



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

CLÁUDIO JOSÉ DE FARIA LEMOS

**ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO APLICADA
A WEBSITES DE GOVERNO ELETRÔNICO:
ESTUDO DE CASO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA**

Salvador
2009

CLÁUDIO JOSÉ DE FARIA LEMOS

**ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO APLICADA
A WEBSITES DE GOVERNO ELETRÔNICO:
ESTUDO DE CASO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Helena Pereira da Silva

Salvador
2009

L557 Lemos, Cláudio José de Faria.

Arquitetura da Informação aplicada a websites de Governo Eletrônico: estudo de caso do Tribunal de Justiça da Bahia / Cláudio José de Faria Lemos. -- Salvador: C. J. F. Lemos, 2009.
176 p.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Helena Pereira da Silva.

Dissertação (Mestrado) – Instituto de Ciência da Informação / UFBA, 2009.

1. Arquitetura da Informação 2. Acessibilidade da Informação
3. Governo Eletrônico 4. Democracia Eletrônica. I. Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação II. Título.

CDU 004.2: 347.99 (813.8)

CLÁUDIO JOSÉ DE FARIA LEMOS


**ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO APLICADA
A WEBSITES DE GOVERNO ELETRÔNICO:
ESTUDO DE CASO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia.

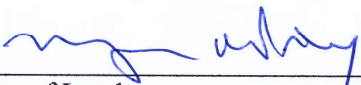
Aprovado em 31 de agosto de 2009.

Banca Examinadora

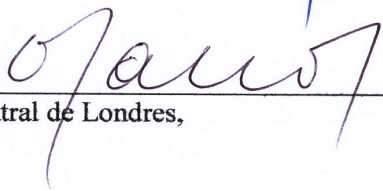
Helena Pereira da Silva - Orientadora


Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina.
Universidade Federal da Bahia

José Antônio Gomes de Pinho


Doutor em Regional Planning pela University of London.
Universidade Federal da Bahia

Othon Fernando Jambeiro Barbosa


Doutor em Comunicação pela Politécnica Central de Londres,
atual University of Westminster.
Universidade Federal da Bahia

*Dedico este trabalho
a minha esposa, Sylvania,
e aos meus filhos, Igor e Iago.*

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me mostrar a força da prece.

A Prof^ª. Dr^ª. Helena Pereira da Silva, pelos ensinamentos, conselhos, críticas, sugestões, correções, incentivo e atenção.

Aos professores, funcionários e colegas do POSICI.

A Prof^ª. Dr^ª. Maria Yeda de Filgueiras Gomes, pela orientação do anteprojeto.

A Paula Mendonça, supervisora da SUINF, pela compreensão.

Ao Carlos Navarro, assessor de comunicação do Tribunal de Justiça, pela entrevista.

Aos amigos, Luciano, Tiago e Rommel, que de alguma forma, colaboraram com a execução desse trabalho.

A amiga Elisete, pelas palavras de fé e otimismo.

A minha mãe, a minha avó materna e a minha sogra, pelas orações.

A minha esposa, Sylvania, pelas cobranças e pelo conforto.

*"O fino equilíbrio de tão pouco
é uma visão bem-vinda em
um mundo tão ocupado."
(Patrick McNeil)*

LEMOS, Cláudio José de Faria. Arquitetura da informação aplicada em websites de governo eletrônico: estudo de caso do Tribunal de Justiça da Bahia. 171f. 2009. Dissertação (Mestrado) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, 2009.

RESUMO

A Internet é um verdadeiro fenômeno, como meio de comunicação e como repositório informacional. É também, um território anárquico, já que, teoricamente, qualquer pessoa pode disponibilizar informações sem critérios de organização. A arquitetura da informação busca compor espaços informacionais organizados, para a disponibilização de informações, de acordo com as necessidades dos usuários. Inspirados no comércio eletrônico, os governos têm empreendido uma verdadeira corrida, no sentido de se estabelecerem como governos eletrônicos e acompanharem a rápida evolução daquele setor. Dessa forma, o governo eletrônico deve cuidar da arquitetura da informação dos seus websites, para o acesso à informação por todos os segmentos da sociedade, garantindo a cidadania eletrônica, rumo à também democracia eletrônica. O governo brasileiro vem empreendendo esforços para estabelecer diretrizes e padrões, que garantam o acesso universal às informações e serviços dos seus websites. Uma delas é o “Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico” (e-MAG), que deve ser seguido nos sítios e portais do governo brasileiro. Considerando essa contextualização, esta dissertação teve como objetivo: Propor uma arquitetura da informação adequada para os usuários do website do Poder Judiciário da Bahia, visando melhor acessibilidade e interação. Seis objetivos específicos foram estabelecidos: 1-Conceituação sobre “Internet e Democracia Eletrônica” e “Governo, Governança Eletrônicos”; 2-Conceituação sobre Arquitetura da Informação, destaque dos elementos que a compõem e levantamento dos padrões estabelecidos pelo governo eletrônico brasileiro, particularmente o e-MAG, a partir da literatura da área, para aplicação na proposta; 3-Levantamento das necessidades informacionais, de serviços e de participação nos assuntos do judiciário baiano, referentes aos usuários do website; 4-Levantamento da visão pessoal dos responsáveis pela gestão da informação e pela criação do website atual do Tribunal de Justiça; 5- Síntese das investigações anteriores para aplicação da metodologia de elaboração de uma arquitetura da informação, analisando a estrutura atual do website do Tribunal; 6-Elaboração da proposta de arquitetura da informação para o website do Tribunal de Justiça. Os resultados constataram a necessidade de adequação do website. A proposta de adequação seguiu, portanto, as diretrizes do governo eletrônico e da arquitetura da informação que impõe, como ponto fundamental, o levantamento das necessidades de informação dos usuários para os quais o website é criado.

Palavras-chave: Arquitetura da informação; Acessibilidade da informação; Governo eletrônico; Democracia eletrônica.

LEMOS, Cláudio José de Faria. Information Architecture applied the Eletronic Government websites: a case study of the Court of Bahia. 171f. 2009. Master Dissertation – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, 2009.

ABSTRACT

The Internet is a real phenomenon, as a means of communication and as an informational repository. It is also an anarchic territory, since, theoretically, anyone can provide information without organizational criteria. The information architecture tries to compose organized receiving data spaces, for the provision of information in accordance with the user's needs. Inspired by e-commerce, governments have undertaken a real race to establish themselves as Electronic Governments and follow the rapid evolution of this sector. This way, the e-Government must take care of the information architecture of its websites, of the access of information by all segments of society, and also ensuring electronic citizenship towards electronic democracy. The Brazilian Government has been initiating efforts to establish guidelines and standards, guaranteeing universal access to the information and services of its websites. One is the "electronic government model accessibility" (e-GMA), which must be followed within sites and portals of the Brazilian Government. Within this contextualization, this dissertation has aimed to propose an appropriate information architecture for users of the website of the judiciary of Bahia*, aimed at better accessibility and interaction. Six specific objectives were established: 1-concept on " Internet and Electronics democracy" and "Government, electronic governance"; 2-about information architecture concepts, highlighting its constituent elements and raising of the standards set by the Brazilian electronic government, particularly the e-GMA, from the field's literature for application to the proposal; 3-a few informational needs, services and participation of the Baiano** judicial affairs relating to website users; 4-waiver of personal vision of responsible management of information and the creation of the current Court of Justice's website; 5-synthesis of previous investigation to apply the methodology to prepare an information architecture, reviewing the current structure of the Court's website; 6- elaboration of the draft of the information architecture for the Court of justice's website. The results noted the need for adequacy of the website. The proposal for the adequacies followed, therefore the electronic government directions and information architecture imposing, as a focal point, the research of the users ' information needs for which the website is created.

* Bahia is a Brazilian state located on the northeast.

** Related or belonging to Bahia

Keywords: Information Architecture; Information accessibility; Eletronic Government; Democracy electronics.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1	Organograma do Tribunal de Justiça da Bahia	70
GRÁFICO 1	Quantidade de vezes que os advogados acessam o website do TJBA, por dia	71
GRÁFICO 2	Quantidade de vezes que os interessados acessam o website do TJBA, por dia	72
GRÁFICO 3	Tipo de conteúdo de maior interesse, para os magistrados	73
GRÁFICO 4	Tipo de conteúdo de maior interesse, para os advogados	74
GRÁFICO 5	Tipo de conteúdo de maior interesse, para os interessados	74
GRÁFICO 6	Primeira preferência entre "Informações do Judiciário", para os magistrados	88
GRÁFICO 7	Segunda preferência entre "Informações do Judiciário", para os magistrados	88
GRÁFICO 8	Terceira preferência entre "Informações do Judiciário", para os magistrados	89
GRÁFICO 9	Primeira preferência entre "Informações do Judiciário", para os advogados	89
GRÁFICO 10	Segunda preferência entre "Informações do Judiciário", para os advogados	90
GRÁFICO 11	Terceira preferência entre "Informações do Judiciário", para os advogados	90
GRÁFICO 12	Primeira preferência entre "Informações do Judiciário", para os interessados	91
GRÁFICO 13	Segunda preferência entre "Informações do Judiciário", para os interessados	91
GRÁFICO 14	Terceira preferência entre "Informações do Judiciário", para os interessados	92
GRÁFICO 15	Primeira preferência entre "Notícias e Destaques", para os magistrados	93

GRÁFICO 16 Segunda preferência entre "Notícias e Destaques", para os magistrados	93
GRÁFICO 17 Terceira preferência entre "Notícias e Destaques", para os magistrados	94
GRÁFICO 18 Primeira preferência entre "Notícias e Destaques", para os advogados	94
GRÁFICO 19 Segunda preferência entre "Notícias e Destaques", para os advogados	95
GRÁFICO 20 Terceira preferência entre "Notícias e Destaques", para os advogados	95
GRÁFICO 21 Primeira preferência entre "Notícias e Destaques", para os interessados	95
GRÁFICO 22 Segunda preferência entre "Notícias e Destaques", para os interessados	96
GRÁFICO 23 Terceira preferência entre "Notícias e Destaques", para os interessados	96
GRÁFICO 24 Primeira preferência entre "Serviços", para os magistrados	97
GRÁFICO 25 Segunda preferência entre "Serviços", para os magistrados	98
GRÁFICO 26 Terceira preferência entre "Serviços", para os magistrados	98
GRÁFICO 27 Primeira preferência entre "Serviços", para os advogados	98
GRÁFICO 28 Segunda preferência entre "Serviços", para os advogados	99
GRÁFICO 29 Terceira preferência entre "Serviços", para os advogados	99
GRÁFICO 30 Primeira preferência entre "Serviços", para os interessados	100
GRÁFICO 31 Segunda preferência entre "Serviços", para os interessados	100
GRÁFICO 32 Terceira preferência entre "Serviços", para os interessados	101
GRÁFICO 33 Nível de satisfação dos magistrados, com relação à forma de apresentação do contexto no website.....	102
GRÁFICO 34 Nível de satisfação dos advogados, com relação à forma de apresentação do contexto no website.....	102

GRÁFICO 35	Nível de satisfação dos interessados, com relação à forma de apresentação do contexto no website.....	103
GRÁFICO 36	Nível de satisfação dos magistrados, com relação aos conteúdos no website do TJBA.....	104
GRÁFICO 37	Nível de satisfação dos advogados, com relação aos conteúdos no website do TJBA.....	104
GRÁFICO 38	Nível de satisfação dos interessados, com relação aos conteúdos no website do TJBA.....	105
GRÁFICO 39	Situação de "se perder" no website do TJBA, dos magistrados.....	107
GRÁFICO 40	Situação de "se perder" no website do TJBA, dos advogados.....	108
GRÁFICO 41	Situação de "se perder" no website do TJBA, dos interessados.....	108
GRÁFICO 42	Como os magistrados localizam informação no website do TJBA, entre a lista de opções oferecida.....	109
GRÁFICO 43	Como os advogados localizam informação no website do TJBA, entre a lista de opções oferecida.....	110
GRÁFICO 44	Como os interessados localizam informação no website do TJBA, entre a lista de opções oferecida.....	111
GRÁFICO 45	Preferência dos magistrados, quanto a forma de localizar a informação no website do TJBA.....	112
GRÁFICO 46	Preferência dos advogados, quanto a forma de localizar a informação no website do TJBA.....	112
GRÁFICO 47	Preferência dos interessados, quanto a forma de localizar a informação no website do TJBA.....	113
GRÁFICO 48	Informação/Serviço que ao ser visitado, recuperará informações sobre processos judiciais, para os magistrados.....	114
GRÁFICO 49	Informação/Serviço que ao ser visitado, recuperará informações sobre processos judiciais, para os advogados.....	115
GRÁFICO 50	Informação/Serviço que ao ser visitado, recuperará informações sobre processos judiciais, para os interessados.....	115
GRÁFICO 51	Relação de itens do website, que devem ser melhorados, segundo os magistrados.....	117

GRÁFICO 52	Relação de itens do website, que devem ser melhorados, segundo os advogados.....	118
GRÁFICO 53	Relação de itens do website, que devem ser melhorados, segundo os interessados	119
GRÁFICO 54	Preferência ao tipo de conteúdo para personalização da página principal, segundo os magistrados.....	120
GRÁFICO 55	Preferência ao tipo de conteúdo para personalização da página principal, segundo os advogados.....	120
GRÁFICO 56	Preferência ao tipo de conteúdo para personalização da página principal, segundo os interessados.....	121
GRÁFICO 57	Acesso diário dos usuários respondentes	123
GRÁFICO 58	Tipo de conteúdo do website, de maior interesse para os usuários	124
GRÁFICO 59	Grau de importância entre "Serviços", considerando o total de respondentes	125
GRÁFICO 60	Grau de importância entre "Informações do Judiciário", considerando o total de respondentes	126
GRÁFICO 61	Grau de importância entre "Notícias e Destaques", considerando o total de respondentes.....	127
GRÁFICO 62	Nível de satisfação dos usuários, com relação à forma de apresentação do contexto no website.....	128
GRÁFICO 63	Nível de satisfação dos usuários, com relação aos conteúdos no website do TJBA.....	128
GRÁFICO 64	Situação de "se perder" no website do TJBA.....	129
GRÁFICO 65	Como os usuários localizam informação no website do TJBA, entre a lista de opções oferecidas	130
GRÁFICO 66	Preferências dos usuários, quanto à forma de localizar a informação no website do TJBA	130
GRÁFICO 67	Informação/Serviço que ao ser visitado recuperará informações sobre processos judiciais	131
GRÁFICO 68	Relação de itens do website, que devem ser melhorados	132

