brappci/v/a/6043>>. Acesso em: 01 Dez. 2016.

KEMMERICH, C. J. **Processo Judicial: Conceito, Identificação, Início e Fim.** Disponível em: <<http://cloviskemmerich.blogspot.com.br/2010/06/processo-judicial-conceito.html>>. 10, junho, 2010. Acesso em: 10 jan. 2017.

KNEMEYER, D. Richard Saul Wurman: The InfoDesign interview. **InfoDesign.** 2004. Disponível em <[http://www.informationdesign.org/special/wurman\\_interview.htm](http://www.informationdesign.org/special/wurman_interview.htm)>. Acesso em: 10 out. 2016.

LATHAM, D. Information architecture: notes toward a new curriculum. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v.53, n. 10, p. 824–830, 2002.

MACEDO, F. L. O. de. **Arquitetura da informação: aspectos epistemológicos, científicos e práticos.** 186 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). UnB – Universidade de Brasília, Brasília, 2005.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing:** uma orientação aplicada. 4. ed. São Paulo: Bookman, 2006.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação:** aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MENDONÇA, F. S. G. **Do poder judiciário:** racionalidade, celeridade e efetividade no âmbito estadual. 2006. Pós graduação (Direito Civil). Universidade do Sul. Tubarão – RS, 2006. 68f. Disponível em: <[http://tjsc25.tjsc.jus.br/academia/arquivos/racionalidade\\_celeridade\\_efetividade\\_fabiana\\_mendonca.pdf](http://tjsc25.tjsc.jus.br/academia/arquivos/racionalidade_celeridade_efetividade_fabiana_mendonca.pdf)>. Acesso em: 25 ago 2016.

MIRANDA, A. C. C. A política de desenvolvimento de coleções no âmbito da informação jurídica. In: PASSOS, Edelenice (Org.). **Informação jurídica: teoria e prática.** Brasília: Thesaurus, 2004. p. 137-151.

MORAES, A. de; ROSA, J. G. S. **Avaliação e Projeto no Design de Interfaces.** Rio de Janeiro: 2a. ed, 2010.

MORVILLE, P. **Ambient Findability:** what we find changes who we become. Sebastopol: O'Reilly, 2005.

MORVILLE, P. **O Uso Estratégico da Arquitetura da Informação.** São Paulo: TerraForum, 2005.

MORVILLE, P.; ROSENFIELD, L. **Information Architecture for the World Wide Web.** 3. ed. Sebastopol, CA: O'Reilly, 1998.

NETO, P. R. **O Processo Judicial Eletrônico Brasileiro.** Dissertação de Mestrado em Engenharia Informática. Universidade Fernando Pessoa. Porto, Abril, 2015. Disponível em: <<http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/4724/3/PAULO%20ROCHA%20NETO%20-20Dissertacao%20de%20Mestrado%20-20Processo%20Judicial%20Eletronico%20Brasileiro.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2016.

NIELSEN, J. **Projetando websites.** Rio de Janeiro: Campus, 2000.

NIELSEN, J. **Why you only need to test with 5 users.** 2000. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/>>. Acesso em: 15 jan. de 2017.

NIELSEN, J.; LORANGER, H. **Usabilidade na Web:** projetando websites com usabilidade. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

PAPA, T. F. M. **Vantagens e desvantagens do Processo Eletrônico.** 2013. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,vantagens-e-desvantagens-do-processo-eletronico,45876.html>>. Acesso em: 10 nov. 2016.

PASSOS, E.; BARROS, R. B DE. A cartografia como método de pesquisa-intervenção. In: PASSOS, E.; KASTRUP, V.; ESCÓSSIA, L. (Org.). **Pistas do método da cartografia:** pesquisa intervenção e produção de subjetividade. Porto Alegre: Sulina, 2009.

PELUSO, CEZAR. **Pronunciamento do Ministro no lançamento do PJE.** 129<sup>a</sup> Sessão Ordinária do Conselho Nacional de Justiça, Brasília, 21, junho, 2011.