GRÁFICO 69	Preferência ao tipo de conteúdo para personalização da página principal	133
FIGURA 2	Informações do Judiciário	145
FIGURA 3	Estrutura de menus centrais que fazem parte das Informações do Judiciário	146
FIGURA 4	Estrutura de Notícias e Destaques	146
FIGURA 5	Estrutura de Serviços	148
FIGURA 6	Wireframe da proposta para a página principal do website do TJBA	154
FIGURA 7	Wireframe da proposta para a personalização da página principal do website do TJBA	155
FIGURA 8	Layout da proposta para a página principal do website do TJBA.....	156
FIGURA 9	Layout da proposta para a personalização da página principal do website do TJBA	156
FIGURA 10	Solicitação encaminhada pelo pesquisador	166
FIGURA 11	Solicitação encaminhada pelo orientadora	167
FIGURA 12	Questionário on-line - Instruções para o preenchimento	169
FIGURA 13	Questionário on-line - Parte 1 (Necessidade de informação do website)	169
FIGURA 14	Questionário on-line - Parte 1 - Continuação. Questão nº 4 - Investiga o grau de importância às Informações do Judiciário	170
FIGURA 15	Questionário on-line - Parte 1 - Continuação. Questão nº 5 e 6 - Investiga o grau de importância às Notícias e Serviços do Tribunal. Questão nº 7 e 8 - Investiga as três primeiras preferências em relação às Informações e Notícias	171
FIGURA 16	Questionário on-line - Parte 1 - Finalização.....	172
FIGURA 17	Questionário on-line - Parte 2 - (Dificuldades de Acesso).....	173
FIGURA 18	Questionário on-line - Parte 2 - Final do Questionário.....	174
FIGURA 19	Página principal do website do Tribunal de Justiça.....	176

LISTA DE TABELAS

TABELA 1	Amostra da População Abordada do Universo de Usuários do website do TJBA.....	63
TABELA 2	População dos Responsáveis pelo website do TJBA.....	67
TABELA 3	Número de usuários, cujas respostas foram consideradas válidas.....	70
TABELA 4	Grau de Importância para os magistrados, sobre o tipo de conteúdo: "Informações do Judiciário"	76
TABELA 5	Grau de Importância para os advogados, sobre o tipo de conteúdo: "Informações do Judiciário"	78
TABELA 6	Grau de Importância para os interessados, sobre o tipo de conteúdo: "Informações do Judiciário"	80
TABELA 7	Grau de Importância para os magistrados, sobre o tipo de conteúdo: "Notícias e Destaques"	82
TABELA 8	Grau de Importância para os advogados, sobre o tipo de conteúdo: "Notícias e Destaques"	82
TABELA 9	Grau de Importância para os interessados, sobre o tipo de conteúdo: "Notícias e Destaques"	83
TABELA 10	Grau de Importância para os magistrados, sobre o tipo de conteúdo: "Serviços"	84
TABELA 11	Grau de Importância para os advogados, sobre o tipo de conteúdo: "Serviços"	85
TABELA 12	Grau de Importância para os interessados, sobre o tipo de conteúdo: "Serviços"	86
TABELA 13	Classificação dos conteúdos do website do TJBA	151
TABELA 14	Classificação dos serviços, de acordo com a utilização dos grupos de usuários do website do TJBA	151
TABELA 15	Classificação dos informações, de acordo com as áreas de atuação do TJBA	152

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASCOM	Assessoria de Comunicação
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
E-MAG	Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico
DGE	Departamento de Governo Eletrônico
IPRAJ	Instituto Pedro Ribeiro de Administração Judiciária
LOJ	Lei de Organização Judiciária
MPOG	Mistério Orçamento e Gestão
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
TJBA	Tribunal de Justiça do Estado da Bahia
TJSE	Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe
W3C	Word Wide Web Consortium
WEB	Sistema de documentos em hipermídia que são interligados e executados na Internet
WWW	World Wide Web

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	18
1.1.	O PROBLEMA	18
1.2.	OBJETIVOS	21
1.2.1.	Geral	21
1.2.2.	Específicos	21
1.3.	JUSTIFICATIVA.....	22
1.4.	ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO.....	23
2.	INTERNET E DEMOCRACIA ELETRÔNICA.....	24
3.	GOVERNO E GOVERNANÇA ELETRÔNICOS.....	34
4.	ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA ACESSIBILIDADE NA WEB.....	42
4.1.	ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO	44
4.1.1.	A tríade: Contexto, Conteúdo e Usuário.....	45
4.1.2.	Os componentes da Arquitetura da Informação para website.....	48
4.1.3.	Acessibilidade da Informação	54
4.1.4.	e-MAG.....	55
5.	METODOLOGIA	59
5.1.	ETAPAS DE EXECUÇÃO	59
5.2.	UNIVERSO E DEFINIÇÃO DA AMOSTRA DOS USUÁRIOS DO WEBSITE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA	60
5.2.1.	O Universo	60
5.2.2.	A Amostra.....	62
5.3.	ABORDAGEM, INSTRUMENTO DE COLETA E PROCEDIMENTOS DO LEVANTAMENTO COM OS USUÁRIOS DEFINIDOS	63
5.3.1.	Abordagem.....	63
5.3.2.	Instrumento de Coleta.....	65
5.3.3.	Procedimentos.....	65
5.3.4.	Técnica de Análise dos Dados	66
5.4.	POPULAÇÃO, INSTRUMENTO DE COLETA E PROCEDIMENTOS DO LEVANTAMENTO COM OS RESPONSÁVEIS DO WEBSITE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA	67
6.	RESULTADOS E ANÁLISE	68
6.1.	O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA (TJBA).....	68

6.2	RESULTADOS DO LEVANTAMENTO COM OS USUÁRIOS	70
6.2.1	Necessidades de Informação do Website do TJBA (Parte 1)	71
6.2.2	Dificuldades de Acesso (Parte 2)	107
6.3	SÍNTESE DOS RESULTADOS	123
6.3.1	Necessidades de Informação do Website do TJBA (Parte 1)	123
6.3.2	Dificuldades de Acesso (Parte 2)	129
6.4.	RESULTADOS DO LEVANTAMENTO COM OS RESPONSÁVEIS PELO WEBSITE	134
7	A PROPOSTA	139
7.1	A PESQUISA	140
7.2	A ESTRATÉGIA	150
7.3	O MODELO CONCEITUAL	154
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	157
	REFERÊNCIAS	161
	APÊNDICE I – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA	166
	APÊNDICE II – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA ON-LINE	168
	APÊNDICE III – QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA COM OS RESPONSÁVEIS PELOS CONTEÚDOS NO WEBSITE.....	175
	APÊNDICE IV – PÁGINA PRINCIPAL DO WEBSITE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA	176

1. INTRODUÇÃO

1.1. O PROBLEMA

As tecnologias da informação e da comunicação (TIC) são um conjunto integrado de recursos, que, cada vez mais, possibilitam a comunicação interativa e a troca de informações em tempo real. Elas transformaram as dimensões de tempo e espaço, unindo pessoas, organizações e estados, de forma instantânea e formando uma rede global, a Internet.

A Internet é um verdadeiro fenômeno, como meio de comunicação e como repositório informacional. É também, um território anárquico, já que, teoricamente, qualquer pessoa pode disponibilizar informações sem critérios de organização.

Informação sem organização não é localizável, fica perdida, não tem utilidade. A organização da informação sempre tem como meta a recuperação da informação. Portanto, a recuperação da informação está intrinsecamente relacionada à organização da informação, a algum tipo de registro para localização.

A recuperação da informação sempre foi o foco das áreas que tradicionalmente lidam com a informação: a Biblioteconomia, a Documentação, a Ciência da Informação. A preocupação dessas áreas sempre foi encontrar métodos e ferramentas de organização da informação, para a recuperação com relevância: os métodos e ferramentas de catalogação e indexação.

Se organizar a informação, para o acesso com qualidade, sempre foi uma preocupação em tempos analógicos, ela é fundamental em tempos digitais. Desde o início da Internet, além dessas áreas do conhecimento que, tradicionalmente, tratam a informação, para sua recuperação, várias outras vêm se interessando pelo tema da organização da informação, para a recuperação/acesso com qualidade.

Assim, muitos esforços são empregados, no sentido de organizar a informação disponível nos websites, desde os diretórios organizados por humanos, até os atuais sofisticados e eficientes mecanismos automáticos de busca. Uma solução que vem sendo estudada, em várias áreas do conhecimento, é a aplicação das ontologias para uma web semântica. As ontologias fornecem vocabulários que definem os conceitos e as relações entre vários sistemas de informação, almejando a interoperabilidade dos sistemas.

Outra tentativa é a organização da informação já na sua produção, com a aplicação de padrões de metadados, como o “Dublin Core Metadata”¹. A idéia principal é de que os próprios autores dos websites “cataloguem” suas peças de informação, compondo a catalogação com elementos padronizados, para facilitar a busca pelos mecanismos de busca.

Nesse sentido, de organizar a informação já na sua produção/disseminação, um conceito que vem crescendo, nas considerações sobre organização da informação em websites, é a “arquitetura da informação”. A expressão foi cunhada por Wurman, em 1976, arquiteto de formação e especialista em design gráfico (WURMAN, 1996).

O conceito, aplicado à estruturação de websites, começou a ser utilizado em 1994, por Rosenfeld e Morville (2006). Ambos com formação nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, utilizaram fundamentos dessas áreas, agregando ainda, conceitos e competências de várias outras como: design de interação, engenharia de usabilidade, comunicação, etnografia, psicologia da informação, modelagem de objeto e outras.

A arquitetura da informação tem por princípios: a estrutura, a utilidade e a estética. Inspirada na arquitetura de ambientes físicos, que visa à criação de estruturas de convivência humana, ela busca compor espaços informacionais, que permitam o compartilhamento de informações, de acordo com as necessidades dos usuários. Portanto, são espaços customizados, para comunidades específicas de usuários na web, considerando: as necessidades de informação dos usuários, o contexto e os conteúdos.

O objetivo fim da arquitetura da informação é fazer com que o usuário encontre, de forma fácil e rápida, aquilo que ele busca no site para usar. É o que Rosenfeld e Morville (2006) denominam de *findability*. É preciso encontrar para usar. Um setor que busca estar sempre na ponta, para facilitar a localização da informação desejada pelo cliente, é o comércio eletrônico. É preciso fidelizar o cliente e, dessa forma, o setor busca inovar sempre, tornando a informação “encontrável” de forma fácil e rápida.

Com isso, o conceito de arquitetura da informação, vem, cada vez mais, sendo empregado na estruturação dos websites de comércio eletrônico. O mundo dos negócios pressiona e inspira seus *stakeholders* para a adoção de práticas que facilitem as transações via web, para uma melhor *performance* com os seus clientes. Um dos principais *stakeholders* são os governos, que têm empreendido uma verdadeira corrida, em todo o mundo, no sentido de se estabelecerem como governos eletrônicos e acompanharem a rápida evolução do comércio eletrônico.

¹ <http://dublincore.org/>

Assim, o conceito de governo eletrônico foi inspirado no comércio eletrônico e o setor privado tem servido de *benchmarking* para o setor público no incremento de serviços e para acompanhar a agilidade e eficiência, sempre perseguidas pelas organizações competitivas.

Como no comércio, o governo eletrônico deve cuidar da arquitetura da informação dos seus websites. São eles que operacionalizam o governo eletrônico e, portanto, devem dispor de facilidades para o acesso à informação por todos os segmentos da sociedade, garantindo a cidadania eletrônica (SILVA; SILVA, 2006).

Dessa maneira, a iniciativa de implementar o governo eletrônico, para o aperfeiçoamento dos processos de gestão e de participação política dos cidadãos, é um dos maiores desafios dos governos democráticos da atualidade (ROTHBERG, 2008). Isso implica em que os governos trabalhem no sentido de garantir o uso de meios eletrônicos de informação em todos os níveis da gestão pública e a universalização do acesso por parte dos cidadãos.

Portanto, a criação e a manutenção de serviços para o atendimento ao cidadão são ações públicas, que ao mesmo tempo, promovem políticas de inclusão social, por meio da expansão quantitativa das tecnologias para os segmentos menos favorecidos da sociedade, como ferramenta de uma reforma profunda do estado e de uma gestão pública mais democrática.

Nessa linha, o governo brasileiro vem empreendendo esforços para estabelecer diretrizes e padrões que garantam o acesso universal as informações e serviços dos seus websites. A inclusão digital é considerada estratégica para o desenvolvimento do governo eletrônico.

No que tange ao atendimento de pessoas portadoras de necessidades especiais, a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão institucionalizou o “Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico” (e-MAG), por meio da Portaria nº. 3, de 7 de maio de 2007 (BRASIL, 2007), no âmbito do sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP), tornando sua observância obrigatória nos websites e portais² das várias instâncias governamentais.

Considerando, então, essa contextualização, as providências do governo eletrônico brasileiro e os princípios da arquitetura da informação, o objeto desta dissertação ficou definido pela relação: arquitetura da informação e governo eletrônico.

² Neste trabalho, entende-se como portais governamentais as estruturas informacionais que tem o objetivo de reunir, em um único ponto, as entradas para todos os websites das agências ou unidades vinculadas e outros.

A atividade profissional deste autor, no Tribunal de Justiça da Bahia, como desenvolvedor de soluções computacionais, determinou o interesse pelo estudo de caso, considerando o website do Tribunal de Justiça da Bahia.

Contribuiu, ainda, para a delimitação, o trabalho de (DONATTI, 2004), que avaliou os *websites* do poder judiciário brasileiro. O *website* do Tribunal de Justiça da Bahia foi classificado na 24ª posição no *ranking* geral dos tribunais estaduais avaliados (total de 26 tribunais estaduais), ficando na frente apenas do Distrito Federal e do Estado do Rio de Janeiro.

Portanto, no entendimento deste autor, falta uma estrutura adequada para recuperar as informações, de acordo com as necessidades dos usuários. Essa falha deriva da falta de uma base conceitual e de uma arquitetura da informação bem definida, que auxiliem na estruturação e organização da informação, por meio de elementos tecnológicos e informacionais, para orientar os desenvolvedores do *website*. Esse entendimento levou à seguinte questão de pesquisa:

Qual a arquitetura da informação adequada para os usuários do website do Tribunal de Justiça da Bahia?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Geral

Propor uma arquitetura da informação adequada para os usuários do website do Tribunal de Justiça da Bahia, visando melhor acessibilidade e interação.

1.2.2. Específicos

- Pesquisar na literatura, as relações: Internet e Democracia Eletrônica, Governo e Governança Eletrônicos, o que contextualiza esta pesquisa.
- Pesquisar os elementos conceituais da arquitetura da informação, contemplando os padrões estabelecidos pelo governo eletrônico brasileiro, particularmente o e-MAG, na literatura da área;

- Conhecer as necessidades informacionais, de serviços e de participação nos assuntos do judiciário baiano, dos usuários do website;
- Conhecer a visão pessoal dos responsáveis pela gestão da informação e pela criação do website atual do Judiciário, buscando conhecer as bases da sua organização, se pessoais ou institucionais;
- Sintetizar as investigações anteriores para aplicação da metodologia de elaboração de uma arquitetura da informação.
- Sintetizar os elementos anteriores para compor uma arquitetura sobre a estrutura atual do website.

1.3. JUSTIFICATIVA

Entende-se este trabalho justificável, na medida em que ele buscou contribuir tanto científica como socialmente.

Como contribuição científica, ele tratou um tema emergente. A relação arquitetura da informação e governo eletrônico, particularmente no que se refere à Ciência da Informação, é de consideração muito recente no Brasil. Espera-se, portanto, que ele venha acrescentar mais um ponto no conhecimento do tema no país.

Como contribuição social, espera-se que o trabalho sirva, de forma prática, para a melhoria dos serviços do Estado, tanto no que tange à administração pública, quanto no atendimento aos cidadãos, a caminho de uma Sociedade da Informação e do Conhecimento no Brasil. Essas condições são super valorizadas em países que possuem alto nível de desenvolvimento econômico e social.

Além disso, o estudo se justificou, também, por ordem prática. A Corregedoria de Direitos Humanos determinou a modificação dos portais dos poderes judiciários estaduais, para adequação de requisitos que facilitem o acesso aos portadores de deficiência visual. O objetivo foi contribuir para ampliar a inclusão digital de pessoas excluídas e privadas de informação por essa restrição física.

Essa decisão Federal impõe uma reformulação na estrutura das informações disponibilizadas no website do Tribunal de Justiça da Bahia. Portanto, justifica-se a aplicação da Arquitetura da Informação nessa reformulação.

Reforça a justificativa, o trabalho de Donatti (2004), que já foi citado na exposição da delimitação da pesquisa. Relembrando, que a pesquisa desse autor, classificou o website do Tribunal de Justiça do Estado Bahia na 24ª posição no ranking geral dos tribunais estaduais avaliados (total de 26 tribunais estaduais).

1.4. ORGANIZAÇÃO DA DISSERTAÇÃO

Seguindo esta introdução o trabalho está organizado da seguinte forma:

Capítulo 2 - são apresentados os conceitos e relações que destacam o papel da internet no processo de democratização eletrônica do acesso à informação.

Capítulo 3 - são apresentados os conceitos e objetivos que definem a relação entre o governo eletrônico e a governança eletrônica.

Capítulo 4 - são apresentados critérios e definições de arquitetura e acessibilidade da informação voltados a World Wide Web.

Capítulo 5 - é apresentada a metodologia que conduziu a pesquisa empírica.

Capítulo 6 - são apresentadas as análises e discussões dos resultados obtidos.

Capítulo 7 - é apresentada a proposta da arquitetura da informação para o website do Tribunal de Justiça.

A dissertação é finalizada com o capítulo 8, onde são apresentadas as considerações finais do trabalho.

2. INTERNET E DEMOCRACIA ELETRÔNICA

Nas últimas décadas do século XX, vários países, dentre eles o Brasil, tiveram um importante avanço na abertura política. Os regimes autocráticos vão dando lugar a regimes mais democráticos. No entanto, a democracia plena está longe de acontecer por várias razões, dentre elas: resistência das oligarquias estabelecidas; limitação do espaço político; poderes invisíveis e, principalmente, pela falta de educação política dos cidadãos. (SANCHEZ, 2003).

Vários autores propõem soluções para vencer as barreiras para uma democracia plena, de acordo com Sanchez (2003). Um exemplo que ele aponta é o dos teóricos da Democracia Deliberativa, que tentam estabelecer mecanismos de participação dos cidadãos, de forma mais ampla e direta, na busca de uma maior legitimidade nas tomadas de decisões.

Dentre esses teóricos, Mangabeira Unger “procura novas soluções que permitam acelerar as mudanças institucionais, que levem a uma democracia mais plena”. Guillermo O’Donnell defende o alargamento dos direitos civis para uma verdadeira evolução da democracia. Em suma, esses e outros teóricos políticos contemporâneos buscam um Estado democrático “ideal”, onde prevaleçam o respeito às leis e a consideração à cidadania (SANCHEZ, 2003).

Por outro lado, várias mudanças vem ocorrendo nas estruturas das sociedades, provocadas pelo impacto do uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC). Elas se transformaram numa ferramenta, que não pode ser desconsiderada no apoio à consolidação de uma democracia “ideal”, como defendida pelos teóricos políticos contemporâneos.

As TIC transformaram as relações sociais, políticas e econômicas mundiais, pela redução do espaço-tempo entre organizações, Estados e pessoas (FURNIVAL; ABE, 2008). Schaff (1990, *apud* CARVALHO; RODRIGUES, 2001), ainda no início dos anos 1990, já anunciava que os efeitos das TIC seriam logo percebidos, no campo do trabalho e da educação.

Além da previsão de Schaff ter se concretizado, as TIC tem exercido influência em, praticamente, todas as áreas da vida em sociedade. Mesmo os mais conservadores não discordam que elas têm afetado a vida dos indivíduos (CARVALHO; RODRIGUES, 2001).

As alterações, tanto na produção quanto nos serviços, têm transformado as relações sociais e a vida cotidiana, o que pode ser claramente percebido pela oferta e a procura, cada vez maior, de aparelhos eletrônicos de uso pessoal, tais como, telefone celular, *palm* e outros.

Essas alterações, rompendo “com padrões e valores, assumiram um ressignificado nesses tempos pós-modernos, como o conceito de comunicação, interação, distância, espaço, tempo, entre outros” (CARVALHO; RODRIGUES, 2001).

Dessa forma, a comunicação não passa por tantas barreiras e longos períodos de transmissão. Ela é rápida, instantânea e, com isso, impôs um ritmo de vida cada vez mais rápido. Os laços sociais não estão mais restritos ao espaço físico local, podem ultrapassar grandes distâncias (AMORIM, 2002).

As conexões eletrônicas transformaram o mundo numa rede global, com a possibilidade de transmissão de um volume quase infinito de informações. Assim é a Internet, uma das tecnologias mais exploradas na atualidade e que tem alcançado localidades fisicamente longínquas.

A Internet permite a interatividade instantânea e, assim, atinge outros níveis de participação do público. Ela é um espaço adequado a demandas individuais, em busca da informação desejada. As pessoas podem expor suas idéias e interagir, sem grandes dificuldades ou custos.

Para Marques (2006), a Internet é uma espécie de “revigorante” da esfera pública política, por possibilitar a oportunidade de expressão e a chance da troca de informações concedidas pela esfera civil, sem as barreiras impostas pela censura ou pelos interesses comerciais.

Portanto, o direito de uso da informação na Internet, por qualquer um, estabelece um espaço digital de comunicação diferenciada, apropriado ao diálogo e ao entendimento. Nesse espaço os cidadãos, interessados, podem “possuir certa influência nos rumos da esfera pública política, encontrando, comodamente, outros cidadãos para discutir questões de interesse público” (MARQUES, 2006).

Para Souza (2007), a Internet chegou com a promessa de abrir possibilidades democráticas de participação política e de fazer com que todos possam ser um emissor de informação, configurando uma forma de organização política voltada à participação direta nas decisões. O autor destaca que “a informação cívica e política são peças essenciais para que o cidadão possa vir a exercer a cidadania na sociedade contemporânea”.

Entende-se que o fornecimento dessas informações, no ciberespaço, deva ser “um processo dialógico”, tendo o Estado como mediador, e o cidadão como importante fonte informacional (SOUZA, 2007).

Silva (2005) considera a interatividade da Internet como uma nova possibilidade “de melhorar a participação do cidadão nos negócios públicos, na tomada de decisão política e até mesmo, em alguns casos, de fazer com que a própria esfera civil tome as decisões, até então restritas à esfera política” (SILVA, 2005).

Segundo Ramos Jr. e Rover (2007), a Internet aparece “como um sistema emergente, (...) como um ambiente democrático e descentralizado”. Ele parte da sociedade para o Estado, através da participação direta de todos que estiverem conectados e, especialmente, interessados na política, provocando mudanças na sociedade em rede (RAMOS JR., ROVER, 2007).

Essas colocações levam a uma importante reflexão sobre a chamada “democracia eletrônica”, que tem sustentado amplas investigações sobre aplicações das TIC, principalmente a Internet, para melhorar as relações entre o Estado e a sociedade, fortalecendo a democracia nos processos decisórios.

O conceito de democracia eletrônica, que implica, também, no conceito de democracia direta, ou seja, sem intermediação entre cidadãos e governos, parece ter deslanchado a partir de 1992, pelo candidato à presidência dos EUA naquele ano, Ross Perot.

Na sua campanha presidencial, Perot popularizou o termo “*electronic town hall*”, pelo que indica o texto de Kakabadse; Kakabadse; Kouzmin (2003, p. 47, citados por Silva; Silva, 2006). A idéia nesses “pontos de encontro eletrônicos” é permitir o discurso cívico direto, interativo e inclusivo. A partir daí, vários projetos nos Estados Unidos colocaram os *town meetings* como parte regular da vida política.

Para Kedzie (1995 *apud* Corgozinho, 2003), não foi surpreendente que este tema tenha chamado a atenção da literatura política e que ganhasse espaço para formulação de teorias, acerca da importância das relações entre Internet e os processos políticos e sociais, inspirando a idéia de que liberdade e conectividade podem ser inter-relacionadas.

Segundo Corgozinho (2003), a verdade é que existe, em parte considerável da literatura disponível sobre Internet, uma forte expectativa quanto às possibilidades de aproveitamento dessa tecnologia, seja para fins de desenvolvimento social, seja como ferramenta de reforço aos procedimentos democráticos, participativos e inclusivos.

Mas para que esse “ideal” de, “conectividade e liberdade política”, possa ser concretizado, além do incremento da melhoria das relações entre Estado e sociedade, alguns

fatores devem ser observados como: a universalização do acesso às tecnologias, seus benefícios e a participação democrática por meio das TIC (CORGOZINHO, 2003).

Essas condições são também colocadas por Silva e Silva (2006). Para as autoras, a concretização da democracia eletrônica requer a atenção sobre dois requisitos básicos: infraestrutura tecnológica, que envolve computadores e conexão às redes acessíveis a todos, e a formação de “cidadãos eletrônicos”.

Silva e Silva (2006) lembram que o acesso às TIC é um problema que aparenta ser de fácil solução. Elas estão cada vez mais acessíveis, pelo barateamento e por programas de inclusão digital, que procuram levar a tecnologia às camadas sociais menos favorecidas.

No entanto, Silva e Silva (2006) acrescentam que o problema maior está na formação de “cidadãos eletrônicos”. Para “acessar informações nas redes ou em portais governamentais é preciso ter competência informacional (*information literacy*)”. Isso significa que a “democracia” na Internet só pode ser percebida e desfrutada pelo internauta assíduo e, ao mesmo tempo, com competência informacional, para saber buscar e fazer uso das informações, para melhoria da qualidade de vida, o que implica na participação política.

Mesmo que as formas eletrônicas de sociabilização, como, chats, conferência via rede (*netmeeting*), pontos de encontro, grupos de discussão, blogs e outros similares ofereçam uma “reinvenção” do espaço público, isso não significa que seus frequentadores sejam mais socialmente responsáveis.

Para Soares (1998 *apud* Corgozinho, 2003), essas formas de sociabilização caracterizam-se como um modelo de alienação, por representar apenas uma válvula de escape para o solipsismo³ gerado pelo urbanismo industrial.

Portanto, mesmo que haja ampliação do acesso tecnológico, pela implementação de políticas voltadas à inclusão digital, o poder comunicacional dessas tecnologias não chega ao ideal de “todos para todos”. A maioria dos cidadãos não consegue selecionar da imensa quantidade de informação na Internet aquela que lhe interessa, assimilar seu conteúdo e transformar em conhecimento, para aplicação na sua vida cotidiana. (CORGOZINHO, 2003).

Segundo Braga (2007), a democracia eletrônica depende do grau de informatização do governo, ou seja, depende do uso que os governos fazem da Internet, para a divulgação de

³ Doutrina segundo a qual a única realidade no mundo é o eu e suas sensações; egoísmo. (Dicionário do português contemporâneo, São Paulo: Editora UNESP, 2004)

suas atividades, interação e comunicação com o cidadão comum e com a opinião pública que tem acesso à Internet.

Braga (2007) destaca que os diferentes graus de informatização, além de representarem esforços do Estado em disponibilizar informações para os cidadãos, formam, simultaneamente, um processo de consolidação da democracia. O que leva a prever um crescimento do auxílio das TIC para uma maior transparência do funcionamento do Estado.

Amorim (2002), ao citar o comentário de Lévy (1999) sobre, se a cibercultura seria uma fonte para a exclusão social, reforça o pensamento do autor: “(...) o problema de acesso para todos não pode ser reduzido às dimensões tecnológicas e financeiras, geralmente apresentadas”.