REINALDO FILHO, Demócrito Ramos. **Lei 9.800 – Caminho para a virtualização do processo judicial?** Disponível em: [http://www2.estacio.br/graduacao/direito/novos/arquivos/Direito\\_de\\_Informatica\\_-\\_Artigo\\_-\\_LEI\\_9\\_800\\_-\\_Caminhamos\\_para\\_a\\_virtualizacao\\_do\\_processo\\_judicial.htm](http://www2.estacio.br/graduacao/direito/novos/arquivos/Direito_de_Informatica_-_Artigo_-_LEI_9_800_-_Caminhamos_para_a_virtualizacao_do_processo_judicial.htm). Acesso em: 25 ago 2016.

REIS, G. A. **Centrando a arquitetura de informação no usuário.** 2007. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-23042007-141926>>. Acesso em: 10 out 2016.

REIS, G. A. dos. **Centrando a Arquitetura de Informação no Usuário.** 2007. Dissertação (Mestrado) – Curso de Ciência da Informação, Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. 250f.

REISS, E. L. **Practical information architecture:** a hands-on approach to structuring successful sites. New York: Addison Wesley, 2000.

ROSENFIELD, L.; MORVILLE, P. **Information Architecture for the World Wide Web.** 2a.ed. Sebastopol: O'Reilly, 2002.

ROSENFIELD, L.; MORVILLE, P.; ARANGO, J. **Information Architecture:** for the web and beyond. O'Reilly Media, 4<sup>th</sup> edition, 2015.

ROTTA, M. J. R. ACELERAÇÃO PROCESSUAL E O PROCESSO JUDICIAL DIGITAL: Um Estudo Comparativo de Tempos de Tramitação em Tribunais de Justiça. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, n° 8, p. 125-154, 2013.

SANTOS; GOMES (coord.). **A administração e gestão da justiça- análise comparada das tendências de reforma.** Coimbra: Observatório Permanente da Justiça Portuguesa/Centro de Estudos Sociais. 2001.

SANTOS, B. de S. **Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação.** Sociologias, Porto Alegre, ano 7, n° 13, jan/jun 2005, p. 82-109.

SARACEVIC, T. Information science. **Journal of the American society for information science.** V. 50, Is12, p1051-1063, oct. 1999.

SILVA, L. G. A. **Estatística Descritiva Básica.** Pouso Alegre: Blog Manual das Exatas, 1<sup>a</sup> Edição, 2014.

SILVA, M. M. **Processo judicial eletrônico nacional:** uma visão prática sobre o processo judicial eletrônico e seu fundamento tecnológico e legal (a certificação digital e a Lei 11.419/2006). Campinas, Millennium. 2010.

SITTA, E. I. et al. **A Contribuição de Estudos Transversais na Área da Linguagem Com Enfoque em Afasia.** 2010. vol.12, n.6.

SOARES, T. de A. Processo judicial eletrônico e sua implantação no poder judiciário brasileiro. Revista JusNavigandi, Teresina 2012. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/22247/processo-judicial-eletronico-e-sua-implantacao-no-poder-judiciario-brasileiro>>. Acesso em 29 set. 2016.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. Disponível em: <[http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=processoPeticaoEletronica&pagina=Informacoes\\_gerais\\_apos\\_desligamento\\_v1](http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=processoPeticaoEletronica&pagina=Informacoes_gerais_apos_desligamento_v1)>. Acesso em: 12 ago. 2016.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais.** São Paulo: Atlas, 1987

VECHIATO, F. L.; VIDOTTI, S. A. B. G. Encontrabilidade da informação: atributos e recomendações para ambientes informacionais digitais. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte, 2014, p. 3159-3180.

VIDOTTI, S. A. B. G. **Arquitetura da informação digital.** João Pessoa: Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. 2010. [Slides].

VIDOTTI, S. A. B. G. **Arquitetura da informação:** uma abordagem prática para o tratamento de conteúdo e interface em ambientes informacionais digitais. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

VIDOTTI, S. A. B. G.; CUSIN, C. A.; CORRADI, J. A. M. Acessibilidade digital sob o prisma da Arquitetura da Informação. In: GUIMARÃES, J. A. C.; FUJITA, M. S. L. (org.). **Ensino e pesquisa em Biblioteconomia no Brasil:** a emergência de um novo olhar. Marília: FUNDEPE. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008. p. 173-184.

VINUTO, J. **A Amostragem Em Bola De Neve Na Pesquisa Qualitativa: Um Debate Em Aberto.** Temáticas, Campinas, 22, (44): 203-220, ago/dez. 2014.