Segundo Lévy (1999 *apud* Amorim, 2002, p.20), por mais amigáveis que sejam as interfaces projetadas, no intuito de reduzir as situações de dificuldade de acesso, não é o suficiente para garantir a diminuição das desigualdades. “É preciso, antes de qualquer coisa, estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência coletiva, que representam o principal interesse do ciberespaço” (LÉVY, 1999, *apud* AMORIM, 2002, p.20).

Nesse mesmo sentido, observado por Amorim (2002), Echegaray (2003) apontou que o índice de familiaridade com a Internet cresceu rapidamente, mas que o crescimento do uso real da rede é muito lento. Para Echegaray, o acesso à Internet envolve mais do que apenas atitude; requer acesso a ambientes específicos (trabalho, escola, amigos e parentes "ligados", consumo mínimo em cibercafés), quando essas infra-estruturas não estão presentes em casa.

Com base em um conjunto de *surveys* no Brasil, Echegaray (2003) examinou diferenças entre grupos de usuários e não-usuários. De acordo com os dados encontrados, ele afirma, que o uso da Internet constitui um fenômeno cultural em si mesmo. Os resultados mostraram que os usuários da Internet têm um perfil distinto dos não-usuários. De acordo com o autor, são grandes as diferenças: da capacidade de articular opiniões a estilos de vida e de suas visões sobre a economia às preferências políticas.

Uma das conclusões de Echegaray (2003) é a de que os usuários da Internet estão mais inclinados em fazer uma escolha por governos que gastam em serviços sociais e dão prioridade à questão da desigualdade social, do que os não-usuários. Os usuários demonstram “preferências liberais responsáveis, em favor da liberdade de expressão na esfera individual”.

Amorim (2002) também corrobora desse pensamento. Para ele, o pleno exercício da democracia somente será determinado por meio de um conjunto de fatores, que transformem os não-usuários em usuários, “para tornarem-se parte de uma sociedade comunicante, que produz e comunica conhecimento”. Esses fatores envolvem a transformação da informação em conhecimento, o aproveitamento desse conhecimento na participação política e o exercício da cidadania através dessa participação.

Sem dúvida, o principal interesse da democracia eletrônica é o de fortalecer a relação entre o governo e o cidadão. Para Ramos Jr. e Rover (2007) “a falta de acesso à informação impede o pleno exercício da cidadania, que só pode ser exercida, de forma plena, se for assegurado ao cidadão o acesso às novas tecnologias e à informação democrática e instantânea (...)”.

Sobre a informação para o exercício da cidadania e a diferenciação entre usuários e não usuários, Souza (2007) utilizando como referência o trabalho de Steele (1998), que estudou o processo de cidadania e informação na União Européia, no final dos anos 1990, coloca:

“A informação para o exercício da cidadania vem sendo tratada como todo provimento informacional, que permita que o Estado e o cidadão relacionem-se de forma harmônica. Desde simples informações sobre como resolver problemas relacionados ao seu dia-a-dia, até formas mais complexas de atendimentos personalizados ao cidadão. Entretanto, nestes conceitos, o Estado é apresentado como provedor da informação, centralizando o fluxo de informação.

Na prática democrática cotidiana existe uma diferenciação entre os cidadãos. Pode-se considerar que alguns utilizam a informação como um consumidor de serviços públicos, que necessita da informação para controlar suas ações. Na prática, as relações desses cidadãos com a informação é muito próxima da relação que estes fazem com bens de consumo. Outra forma de se relacionar com a informação política é utilizando estas informações para a participação no planejamento das contas públicas, vigilância dos gastos do Estado e participação no processo deliberativo democrático.

Este reconhecimento do cidadão como consumidor ou como um agente participativo no processo deliberativo, não deve ser excludente, pois o cidadão pode se comportar em determinado momento como um consumidor de informação, enquanto em outros momentos, este mesmo cidadão pode estar participando ativamente do processo de deliberação democrática” (SOUZA, 2007, p. 39).

Segundo Ricci (2006), somente com o aumento do poder da sociedade civil sobre a elaboração, gerenciamento e monitoramento de políticas públicas; a criação de mecanismos e sistemas de administração de políticas sociais e a criação de sistemas públicos que monitorem, constantemente, as políticas sociais desenvolvidas é que poderemos construir iniciativas de democracia eletrônica.

Para Silva (2005), esta questão referente à participação popular, por meio das possibilidades tecnológicas de interação, envolve o modo de operação da política contemporânea. Isto significa que o uso das TIC para fins políticos benéficos, depende não da capacidade interativa delas, mas do modo de apropriação social, capaz de transformar, de modo significativo, as relações sociais e políticas. Isso possibilita maior fluxo de informação, reforçando laços comunitários, revigorando a participação do cidadão e gerando, com isso, novas formas de relações com o poder.

Silva (2005) destaca, também, que essa participação pode assumir diversos graus. Gomes (2004, *apud* Silva, 2005, Lopes; Arruda, 2008a, Freire; Feitosa, 2008) destaca a existência de cinco graus, ou níveis consideráveis, de representação democrática pela participação popular com a utilização das TIC.

Para Gomes (2004, *apud* Silva, 2005), o primeiro grau de democracia eletrônica pode ser caracterizado pela disponibilização de informação e pela prestação de serviços públicos, predominando o fluxo de interação de mão única: as informações e os serviços são apenas disponibilizados para uso do cidadão. A relação política entre Estado e cidadão é constituída por dois papéis: o de governo, “que busca suprir as necessidades de informação básica, serviços e bens públicos ao cidadão (como saúde, transporte, segurança, saneamento básico, facilidade no pagamento de impostos, desburocratização etc.)” e o de cidadão, “que aguarda receber, sem transtornos e com rapidez, esses serviços públicos oferecidos”.

Esse primeiro grau de participação é o mais implementado pelos governos. Para isso, são utilizadas ferramentas de disseminação da informação, que permitem aos cidadãos resolver problemas de relacionamento com o Estado, por meio de serviços on-line, disponíveis em portais governamentais, como forma de desburocratizar as transações entre governos e cidadãos (SILVA; SILVA, 2006, SOUZA, 2007).

O segundo grau diz respeito à participação popular, por meio de canais de comunicação, que permitem ao governo obter “a opinião pública e utilizar essa informação para a tomada de decisão política”. Essa participação não permite “um diálogo efetivo com a esfera civil, mas emite sinais para o público, a fim de receber algum tipo de retorno” (GOMES, 2004 *apud* SILVA, 2005).

Nesse segundo grau de participação, a abertura governamental à participação popular se limita em criar tais canais para sondagem de opinião, sobre determinados assuntos públicos.

Isso não significa, necessariamente, que a opinião aferida será plenamente acatada em todos os campos da produção da decisão política (SILVA, 2005).

O terceiro grau representa um nível significativo de maturidade do governo ao processo de democratização eletrônica das ações políticas. Movido pelos “princípios da transparência e da prestação de contas (*accountability*)”, o governo passa a se preocupar em “dar respostas” à sociedade, oferecendo espaço para alguma intervenção da esfera civil e, com isso, produzir “um maior controle popular sobre as ações governamentais” (GOMES, 2004 *apud* SILVA, 2005).

A divulgação das informações no terceiro grau é, significativamente, diferente ao do primeiro grau. No primeiro grau, não há transparência dos atos públicos, e não há, por parte do governo, preocupação ou cuidado com as repercussões da opinião pública. Quanto ao terceiro grau, a informação é voltada ao fortalecimento da cidadania, porque demanda explicação e justificativa da esfera política sobre seus atos em relação aos negócios públicos (GOMES, 2004 *apud* SILVA, 2005).

A evolução do segundo grau para o terceiro é observada pelo “controle público das ações governamentais, propiciado pela transparência de suas ações”. A dificuldade política do segundo grau está “restrita à recepção da opinião do público e a predisposição do governo em considerá-la no processo de tomada de decisão política”. Porém, Silva (2005) ressalta que “a produção da decisão ainda permanece, em última instância, restrita à esfera política”.

O quarto grau talvez seja o nível de participação popular mais próxima de uma verdadeira democracia eletrônica, defendida por diversos autores, como: Coleman (1999); Dahlberg (2001); Frey (2002) Gutmann e Thompson (1996) e Richard (1999). Esses autores defendem princípios deliberacionistas, visando uma participação ampliada na produção da decisão política nas democracias contemporâneas (SILVA, 2005, LOPES; ARRUDA, 2008a, FREIRE; FEITOSA, 2008).

Esse grau de participação consiste em processos e mecanismos de discussão que permitem ao público interagir com o governo, por meio de diálogo aberto e livre. Nessa condição é possível fazer proposições, reivindicações e argumentar sobre problemas comuns. Este nível de participação popular retira as restrições oferecidas pelos anteriores, colocando a esfera civil junto à esfera política, na produção das decisões políticas, mesmo que o governo mantenha a supremacia nos processos de tomada de decisão. Contudo, em termos práticos, a

participação popular é mais ativa, tornando os cidadãos mais conscientes sobre o exercício da cidadania (SILVA, 2005; LOPES; ARRUDA, 2008a; FREIRE; FEITOSA, 2008).

O quinto grau é considerado o mais idealista, quanto à participação popular, “sua implementação acarretaria uma mudança significativa no modelo democrático”. Nesse estágio a esfera civil ocupa o lugar da esfera política na tomada de decisão. Isto significaria “um estado governado por plebiscito” (GOMES, 2004 *apud* SILVA, 2005).

No entanto, alguns autores questionam essa participação popular, por ela apresentar alguns perigos. O principal deles é estar o poder de decisão nas mãos de um povo mal informado e manipulável. Alguns também são contra, pela perda da representatividade política do governo (SILVA, 2005, LOPES; ARRUDA, 2008a, FREIRE; FEITOSA, 2008).

Para Silva (2005), esses graus não devem ser compreendidos de forma rígida, como parâmetros totalmente separados. Embora, em princípio, um grau não inclua necessariamente outro, um projeto de democracia eletrônica pode situar-se entre graus. Ele pode estar mais propenso a um determinado grau sob um aspecto e a outro grau sob outro aspecto.

Contudo, a existência de elementos de determinados graus não significa que exista, de fato, uma democracia eletrônica. Significa que existem indícios gradativos, não determinantes, de um ideal democrático intercedido por TIC (SILVA, 2005).

Segundo Rothberg (2008), os mecanismos de participação democrática, proporcionados pelas tecnologias, representam a possibilidade de alargamento do espaço público e a consequente inserção organizada de setores diversos, nos processos de definição de políticas públicas. Para ele, construir e manter canais de interatividade que explorem o potencial das tecnologias, para o aperfeiçoamento de processos de gestão, é um dos maiores desafios para os governos democráticos.

Nesse contexto de busca por meios de utilização inteligente da internet, está uma percepção simples:

“as decisões políticas tomadas com a legitimidade obtida através de consultas públicas online e outros meios de envolvimento dos cidadãos com a política pela rede, como fóruns virtuais, tendem a diminuir eventuais resistências a mudanças e novas circunstâncias e, assim, podem trazer ganhos de eficiência na gestão pública” (ROTHBERG, 2008).

Assim, está claro que, mesmo que os governos venham empreendendo uma corrida para se estabelecerem como governos eletrônicos, a relação da Internet com o processo de

democratização eletrônica vai muito além da implantação tecnológica. Envolve a necessidade de assegurar a todos o acesso à informação governamental na Internet e, principalmente, a efetiva participação do cidadão na tomada de decisões políticas (RAMOS JR., ROVER, 2007).

Portanto, vale ressaltar, que não basta os governos empreenderem esforços, no sentido de se estabelecerem como governos eletrônicos, a partir de diretrizes e padrões que garantam o acesso universal às informações e serviços pela Internet. A democracia eletrônica só acontecerá com a formação da competência informacional, além da formação política e a educação para o comprometimento cívico dos cidadãos. Dessa forma, é preciso haver entendimento, sobre governo eletrônico e governança eletrônica, ambos abordados no próximo capítulo.

3. GOVERNO E GOVERNANÇA ELETRÔNICOS

A evolução da automação de diversos setores empresariais, voltada à modernização dos processos administrativos e gerenciais, mudou o tradicional conceito de “horário de expediente”. Essa mudança foi provocada, principalmente, pela adesão das empresas à interligação dos seus sistemas de informação às cadeias produtivas, até o comércio eletrônico (*e-commerce*) que cresceu de forma acelerada, desde a abertura comercial da Internet em 1993.

Tanto a Internet, quanto outras inovações nas TIC proporcionaram às organizações a possibilidade de migrar seus sistemas, existentes em plataformas convencionais, para sistemas com interface web (SANTOS, 2008).

Os espaços virtuais, criados para funcionar independentemente da presença de pessoas na organização, permitiram que as empresas tornassem disponíveis para os seus clientes em tempo integral: informações dos produtos e serviços oferecidos, compras ou devoluções, dar sugestões, dentre outras (LEMOS; SANTOS JR., 2003).

Esse contexto, formado pela necessidade das empresas em obter diferenciais para vencer a concorrência, associada à influência dos avanços tecnológicos nas relações de poder e à valorização da informação na sociedade contemporânea, despertou os governos para a necessidade de reformas na administração pública e no seu papel diante da sociedade (HEEKS, 1998 *apud* ARAÚJO; GOMES, 2008).

Com as reformas, os governos buscaram atingir alguns objetivos básicos, para acompanhar o mercado privado e as demandas da sociedade. Dentre eles, prioritariamente, estão: “aumento da eficiência do setor público; descentralização dos recursos e das decisões; criação e ampliação dos mecanismos de responsabilização e acesso à informação; melhoria da gestão dos recursos públicos; ajuste fiscal; busca de eficiência gerencial e transparência da gestão pública” (HEEKS, 1998 *apud* ARAÚJO; GOMES, 2008).

Esses objetivos aceleraram a incorporação de tecnologias, como motor de mudanças nos comportamentos, que refletem sobre a cultura organizativa e política das sociedades, tais como a participação do cidadão e o controle sobre o Estado (SANCHEZ, 2003).

Com a utilização intensiva das TIC, principalmente da Internet, a esfera pública marcou sua presença na sociedade da informação, como agente ativo nas relações sociais pelas prestações de serviços (SANCHEZ, 2003).

Essas modificações na administração pública, associada a intervenção das TIC, convencionou-se denominar de governo eletrônico. Portanto, conceitualmente, o governo eletrônico não representa apenas a existência e instalação de equipamentos tecnológicos nas dependências do Estado, mas o aproveitamento das potencialidades oferecidas pelo uso dessas tecnologias, para a procura de uma maior eficiência e eficácia das ações do Estado, através de uma relação mais direta, transparente e participativa entre as instituições estatais e o cidadão (SANCHEZ, 2003, JAMBEIRO; BORGES; ANDRADE, 2007).

Jardim (2004, *apud* Jambeiro; Borges; Andrade, 2007), destaca governo eletrônico como parte da política de informação governamental, estabelecendo um canal entre a sociedade, o Estado e as organizações civis e empresariais, para o acesso à informação e aos serviços públicos. “O governo eletrônico é de grande valia para o Estado, pois pode ampliar seus serviços e prover informações a uma gama maior de usuários, com baixo custo” (JAMBEIRO; BORGES; ANDRADE, 2007).

Para Santos (2008), a intensificação do uso das TIC, por parte dos governos, é premente. Pelas pressões de várias ordens, eles precisam: otimizar o uso dos recursos públicos, demonstrar transparência, melhorar a qualidade dos serviços e das informações oferecidas aos cidadãos e organizações em geral.

Segundo Sanchez (2003), as atribuições do governo eletrônico podem ser classificadas em três dimensões, ou possíveis campos de interação, tanto entre o cidadão e o Estado, quanto o Estado com ele mesmo.

A primeira dimensão refere-se à prestação de serviços ao cidadão (e-administração), que inclui diversas atividades, realizadas principalmente através da Internet, voltadas aos acessos às informações e serviços prestados por vários órgãos governamentais, oferecendo mais agilidade e conforto aos cidadãos (SANCHEZ, 2003).

Para Perri (2001), esta dimensão é uma forma instrumental de administração das funções do Estado e de prestação dos serviços de utilidade pública. É o lado do ponto de vista do Estado e a mais conhecida do governo eletrônico, por ser mais realizado pela maioria dos governos que avançaram em suas interfaces e ambientes eletrônicos (ROVER, 2008a).

As atividades da primeira dimensão podem ser categorizadas em três tipos de transações, identificadas como: G2G (*Government to Government*) que envolve transações entre governos; G2B (*Government to Business*) caracterizado pela relação entre governo e fornecedores, envolvendo compras e serviços contratados pelo governo, através de licitação,

leilões e pregões (ROVER, 2008b); e G2C (*Government to Citizen*) envolvendo relações entre governo e cidadãos (ROVER, 2008a, LOPES; ARRUDA, 2008b, JOIA; CAVALCANTE NETO, 2004 *apud* PINHO, 2008).

Segundo Lopes e Arruda (2008b), os governos tem investido de forma diferenciada nessas três categorias. Com relação à G2C, o investimento está voltado à modernização de portais na Internet, para funcionar como balcões virtuais de informação e de atendimento para a prestação de serviços. Quanto às G2G e G2B, os investimentos se destinam à criação de novos sistemas em rede interna e a integração entre os sistemas legados (LOPES, ARRUDA, 2008b).

A segunda dimensão diz respeito ao incentivo da participação do cidadão nos processos democráticos (e-democracia), que destaca uma comunicação mais direta com os representantes eleitos e um melhor acesso à informação pública para a prestação de contas. Esta dimensão envolve experiências de consulta e participação on-line do cidadão, prevalecendo o ponto de vista da sociedade (PERRI, 2001, ROVER, 2008a, SANCHEZ, 2003).

A terceira dimensão consiste no aumento da capacidade da ação governamental (e-governança), para implementação de políticas públicas e para mediação de interesses, fortalecendo a capacidade de controle sobre o andamento das ações governamentais. Esta dimensão tem como base a organização do conhecimento em suporte digital, para a gestão e tomada de decisão públicas. (PERRI, 2001, ROVER, 2008a, SANCHEZ, 2003).

Apesar do governo eletrônico ser classificado nestas três dimensões, Pinho (2008) destaca que “a abertura por parte dos governos, para a transparência e participação societal, depende de todo um processo histórico e do balanço de forças políticas existentes na sociedade, não ficando restrito a uma questão de tecnologia”.

Para Pinho, Iglesias e Souza (2005, citados por Pinho, 2008), a transação *Government to Citizen* pode ser vista como um governo eletrônico “restrito”, propondo a necessidade de um governo eletrônico “ampliado”.

Segundo Pinho (2008), esta ampliação da visão de governo restrito, possui o sentido de contemplar, além da disponibilização de serviços, as idéias, posicionamentos e posturas ideológicas.

Apesar da disponibilização de serviços revelar um posicionamento ideológico, a ampliação no sentido da manifestação de maior transparência, permite mais qualidade e significado às informações (PINHO, 2008)

Contudo, apesar da existência desses estágios de amadurecimento do governo eletrônico, o que mais interessa é a questão da sua aplicabilidade, para o aprofundamento da democracia eletrônica.

Segundo Sanchez (2003), deverá está voltada às “condições que possibilitariam uma melhora nos direitos dos cidadãos, no sentido de um melhor acesso aos serviços públicos e atendimento a suas obrigações e necessidades”.

Porém, segundo Rover (2008b), estas não são tarefas simples, tendo em vista a necessidade de reengenharia de vários processos administrativos. Isso, sem falar da questão da segurança da informação, principalmente a informação jurídica, que, segundo Rover e Krames (2008), exige um aparato legislativo voltado ao direito à privacidade. Isso abrange, os atos processuais que correm em segredo de justiça, tais como, casamento, filiação, divórcio dos cônjuges, pensões alimentícias, guarda de menores e outros.

Contudo, Sanchez (2003) destaca outra questão em relação ao governo eletrônico: o controle da informação. Isto envolve o poder burocrático, como possuidor do conhecimento e da informação e do seu possível controle através do governo eletrônico.

Para Sanchez (2003), qualquer governo pode conseguir um forte controle sobre o aparelho burocrático, ao dominar melhor a informação, utilizando modernas tecnologias. Este controle pode produzir impactos positivos na sociedade, entre eles, o de diminuir os níveis de ineficiência, de corrupção e aumento da transparência.

Porém, esse controle não leva a uma automática abertura da informação, antes oculta à sociedade. A tecnologia é um instrumento poderoso, mas que deve ser acompanhada por uma capacitação da sociedade, especialmente da sociedade civil, para entendê-la e utilizá-la em função de valores democráticos (SANCHEZ, 2003).

Este envolvimento da sociedade civil, também é abordado por Borges (2005 *apud* Jambeiro; Borges; Andrade, 2007), quando coloca que “o governo eletrônico inclui não apenas uma informatização dos procedimentos, mas também mudanças institucionais importantes, que por certo exigirão mudanças nos valores e comportamentos presentes na cultura organizacional e preparação da população”.

Apesar da existência de determinados interesses políticos, os processos de reforma do Estado, destinados a implantação de governo eletrônico, tiveram, em sua maioria, um enfoque sobre a utilização das TIC para disponibilizar informações públicas, reduzindo custos administrativos e agilizando as transações burocráticas das prestações de serviços (ARAÚJO; GOMES, 2008).

Além de reduzir os custos e tornar a gestão mais eficiente, o governo eletrônico tem buscado alterar a maneira como o Estado funciona e como disponibiliza serviços e informações para o cidadão, transformando a própria relação com a sociedade, relacionando-se com uma nova concepção de Estado (ARAÚJO; GOMES, 2008).

O governo eletrônico representa a possibilidade de um novo foco na prestação de serviços e de disponibilização das informações públicas para os governos, inserindo no contexto de transformações da sociedade da informação a temática de governança eletrônica (ARAÚJO; GOMES, 2008).

A governança eletrônica envolve a necessidade do governo promover alterações em sua cultura e estrutura, de forma a viabilizar o fornecimento amplo das informações, fortalecendo a cidadania e a participação política na tomada de decisões. Ela “se configura como uma oportunidade de relacionar as estratégias de reforma administrativa, com a possibilidade de fornecimento de informações aos cidadãos” (ARAÚJO; GOMES, 2008).

Segundo Fuser (2003), a formação da governança eletrônica é um desafio para o governo eletrônico, no sentido de se transformar num espaço público para uma participação política mais ampla da sociedade. Isso significa, abrir espaço político para que a comunidade possa se expressar por meio da produção de informação eletrônica.

Dessa forma, as relações de governança e governabilidade também são alteradas, considerando que “a governabilidade reflete as condicionantes do exercício do poder, e a governança determina de que modo é exercida a autoridade política” (JARDIM, 2000, ARAÚJO; GOMES, 2008).

Sendo assim, a governança contém, além do formato administrativo e institucional que determina a capacidade de executar políticas públicas, os canais de interlocução e de troca de informações entre Estado e sociedade na concepção, execução e avaliação da ação estatal, permitindo a participação da sociedade na elaboração, acompanhamento e avaliação de políticas públicas. Já a governabilidade, “é dependente do grau de *accountability* e

responsividade dos governos, que refletem a capacidade destes últimos de serem responsáveis e responsivos” (JARDIM, 2000, ARAÚJO; GOMES, 2008).

Para Przeworski (1996), “os governos são responsáveis” quando “os cidadãos têm possibilidade de discernir sobre aqueles que agem em seu benefício, e podem lhes impor sanções apropriadas, de modo que os governantes que atuam em prol do benefício dos cidadãos sejam reeleitos, e os que não o fazem sejam derrotados.” Por outro lado, os governos são responsivos quando promovem os interesses dos cidadãos, escolhendo políticas “que uma assembléia de cidadãos, tão informados quanto o Estado, escolheria por votação majoritária, sob os mesmos constrangimentos institucionais” (ARAÚJO; GOMES, 2008).

Portanto, a governança eletrônica engloba as políticas, estratégias, visões e recursos necessários para um desdobramento do governo eletrônico, bem como a organização do poder político e social para utilizá-lo (ARAÚJO, GOMES, 2008).

Ferguson (2002, *apud* Araújo; Gomes, 2008) assinala que vários estudos se concentram na prestação de serviços eletrônicos, desprezando a questão da governança, da disponibilização de informações e do estabelecimento de canais de comunicação. O autor define a governança enquanto “a união dos cidadãos, pessoas-chave e representantes legais para participarem junto ao governo das comunidades por meio eletrônico”.

Essa definição é relacionada à de Riley (2003, *apud* Silva; Silva, 2006), para quem a governança eletrônica inclui “as maneiras como as forças políticas e sociais são organizadas e aplicadas”. Isto envolve a visão, as estratégias, o planejamento, o estilo de liderança e os recursos necessários para promover, de forma eletrônica, a entrega de serviços, informação e a interação com o cidadão (SILVA, SILVA, 2006).

Torres, Pina e Acerete (2006, citados por Silva; Silva, 2006), reforçam que o aumento da disponibilidade de informações e serviços online, gera “a expectativa de maior transparência e *accountability* do governo”, por parte dos cidadãos.

Este amadurecimento oferece uma “maior inclusão social e empoderamento dos cidadãos para monitorar a *performance* governamental mais de perto”, contribuindo para “manter a confiança dos cidadãos nas instituições e processos democráticos”, denominando essa organização de governança eletrônica (SILVA; SILVA, 2006).

Para Pinho (2008), “a abertura por parte dos governos para a transparência e participação societal depende de todo um processo histórico e do balanço de forças políticas existentes na sociedade, não ficando restrito a uma questão de tecnologia”. Para o autor,

apesar do governo eletrônico ser reconhecido pela disponibilização de serviços online, deve-se considerar várias possibilidades de interação e participação, que este ferramental oferece entre governo e sociedade, além do compromisso de transparência por parte dos governos.

Enfim, essas situações que determinam o quanto o governo é eficiente e transparente, envolvendo, tanto as dimensões estruturais do Estado, voltadas às relações com os cidadãos, quanto a existência de barreiras administrativas, legislativas e judiciais, levam às diversas considerações sobre a relação entre governo e governança eletrônicos.

Considerando o que foi colocado pelos autores abordados, os conceitos de governo eletrônico e governança eletrônica, neste trabalho, ficaram assim definidos:

- governo eletrônico – refere-se à disponibilização das informações, serviços e mecanismos de interação entre o governo e a sociedade, em portais ou websites, como forma de reduzir tempo, espaço e custo em favor da sociedade;

- governança eletrônica - o entendimento é de que ela ultrapassa o governo eletrônico, pois envolve um maior controle sobre a máquina administrativa, no que se refere a informação institucional e na definição de políticas para a participação popular nas tomadas de decisões do governo.

Entende-se também, que para conquistar uma democracia eletrônica, requer uma eficiência dos serviços oferecidos pelo governo eletrônico, e conseqüentemente, associada a uma reestruturação institucional, a governança eletrônica.

Portanto, esta pesquisa se enquadra no conceito de governo eletrônico. O objetivo, que procurou uma arquitetura da informação adequada ao website do Tribunal de Justiça da Bahia, tem o mesmo entendimento de Silva e Silva (2006). Para essas autoras, “são [os websites] que marcam a presença dos governos na Internet, que dão a visibilidade e são as ferramentas que possibilitam o acesso a informações, serviços e a interatividade”.

Este trabalho se enquadra ainda, no entendimento de Agner (2005), que coloca que a Internet somou a noção de transparência informacional ao conceito de governo eletrônico. No entanto, problemas na origem da implantação dos sites de governos e de produção da informação podem gerar situações reais de exclusão, devido às dificuldades de acesso à informação disponibilizada.

Estas considerações de Agner (2005) destacam os desafios relacionados ao apartheid digital e ao acesso à informação eletrônica. Dessa forma, os governos devem procurar reduzir

as dificuldades de acessibilidade às informações governamentais. No entendimento deste pesquisador, isso envolve organizar a informação para ser recuperada pelo usuário/cidadão, com base na arquitetura da informação. Tema abordado no próximo capítulo.

4. ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO PARA ACESSIBILIDADE NA WEB

Nos capítulos anteriores, ficou patente que a interatividade da Internet oferece possibilidades para a participação política do cidadão nos negócios públicos, por meio do governo eletrônico.

No entanto, para o estabelecimento da democracia eletrônica é necessário que os governos ofereçam, de forma eficiente, a disseminação da informação de interesse público, a prestação dos serviços *online*, além da interatividade permanente, na condição de governos eletrônicos, que só se efetivam por meio dos portais ou websites governamentais.

Silva e Silva (2006) consideram os portais como a porta de entrada do mundo informacional e de serviços dos governos. São eles que marcam a presença dos governos na Internet, que dão a visibilidade e que possibilitam o acesso a informações, serviços e a interatividade. Para as autoras, “pela agilidade e flexibilidade das TIC, os portais governamentais podem ser representados como organismos vivos e, portanto, com estruturas sistêmicas e processos de comunicação circulares, que devem refletir a dinâmica flexível de governo eletrônico, contrapondo-se às estruturas burocráticas, lineares e hierárquicas.”

Portanto, a disponibilização de informações e serviços e as possibilidades de interatividade da Internet permitem, “aos cidadãos, a busca e uso deles, de acordo com suas conveniências, superando as barreiras de tempo e espaço dos burocráticos balcões de atendimento fixo e de acordo com a conveniência da agência de governo” (SILVA; SILVA, 2006).

No entanto, para que o governo eletrônico se estabeleça e se apresente de forma integral aos cidadãos, a partir de um único Portal, como lembram Silva e Silva (2006), é preciso integrar os vários sistemas, das várias agências governamentais, dentro de uma padronização.

Além disso, é preciso fazer com que as diferentes equipes interajam. Isso não é uma questão de fácil solução. Implica numa profunda revisão da burocracia estatal, de cada uma das agências e na mudança de padrões culturais e comportamentais, que não evoluem na mesma rapidez e com a mesma flexibilidade das TIC.

Outro grande desafio, talvez o maior deles, é capacitar os cidadãos para o uso do governo eletrônico, como lembram Silva e Silva (2006). Portanto, tudo indica que a democracia eletrônica plena não se estabelecerá em curto prazo.

Contudo, se a concretização de uma verdadeira democracia eletrônica caminha em passos lentos, é possível avaliar os governos eletrônicos, pelas “ofertas de informações e serviços ou pelos mecanismos implantados para o envolvimento cívico e político dos cidadãos e para a transparência governamental” (SILVA; SILVA, 2006).

De acordo com Donatti (2004), em um mundo competitivo, em que o conhecimento cresce de forma rápida, “o valor de uma informação recuperada em um website, depende da habilidade de identificar informação útil rapidamente e da versatilidade do método utilizado na sua disponibilização”.

Dessa forma, a avaliação da oferta de informações e serviços está diretamente associada à recuperação da informação no website. Portanto, um portal governamental deve ser construído, de tal forma, que suas informações sejam fácil e intuitivamente acessadas, prevendo as dificuldades impostas pela idade e a falta de competência no uso de computadores (SILVA; SILVA, 2006).

Além disso, as informações devem contemplar as necessidades dos cidadãos, como observam Silva e Silva (2006). As autoras citam Carter e Belanger (2005), que indicam que a “intenção de uso dos cidadãos, cresce, na medida em que percebem a facilidade do uso”. “Os portais devem ser agradáveis e de fácil acesso, para não inibir o usuário que precisa resolver suas necessidades informacionais” (JAMBEIRO; BORGES; ANDRADE, 2007, p. 87).

De maneira geral, como indicam os trabalhos arrolados aqui, a avaliação dos portais ou dos websites governamentais têm demonstrado que eles ainda apresentam várias falhas, principalmente no que tange a organização da informação, o que prejudica o acesso pelos cidadãos.

Segundo Reis (2007), essas falhas provocam “confusão, frustração ou até mesmo ira nos usuários de websites”. Silva e Silva (2006) apontaram, de acordo com Carter e Belanger (2005), que “se um usuário tem algumas frustrações para acessar a informação que busca, decai a intenção do uso dos serviços de governo eletrônico”.

Como o interesse desta pesquisa é sobre a organização da informação jurídica, do poder judiciário brasileiro, o trabalho de Donatti (2004) é uma referência. Ele revela que as informações jurídicas, nos websites analisados, apresentavam alguns problemas de organização e recuperação, apesar do quadro evolutivo tanto na questão legislativa e regulamentadora (leis e decretos que legitimam e regularizam a disponibilização de serviços jurídicos pela Internet), quanto tecnológica.

Portanto, a aplicação de mecanismos que ofereçam melhores condições de organizar a informação para o acesso fácil, em um website, foi o que motivou esta pesquisa a “olhar” para a Arquitetura da Informação.

4.1. ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

Retomando o que está posto na introdução, a idéia da arquitetura da informação é organizar a informação já na sua produção/disseminação, para que ela seja “encontrável” pelo usuário de forma fácil e rápida, para ser usada. A idéia e a expressão são do arquiteto e especialista em design gráfico Richard Saul Wurman, que as lançou em 1976 (Wurman,1996).

Para Wurman, os profissionais que lidam com informação, quaisquer que sejam, são responsáveis por organizá-la, para ser localizada, compreendida e usada no contexto a que se destina e em qualquer tipo de mídia. O autor, nas suas diferentes obras, indica, aos profissionais da informação, como pensar sobre a própria informação.

A arquitetura da informação tem por princípios: a estrutura, a utilidade e a estética. Inspirada na arquitetura de ambientes físicos, que visa a criação de estruturas de convivência humana, a arquitetura da informação busca compor espaços informacionais, que permitam o compartilhamento de informações, de acordo com as necessidades dos usuários. Ela busca, então, criar espaços informacionais customizados, para comunidades específicas de usuários, considerando: as necessidades de informação dos usuários, o contexto e os conteúdos

Seguindo a idéia de Wurman, em 1994, Rosenfeld e Morville (2006), ambos com formação nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, começaram a utilizar o conceito na estruturação de websites. Aplicaram fundamentos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, agregando, ainda, conceitos e competências de várias outras áreas como: design de interação, engenharia de usabilidade, comunicação, etnografia, psicologia da informação, modelagem de objeto e outras.

Dessa forma, novamente reiterando, o objetivo fim da arquitetura da informação para websites é fazer com que o usuário encontre, de forma fácil e rápida, aquilo que ele busca no site para usar. É o que Rosenfeld e Morville (2006) denominam de *findability*. É preciso encontrar para usar.

Como já abordado, um setor que busca estar sempre na ponta, para facilitar a localização da informação desejada pelo cliente, é o comércio eletrônico. É preciso fidelizar o cliente e, dessa forma, o setor busca inovar sempre, tornando a informação “encontrável” de forma fácil e rápida.

Com isso, o conceito de arquitetura da informação, vem, cada vez mais, sendo empregado na estruturação dos websites de comércio eletrônico. O mundo dos negócios pressiona e inspira seus *stakeholders* para a adoção de práticas que facilitem as transações via web, para uma melhor *performance* com os seus clientes.

Um dos principais *stakeholders* são os governos, que têm empreendido uma verdadeira corrida, em todo o mundo, no sentido de se estabelecerem como governos eletrônicos e acompanharem a rápida evolução do comércio eletrônico.

Assim, o conceito de governo eletrônico foi inspirado no comércio eletrônico e o setor privado tem servido de *benchmarking* para o setor público no incremento de serviços e para acompanhar a agilidade e eficiência, sempre perseguidas pelas organizações competitivas.

Como no comércio, o governo eletrônico deve cuidar da arquitetura da informação dos seus websites. São eles que operacionalizam o governo eletrônico e, portanto, devem dispor de facilidades para o acesso a informação por todos os segmentos da sociedade, garantindo a cidadania eletrônica. (SILVA; SILVA, 2006).

4.1.1. A tríade: Contexto, Conteúdo e Usuário

O modelo de arquitetura da informação, de Rosenfeld e Morville (2006), tem como base, o conceito de ecologia da informação, propagado por Davenport e Prusak (1998). A ecologia da informação propõe a consideração do meio ambiente da informação.

A ecologia da informação tem uma abordagem sistêmica. Qualquer sistema de informação precisa considerar o contexto e as necessidades de informação dos usuários. Para cada contexto, ou para cada tipo de usuário, um conteúdo específico e uma arquitetura da informação customizada. Em síntese, para o estabelecimento de uma arquitetura da informação, devem ser considerados o contexto, os usuários e conteúdo.

Em relação ao contexto, todos os websites são formados dentro de um determinado negócio ou contexto organizacional. Seja explícito ou implícito, cada organização tem uma

missão, objetivos, estratégias, pessoal, processos e procedimentos, infra-estrutura física e tecnológica, orçamento e cultura. Esta combinação, de capacidades coletivas, aspirações e recursos, é única, de cada organização (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

Quanto ao conteúdo, é o material que compõe o site. Isso envolve documentos, dados, metadados, tabelas, aplicativos online, serviços, imagens, arquivos de áudio e vídeo, animações, páginas pessoais, mensagens, entre outros (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

Contudo, Rosenfeld e Morville (2006) destacam alguns aspectos que diferenciam o conteúdo abordado em cada website. Esses aspectos envolvem: a propriedade, que determina o nível de controle que se tem sobre o conteúdo a ser explorado; o formato, que determina os tipos de documentos a serem disponibilizados no website; a estrutura, que determina a base de como os documentos serão geridos e acessados; os metadados, que descrevem o conteúdo e determinam o quanto se avançou, no que diz respeito à recuperação da informação e à gestão de conteúdos; o volume, que determina a quantidade de conteúdo e a dimensão do website; e o dinamismo, que descreve o quanto o volume de negócios pode crescer e o quanto tempo um novo conteúdo será adicionado ou se tornará obsoleto.

Quanto aos usuários, é fundamental o levantamento das necessidades de informação deles, para compor os conteúdos de um website. O conhecimento das necessidades influenciará o projeto de interfaces de um website (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

Para Rosenfeld e Morville (2006), as diferenças nas preferências dos usuários e comportamentos dentro do mundo físico, se traduzem em diferentes necessidades de informação e comportamentos de busca pela informação no contexto de websites.

Como exemplos dessas diferenças: executivos podem ter necessidade de encontrar alguns bons documentos sobre um determinado tópico de forma muito rápida. Já analistas, realizando uma investigação, podem ter necessidades de encontrar todos os documentos relevantes e podem estar dispostos a passar várias horas buscando tais documentos. Adolescentes podem ser novos para a área, mas sabem como lidar com um motor de pesquisa (ROSENFELD; MORVILLE, 2006).

Essas diferenças, destacadas por Rosenfeld e Morville (2006), mostram que as necessidades de informação e o comportamento diante da busca devem ser levados em conta, para a composição de uma Arquitetura da Informação adequada aos usuários.

Donatti (2004) destaca que a dimensão do conhecimento e da experiência do usuário é ampla e variada e que a existência de diversos tipos de conhecimentos devem ser

considerados, para descrever os usuários. Isto envolve o nível educacional, o de leitura; a alfabetização tecnológica; a experiência na tarefa, no sistema e no aplicativo; a linguagem; e o uso de outros sistemas informatizados.

Segundo Fleming (1998), um website será bem sucedido se oferecer suporte adequado às intenções e ao comportamento do seu usuário específico. Compreender quais são essas intenções e comportamentos é a etapa mais importante do projeto de Arquitetura da Informação para website (DONATTI, 2004).

Esse procedimento, aplicado pelo comércio eletrônico, envolve o conceito de “fidelização de clientes”, desenvolvido nas áreas de Administração e Marketing. Por meio da estratégia de *marketing one to one* ou CRM (*Customer Relationship Management*), visa incentivar a permanência dos clientes, pela observação de seus comportamentos, antecipando as necessidades dos mesmos e apresentando ofertas, informações e recomendações personalizadas. Tudo isso decorrente de uma análise detalhada das informações referentes às visitas do usuário nos diversos *links* do *site* da empresa, que são capturadas e armazenadas em uma base de dados (LEMOS; SANTOS JR., 2003).

Essa técnica, que vem sendo explorada pela área de Ciência da Computação, consiste em coletar dados sobre os usuários que estão utilizando o website, através de um processo de armazenamento da sequência de cliques (*clickstream*), representando a trajetória de um usuário dentro do website, e, posteriormente, disponibilizar os dados para serem analisados por um minerador de dados, a fim de identificar o perfil de cada usuário, concretizando, dessa forma, o processo de personalização, e, conseqüentemente, a geração de páginas dinâmicas focadas no usuário (KRONBAUER, et al., 2004).

Em se tratando de governo eletrônico, este procedimento envolve fidelizar, não somente um público específico, mas toda a sociedade que utiliza informações e serviços, que atendam suas necessidades sociais, políticas, jurídicas e econômicas.

Portanto, Donatti (2004) destaca as considerações adotadas por Nielsen (2002), retratando que “é preciso fornecer ao visitante, ao seu primeiro contato com a página inicial do website, uma idéia rápida e clara sobre o que este pode oferecer”, fornecendo ao usuário um ponto de partida, ou indicando as ações de mais alta prioridade, disponíveis no website. Como também, permitir que o usuário tenha oportunidade de acesso às principais informações e serviços existentes no website.

Essas considerações trazem como destaque as características essenciais da Arquitetura da Informação para website: classificação, ordenação, navegação, rotulação e busca. Além da combinação e aplicação equilibrada dessas características nos conteúdos e serviços do website (REIS, 2007).

A seguir são destacadas as características da Arquitetura da Informação, com base na divisão conceitual de Rosenfeld e Morville (2006), por ser considerada a que melhor compõe a fundamentação para esta pesquisa.

4.1.2. Os componentes da Arquitetura da Informação para website

De acordo com o conceito de Rosenfeld e Morville (2006), a Arquitetura da Informação é composta de quatro grandes sistemas: Organização, Navegação, Rotulação e Busca. A junção desses quatro sistemas, de acordo com Reis (2007), contempla todos os elementos necessários para uma estrutura adequada do ambiente informacional, representado no website, para a interação com o usuário.