WURMAN, R. S. **Information architects.** 2. ed. Lakewood: Watson-Guptill Pubns, 1997

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação** 2. São Paulo: Cultura, 2005.

## APENDICE A



UFPE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DA INFORMAÇÃO

DCI  
DEPARTAMENTO DE  
CIENCIA DA INFORMAÇÃO

### QUESTIONÁRIO – ANÁLISE DOS SITES DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1<sup>a</sup> REGIÃO

Olá,

Este questionário é parte integrante da coleta de dados do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), intitulado “**Arquitetura da Informação Jurídica no Espaço Digital: uma análise no site do Tribunal Regional Federal da 1<sup>a</sup> Região**”, desenvolvido por mim, **Elanna Beatriz Américo Ferreira**, como requisito parcial para conclusão do **curso de Gestão da Informação da Universidade Federal de Pernambuco**.

Assim, solicito a gentiliza de responder a este questionário, de forma a contribuir para que possamos analisar a facilidade e adequabilidade das plataformas sistêmicas de distribuição de processos jurídicos dos Tribunal Regional Federal da 1<sup>a</sup> Região aos seus usuários. Sua opinião é fundamental para o sucesso desse trabalho, logo, conto com sua colaboração.

Você não precisa se identificar e garanto o sigilo das respostas que só serão utilizadas no contexto desse TCC e apenas de forma agrupada e estou à disposição para o caso de dúvidas ou questionamentos sobre a pesquisa.

Desde já, agradeço!

Elanna Beatriz Américo Ferreira

---

#### **Perfil do Usuário**

---

**1)** Faixa etária:

18 a 25 anos  25 a 35 anos  36 a 60 anos  mais de 60 anos

**2)** Sexo:

Feminino  Masculino

**3)** Qual seu maior Grau de Instrução?

Segundo Grau Incompleto  
 Segundo Grau Completo  
 Graduação  
 Especialização  
 Pós-Graduação

**4)** Você costuma acessar a internet:

até 8h por semana  de 9 a 15h por semana  mais de 15 h por semana

**5) Assinale o(s) recurso(s) da internet que você costuma acessar/utilizar :**

- Email (ex: gmail, hotmail, yahoo, etc)
- Redes Sociais (ex: facebook, instagram)
- Sites de Notícias (ex: g1, uol, )
- Sites de Jornais (folha, diário de Pernambuco, etc)
- Sites de Entretenimento (ex: gshow, r7, uol, etc)
- Sites de Compras on-line (ex: americanas, submarino, saraiva, etc)
- Sites de vídeos (ex: youtube)

**Sobre a utilização do site do TRF 1ª Região para consulta de processos jurídicos:**

**6) Você costuma acessar o site do TRF como:**

- Parte
- Advogado
- Outro: \_\_\_\_\_

**7) Consegue entrar no site para consultar os processos jurídicos sem auxílio de outra pessoa?**

- SIM
- NÃO

**8) Você consegue encontrar os locais de consultas processuais, rapidamente (ex: em menos de 1 minuto), no site do TRF 1ª Região?**

- SIM
- NÃO

Em caso negativo, por favor, relate a(s) dificuldade(s) encontrada(s):

---

---

**9) As informações disponibilizadas no site direcionam/auxiliam a sua consulta processual?**

- SIM
- NÃO

**10) O vocabulário utilizado no site (nos menus, textos e botões) é compreensível ?**

- SIM
- PARCIALMENTE
- NÃO

**11) Acredita que a forma como o processo está sendo disponibilizado nos sites de consulta processual facilita o acesso ao mesmo?**

- SIM
- NÃO

**12) Você acha confuso ou considera uma dificuldade encontrar o processo desejado por existir mais de um tipo de sistema que pode ser utilizado?**

- SIM
- NÃO

**13) Na sua opinião, quando os processos eram distribuídos apenas fisicamente era mais fácil o acesso?**

SIM       NÃO

Por favor, justifique sua resposta:

---

---

**Se desejar registre aqui mais alguma crítica ou sugestão, ponto positivo ou negativo com relação ao site do TRF 1ª Região.**

---

---

---

---

**Agradecemos sua colaboração!!**