Todos esses sistemas apresentam uma grande interdependência, de modo que os problemas de um, normalmente, afetam os demais. Os sistemas de Organização, de Navegação e de Rotulação merecem maior atenção, porque fornecem os elementos necessários para o usuário executar a navegação pelas categorias. Eles reúnem os principais elementos de interação com o usuário; formam a imagem e o modelo mental do funcionamento do website. Alterar esses sistemas envolve reorganizar, reclassificar e readequar todo o conteúdo, além de obrigar o usuário a reaprender a utilizar o website. Já o sistema de Busca pode ser visto como uma peça modular, que se encaixa a qualquer momento no website (REIS, 2007).

O Sistema de Organização é o componente da Arquitetura de Informação que tem por função definir as regras de classificação e ordenação das informações que serão apresentadas e aplicadas, categorizando todos os conteúdos oferecidos (ROSENFELD e MORVILLE, 2006). Seu principal desafio é organizar a informação, de forma a torná-la facilmente compreensível e que ajude o usuário a encontrar o que precisa para atingir seu objetivo (REIS, 2007).

Donatti (2004) destaca que, classificar e agrupar informações é uma tarefa delicada, pois pode induzir o visitante à dificuldades na localização de determinado item, dentro do website.

Em se tratando dos websites do Poder Judiciário Brasileiro, o conteúdo é formatado conforme a organização e competências de cada instituição, havendo, entretanto, muitos serviços e informações semelhantes, como: consulta a andamento de processos e acesso a legislação e jurisprudências (DONATTI, 2004).

Esta situação, destacada por Donatti (2004), reforça as dificuldades para organizar informação na web, que envolvem a ambiguidade e a heterogeneidade dos conteúdos; as diferenças de perspectivas (as experiências de vida e cultura, de quem está organizando a informação, influenciam diretamente as categorias criadas); a estética, que não deve prevalecer sobre a compreensão da informação (a forma deve se adequar ao conteúdo e não o contrário); as políticas internas, porque atrás das decisões que resultam no modelo de organização não existe apenas a preocupação de atender o usuário, nas decisões políticas que visam resolver conflitos de interesses (REIS, 2007).

Quanto ao Sistema de Navegação, o objetivo está em especificar as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual. Isso envolve a utilização adequada de menus, janelas, botões, caixa de textos, lista de opções e diversos outros elementos de interface. Juntos, eles formam um ambiente consistente e permitem que o usuário crie um modelo de ambiente genérico, com maior facilidade. Esse modelo corresponde a esquemas pré-concebidos de ambientes físicos, que estão na mente, adquiridos através da experiência (REIS, 2007).

Reis (2007) faz uma analogia entre a navegação no hipertexto e a navegação em ambientes físicos. “É infinita a quantidade de pontos de referência que o mundo físico oferece para orientar o navegador em sua trajetória. Porém, em um website, essas referências não existem”. Como as sinalizações de cidades e ruas, o autor destaca a necessidade de criar um Sistema de Navegação que estabeleça pontos de referência e uma sinalização no ambiente virtual do hipertexto para orientar o usuário no seu caminho.

Dessa forma, o Sistema de Navegação de um website tem duas funções básicas: indicar ao usuário a sua localização e mostrar o caminho correto que precisa seguir para chegar ao seu destino (REIS, 2007).

Para indicar ao usuário a sua localização, é necessário criar uma composição harmônica dos elementos de navegação. Estes elementos são classificados por Rosenfeld e Morville (2006) em dois subsistemas: o embutido, composto por elementos apresentados junto com o conteúdo da página, que tem a função de contextualizar o usuário e oferecer flexibilidade de movimento e o suplementar, que corresponde ao externo da hierarquia do website, que oferece caminhos complementares, para encontrar o conteúdo e completar as tarefas.

Entre esses elementos, existem: o *Logotipo*, com a função de identificar o website e mostrar a sua posição em relação à web como um todo; *Barra de Navegação Global*, que corresponde a uma sequência de links para as áreas-chave do website; *Menu Local*, com a função de estabelecer uma navegação local, mostrando links para páginas que estão próximas à página que está sendo visitada na estrutura do website; *Bread Crumb*, que corresponde a uma lista de links separados por algum caractere (normalmente >, : ou |) ou gráfico (setas), para informar o usuário onde ele se encontra na estrutura do website e para oferecer links para os níveis hierárquicos imediatamente superiores; *Cross Content*, que corresponde a uma lista de links relacionados ao conteúdo da página atual, oferecendo um nível maior de profundidade ou atalhos; Mapa do Site, com a função de apresentar toda a estrutura analítica do website e permitir acesso direto a qualquer página; e Índice Remissivo, que corresponde a listas de palavras-chave, em ordem alfabética, relacionadas ao conteúdo do website, assemelhando aos índices remissivos dispostos no final de livros (REIS, 2007).

Já para mostrar o caminho correto, cada link deverá comunicar, através de seu rótulo, o que o usuário irá encontrar após clicar nele. Para isso, o rótulo deverá ser capaz de resumir e contextualizar a informação da página que o link direciona (REIS, 2007).

Contudo, Reis (2007) destaca as observações de Fleming (1999), referentes à elaboração de um Sistema de Navegação de qualidade. A autora destaca que o sistema precisa ser fácil de aprender, porque se os usuários perderem muito tempo para entender como utilizá-lo, eles irão abandonar o site.

Outro princípio é ser consistente, ao ponto de oferecer um *feedback*, para que o usuário consiga avaliar se o sistema executou a ação com sucesso, de acordo com as reações referentes a cada ação que executar sobre a interface do website. Um sistema consistente permite que o usuário tenha previsibilidade sobre como será a resposta do sistema antes de executar a ação (REIS, 2007).

O sistema deve estar presente de diferentes formas, conforme o contexto. Para decidir seus movimentos o usuário precisa ver as possíveis rotas. Ser contextualizado é apresentar para o usuário as rotas que lhe interessam, conforme o ponto em que se encontra no sistema (REIS, 2007).

O sistema precisa ser capaz de atender aos diferentes comportamentos dos usuários e economizar ações e tempo de utilização, mantendo as rotas curtas e oferecer atalhos, especialmente para usuários experientes (REIS, 2007).

O sistema deve apresentar mensagens visuais claras e no momento adequado, usando rótulos claros, sem ambigüidade, na linguagem do usuário e consistentes com as informações apresentadas. Deve auxiliar o usuário a seguir os objetivos do website, de acordo com os comportamentos que estão acostumados ao executarem suas tarefas (REIS, 2007).

As observações de Fleming (1999), mencionadas anteriormente, reforçam o conceito empregado por Rosenfeld e Morville (2006), em relação à “navegação social”, que corresponde ao valor derivado da observação da navegação de outros usuários. A idéia consiste em apresentar para um usuário, o que os outros usuários com os mesmos interesses encontraram ao navegar pelo website, correlacionando os conteúdos, baseados nos interesses dos usuários e não em suposições de gestores da informação dos websites (REIS, 2007).

Por isso, Reis (2007) destaca que a navegação social é uma boa ferramenta para superar as dificuldades do projeto do sistema de navegação, especialmente para se melhorar a contextualização.

Em relação ao Sistema de Rotulação, o objetivo consiste em representar e comunicar um conceito através de rótulos, sem ocupar muito espaço na página e sem demandar muito esforço cognitivo do usuário para compreendê-lo (REIS, 2007).

Nos websites, os rótulos são empregados nos títulos de páginas, nas opções do Sistema de Navegação, nos links contextualizados dentro das páginas e nos metadados utilizados na indexação das páginas para o Sistema de Busca, representados por textos, imagens (ícones), sons ou gestos (ROSENFELD e MORVILLE, 2006).

Segundo Reis (2007), autores como Reiss (2000), Rosenfeld e Morville (2002), Wodtke (2003) e Bustamante (2004) apontam o entendimento das línguas e de todas as suas subjetividades e ambigüidades, como fatores de dificuldade na elaboração dos rótulos. O desafio está em conseguir utilizar a mesma linguagem do usuário, que implica compreender gírias, expressões técnicas e até dialetos. Existe, ainda, a questão da ausência de *feedback*, que

dificulta saber se e como a imagem do sistema está sendo corretamente compreendida pelo usuário.

Porém, sendo a linguagem humana ambígua, o usuário, ao procurar por um conteúdo em uma lista de categorias, pode se deparar com duas ou mais categorias onde o item que procura pode estar contido (REIS, 2007).

Na prática, criar categorias mutuamente exclusivas, sem intersecções, nem sempre é possível. Assim, uma alternativa, sugerida por Wodtke (2003, *apud* Reis, 2007), é duplicar os links, colocando-os para o mesmo conteúdo, dentro de todas as categorias que geram dúvidas.

Outra questão, levantada por Reis (2007), está relacionada aos quase-sinônimos (palavras que têm um significado muito próximo) e as homônimas (palavras que têm a mesma pronúncia, mas sentidos diferentes), que geram ambiguidades. Sendo o ideal estreitar a abrangência do assunto em subpáginas, focadas em poucos públicos-alvo e em poucos assuntos.

Para Rosenfeld e Morville (2006), o mais importante está em manter a consistência nos rótulos empregados no website, respeitando o estilo (uso de caixa-alta, caixa-baixa e da pontuação); a aplicação de fontes, cores, tamanhos de letra e espaços em branco; a uniformidade na síntese dos rótulos (grau, número, gênero, tempo verbal, etc.); a equalização na especificação de cada rótulo evitando misturar, no mesmo nível, rótulos com significado abrangente com rótulos com significado estreito; a completude do escopo definido dos rótulos; e o vocabulário da audiência, sem misturar rótulos de públicos diferentes. Por exemplo, não misturar termos científicos com populares.

Em relação ao Sistema de Busca, o objetivo é facilitar o usuário na tarefa de localizar informação, utilizando motores de pesquisa sobre conteúdos devidamente indexados. Apesar da existência de softwares sofisticados, que implementam algoritmos capazes de processar consultas, de acordo com os parâmetros informados pelo usuário, os resultados não atenderão completamente a necessidade deste usuário. Pela razão das ferramentas de busca não conseguirem mapear e indexar todas as informações apresentadas no website, pelo fato de ocorrer um grande número de inclusões e exclusões de informações, páginas e demais conteúdos (ROSENFELD, MORVILLE, 2006).

Para Rosenfeld e Morville (2006), deve-se avaliar os critérios que exijam um mecanismo de busca, antes de simplesmente implementá-lo. Não cometendo equívocos

referentes a diversos desenvolvedores que consideram o motor de pesquisa, por si só, como instrumento capaz de satisfazer todas as necessidades dos usuários.

Estes critérios envolvem uma avaliação se o tipo de informação, contida no website, necessita deste mecanismo ou quando se tem bastante informação e dinamismo desta informação, em que procurar ajuda para obtê-la, torna-se indispensável; se existe uma harmonia com os demais sistemas da arquitetura; se a equipe responsável pelo website possui tempo e know-how para otimizar e configurar um motor de pesquisa; e se o comportamento dos usuários está voltado mais para a navegação no site, do que para a pesquisa (ROSENFELD, MORVILLE, 2006).

De acordo com os critérios avaliados e definida a utilização dos motores de busca, as formas dessa busca a serem utilizadas, podem demonstrar a variedade de expectativas dos usuários, as quais estão divididas em: busca por itens conhecidos, na qual algumas necessidades são claramente definidas e requerem uma resposta simples; busca por idéias abstratas, onde o usuário sabe o que ele quer, mas tem dificuldade em descrever; busca exploratória, em que o usuário sabe como expressar sua questão, mas não sabe exatamente o que espera encontrar e está apenas explorando uma questão para poder aprender algo mais; e busca compreensiva, onde os usuários querem todas as informações disponíveis sobre um determinado assunto (ROSENFELD, MORVILLE, 2006).

Além das formas de busca, são necessários recursos para efetuar a busca e para apresentar os resultados. Em relação aos recursos para a busca, eles podem ser: lógica booleana, linguagem natural, tipos específicos de itens e operadores de proximidade. Para a apresentação dos resultados encontrados, os recursos podem ser listagens (ordenadas), relevância e refinamentos de busca (ROSENFELD, MORVILLE, 2006).

Contudo, Donatti (2004) reforça que um Sistema de Busca deve possuir link para uma busca avançada, pois oferece ao usuário a escolha por um refinamento de seus parâmetros de pesquisa.

As observações apresentadas, anteriormente, tratam da importância da Arquitetura da Informação, como requisito para obter melhor organização e, conseqüentemente, melhor recuperação da informação. Outra preocupação está voltada à Acessibilidade da Informação, que, indiretamente, deve estar relacionada com a Arquitetura da Informação.

4.1.3. Acessibilidade da Informação

A acessibilidade na área de arquitetura de ambientes refere-se, logicamente, à possibilidade de acesso a qualquer ambiente físico, pelas pessoas portadoras de necessidades especiais. Em se tratando de informação na Internet, significa também “facilidade de acesso”, no caso, à informação. O World Wide Web Consortium (W3C), organização que estabelece inúmeros padrões para a Internet, indica que diz respeito a facilidade no trato, ou na obtenção da informação (W3C, 2005). É claro que isso destaca formas de incluir as pessoas com necessidades especiais, principalmente, em se tratando de informações e serviços de interesse público.

Segundo Corradi (2007), as barreiras ou obstáculos que dificultem ou impeçam o acesso à informação e a comunicação estão diretamente relacionadas à ausência de elementos de acessibilidade, tratamento inadequado das informações e/ou inconsistência na interface.

A integralidade da informação, ainda de acordo com Corradi (2007), de forma redundante e consistente, estruturada de forma flexível em ambientes digitais e com interfaces adequadas podem viabilizar o acesso à informação pela diversidade de usuários potenciais (CORRADI, 2007).

Nielsen (2000, *apud* Corradi, 2007) indica que é necessário priorizar a concessão de padrão em websites grandes e planejar uma exposição em estágios da acessibilidade, pois mesmo que não seja possível criar um website totalmente acessível, deve-se ter a responsabilidade de incluir o maior número de recursos de acessibilidade na página.

Segundo Jambreiro, Borges e Andrade (2007), os portais devem garantir sua acessibilidade ao usuário, independente dos níveis de conhecimento, como também, a sua compatibilidade a diversos equipamentos interligados à Internet.

Para Dias (2003) tornar um portal web acessível, possibilita a sua indexação de forma mais rápida e precisa pelos mecanismos de busca, fazendo com que os usuários consigam encontrá-lo mais facilmente.

Segundo Donatti (2004), a acessibilidade deverá estar voltada também a utilização de técnicas que otimizem as diversas velocidades de redes. Isso é, também, respeitar o cidadão, pois as páginas se tornam mais acessíveis para usuários que ainda não dispõem de Internet rápida.

De modo geral, de acordo com Corradi (2007), a acessibilidade tem sido contemplada em políticas públicas, em ações governamentais e em financiamentos de ações que removam barreiras ao acesso e uso das tecnologias de informação e comunicação.

4.1.4. e-MAG

O governo federal brasileiro vem implementando, ao longo dos últimos anos, um conjunto de projetos e iniciativas de governo eletrônico (e-gov). Esse conjunto, envolve a administração pública, a sociedade e o setor privado, através das parcerias do Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) e do Ministério Orçamento e Gestão (MPOG). Os objetivos são melhorar os serviços prestados ao cidadão, ampliar o acesso a esses serviços, melhorar a gestão interna e a transparência e o controle social sobre as ações de governo (BRASIL, 2005a).

Esses projetos e iniciativas orientam-se por diversas regras e determinações. Elas envolvem a construção de uma infra-estrutura de inclusão digital, com modelos e diretrizes inclusivas, com políticas e materialização de ações em nível de Governo Federal, para garantir a acessibilidade universal. (BRASIL, 2005a).

Para isso o e-gov definiu normas e padrões para a infra-estrutura; estabeleceu padrões de interoperabilidade e de desenvolvimento de novos sistemas; elaborou integralmente o conjunto de políticas correlacionadas ao governo eletrônico para promover a integração de *sites* e serviços *on-line* (BRASIL, 2005b).

Dentre essas normas e padrões, o Departamento do Governo Eletrônico, em parceria com a ONG Acessibilidade Brasil, publicou as Recomendações de Acessibilidade para a Construção e Adaptação de Conteúdos do Governo Brasileiro na Internet, o E-MAG, Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (BRASIL, 2005a).

Esse modelo foi desenvolvido com base nas recomendações da W3C, as quais envolvem guias e padrões determinados na iniciativa chamada Web Accessibility Initiative (WAI), para tornar acessíveis os conteúdos do governo brasileiro publicados na Internet, com indicações simples e prioridades adaptadas à realidade do Brasil (BRASIL, 2005b).

Destinado a tornar os conteúdos (informações, serviços, etc) do governo brasileiro na Internet, o E-MAG foi desenvolvido com duas visões. Uma é a técnica, voltada ao desenvolvedor de websites, contendo recomendações práticas, para a construção e/ou adaptação dos websites. A outra é a visão do cidadão, que corresponde uma segmentação da

visão técnica, proporcionando uma orientação e compreensão mais lógica e intuitiva do modelo propriamente dito e da visão técnica (BRASIL, 2005a).

Esse modelo não tem como objetivo servir de método de implementação e desenvolvimento de acessibilidade para websites, mas auxiliar a implementação e adaptação dos conteúdos de forma mais acessível para o usuário (BRASIL, 2005a).

Relembrando, um dos objetivos específicos deste trabalho foi pesquisar os padrões estabelecidos pelo governo eletrônico brasileiro, particularmente o e-MAG, para propor uma arquitetura da informação para os usuários do website do Tribunal de Justiça da Bahia. Dessa forma, a visão voltada ao cidadão, do e-MAG, é a que mais interessa a esta pesquisa, na sua relação com a arquitetura da informação, cuja base é conhecer as necessidades de informação dos usuários do website.

De acordo com os princípios de acessibilidade do e-MAG, a visão voltada ao cidadão é subdividida em quatro áreas, cada uma com um tipo específico de benefício: Área da Percepção; Área da Operação; Área do Entendimento e Área da Compatibilidade (BRASIL, 2005a).

A Área da Percepção trata dos benefícios relacionados à apresentação dos conteúdos de um website. Ela se preocupa com a percepção de elementos como gráficos, sons, imagens, multimídia e equivalentes (BRASIL, 2005a).

A Área da Operação preocupa-se com a manipulação da informação, do conteúdo. Essa área deve garantir formas alternativas ao acesso às informações, por meio de maneiras diferenciadas de navegação, a fim de garantir sempre ao usuário, o controle da navegação e interação com o site (BRASIL, 2005a).

A Área do Entendimento tem conotação semântica. Ela trata de questões relacionadas à compreensão do conteúdo disponibilizado. Ela deve garantir que qualquer conteúdo seja de fácil compreensão por qualquer tipo de usuário (BRASIL, 2005a).

A Área da Compatibilidade aborda questões como a necessidade do uso de tecnologias acessíveis e compatíveis com o modelo proposto (BRASIL, 2005a).

Para a implementação do e-MAG foram definidos três grandes níveis de acessibilidade evolutiva, baseada em três prioridades. A primeira corresponde à exigências básicas de acessibilidade, obrigatórias quanto à adaptação ou construção de conteúdos na web. Se não cumpridas, grupos de usuários ficarão impossibilitados de acessar as informações. A segunda

prioridade corresponde ao atendimento de normas e recomendações de acessibilidade que garantem o acesso às informações e que reduzem as dificuldades para navegar e acessar o website. A terceira prioridade está voltada às normas e recomendações para facilitar o acesso de documentos armazenados no website (BRASIL, 2005a, p.9).

Apesar deste trabalho dar atenção prioritária à visão voltada ao cidadão, não pode deixar de observar a visão técnica do e-MAG, que é a visão da implementação, propriamente dita. Ela oferece dicas e recomendações na estruturação do código fonte dos websites. Indica as características das áreas e os níveis de prioridade de acessibilidade exigidos pelo modelo (BRASIL, 2005b).

Outra questão importante abordada no e-MAG é a validação da acessibilidade do conteúdo e promoção da conformidade. Isso envolve o uso de programas validadores automáticos de acessibilidade, que investigam os níveis de prioridade e que geram relatórios com os problemas encontrados (BRASIL, 2005b).

A preocupação com a avaliação dos serviços, prestados ao cidadão/usuário, contribuiu para o próprio Departamento de Governo Eletrônico desenvolver um projeto de indicadores e métricas para avaliação de e-serviços (BRASIL, 2007). Eles permitem visualizar os pontos fracos e fortes de um serviço e a proximidade em relação às expectativas dos usuários com sua implantação e evolução, considerando:

- o nível de maturidade (traduz em que medida o serviço é prestado de maneira totalmente completa);
- facilidade de uso (trata da qualidade de interação e navegação da interface para acesso ao serviço);
- comunicabilidade (valoriza a receptividade e abertura do Estado à influência e participação dos cidadãos);
- multiplicidade de acesso (refere-se a abrangência que cada iniciativa de governo eletrônico tem de disponibilizar serviços em outros canais eletrônicos além da Internet);
- disponibilidade, acessibilidade (diz respeito à participação das pessoas portadoras de deficiência no uso dos serviços e informações);
- transparência e confiabilidade (BRASIL, 2007).

As diretrizes do e-EMAG (Brasil, 2005a) e as recomendações do projeto de indicadores e métricas para avaliação de e-serviços (BRASIL, 2007), indicam a mesma preocupação e

tratamento às situações de uso da informação, apontadas pela Arquitetura da Informação. Pode-se fazer uma analogia com as diretrizes do e-EMAG e os Sistemas de Organização, Navegação e Rotulação da Arquitetura da Informação. Isso enfatiza a aplicabilidade da Arquitetura da Informação às soluções de Governo Eletrônico.

5. METODOLOGIA

Esta pesquisa é do tipo quanti e qualitativa. Tem como procedimento qualitativo, o estudo de caso do website do Tribunal de Justiça da Bahia. O estudo de caso serve para descrever o contexto organizacional do website, a fim de compreender sua organização, para experimentar as proposições da teoria da arquitetura da informação, como forma de permitir o acesso a informações não facilmente disponíveis.

5.1. ETAPAS DE EXECUÇÃO

Relembrando, o objetivo do trabalho: “propor uma arquitetura da informação adequada para os usuários do website do Tribunal de Justiça da Bahia, visando melhor acessibilidade e interação”. Para atingi-lo, foram estabelecidos seis objetivos específicos, que serviram como etapas de condução do trabalho, descritas a seguir:

- 1^a- Conceituação sobre “Internet e Democracia Eletrônica” e “Governo, Governança Eletrônicos”. Essa conceituação, descrita no item 2 e 3, foi elaborada a partir de levantamento de literatura que trata do assunto. Ela contextualiza esta pesquisa.
- 2^a- Conceituação sobre Arquitetura da Informação e destaque dos elementos que a compõem, a partir da literatura da área, e levantamento dos padrões estabelecidos pelo governo eletrônico brasileiro, particularmente o e-MAG, para aplicação na proposta, objetivo deste trabalho. O resultado desta etapa está descrito no item 4.
- 3^a- Levantamento das necessidades informacionais, de serviços e de participação nos assuntos do judiciário baiano, dos usuários do website. Para isto, duas sub-etapas foram necessárias:
 - identificação do universo de usuários do website do Tribunal de Justiça, em termos de tipos e número de usuários;
 - definição da população da amostra, desse universo de usuários. Os resultados dessas duas sub-etapas estão descritos no 5.2 Universo e Definição da Amostra dos Usuários do Website do Tribunal de Justiça da Bahia.

A abordagem, instrumento de coleta e procedimentos estão descritos no item 5.3. Os resultados estão descritos no item 6.2

- 4^a- Levantamento da visão pessoal dos responsáveis pela gestão da informação e pela criação do website atual do Tribunal de Justiça, buscando conhecer as bases da sua organização, se pessoais ou institucionais. A população, instrumento de coleta e os procedimentos de condução estão no item 5.4.
- 5^a- Realização da fase de pesquisa, da metodologia de Rosenfeld e Morville (2006), com análise da estrutura atual do website do Tribunal, descrita no item 7.1
- 6^a- Realização da fase de estratégia, da metodologia de Rosenfeld e Morville (2006), para compor os recursos web utilizados nos sistemas de organização, navegação, rotulação e busca. O resultado está descrito no item 7.2;
- 7^a- Elaboração da proposta de arquitetura da informação para o website do Tribunal de Justiça. Como este é o objetivo do trabalho, optou-se por apresentá-la no item 7.3, separada dos resultados, para ter maior visibilidade.

O primeiro passo, antes de iniciar o andamento dessas etapas, foi solicitar autorização para a execução do trabalho empírico, às autoridades competentes. Para isso, foi encaminhada uma carta ao assessor de comunicação social do Tribunal de Justiça da Bahia, extensiva à presidente do órgão, via processo administrativo da instituição.

Nessa carta, foi informada a condição deste pesquisador, como funcionário do Tribunal de Justiça e a apresentação do objetivo do trabalho. A partir disso, foram solicitadas, a autorização para a realização do mesmo e a indicação e solicitação de colaboração, aos responsáveis pelo website. Essa solicitação foi endossada, por uma carta de apresentação da orientadora deste trabalho. As imagens de ambas, as cartas, com a autorização do assessor de comunicação na primeira, constam do Apêndice I.

5.2. UNIVERSO E DEFINIÇÃO DA AMOSTRA DOS USUÁRIOS DO WEBSITE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

5.2.1. O Universo

Um website está aberto ao mundo. Dessa forma, qualquer um pode acessar o conteúdo não restrito. Portanto, definir o universo de usuários de um website é praticamente impossível, já que o acesso não se restringe aos usuários, para os quais ele foi construído.

No entanto, a composição de um website, assim como a composição do acervo de uma biblioteca, ou a configuração de qualquer sistema de informação, deve se restringir a um universo limitado de usuários, que são considerados “necessários”. São aqueles usuários cujas necessidades de informação devem ser atendidas.

Dessa forma, pensando o website do Tribunal de Justiça da Bahia, o levantamento e a identificação de todos os seus usuários que acessam, seria impossível. Como exemplo, destaca-se o levantamento, fornecido pela equipe de informática da instituição, com base no serviço do Google Analytics⁴. No período de 23 de março à 22 de abril de 2008, o número de visitas foi de 681.984, com uma média de, aproximadamente, 21.999 por dia, advindas de 48 países. Desse total, 679.032, partindo de 188 cidades brasileiras.

Assim, o universo ficou restrito aos usuários, que se convencionou como “necessários” do Tribunal de Justiça da Bahia, ou seja, restritos ao Estado da Bahia. Esse universo foi classificado em três grupos, que apesar de estarem implícitos, nos atendimentos prestados pelos serviços do website, foram evidenciados por este pesquisador para atender ao objetivo do trabalho: **advogados; interessados** (estudantes, outros profissionais, servidores, aposentados e demais cidadãos) e **magistrados** (por pertencerem à gestão pública das informações judiciais e administrativas do poder judiciário). Essa classificação foi elaborada com base nos registros de serviços disponibilizados no website, os quais oferecem o cadastro de e-mail para recebimento de informações do judiciário.

O Estado da Bahia possui, aproximadamente, 41.596 advogados registrados na Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Estado da Bahia (OAB/BA)⁵. De acordo com dados obtidos no site em novembro de 2008. No entanto, para este estudo, foram considerados somente os advogados cadastrados nas bases de dados, dos sistemas legados do Poder Judiciário.

Delimitando, ainda mais, o sistema escolhido foi o de movimentação processual por e-mail. Esse sistema é conhecido por sistema PUSH, nos tribunais brasileiros, por conter dados de identificação, por e-mail e por cadastro na OAB. Portanto, o universo de “advogados” foi o do sistema PUSH da Bahia, que contém, aproximadamente, 8.818 advogados cadastrados, com e-mails.

⁴ Solução de análise da web de nível empresarial, que fornece uma visibilidade do tráfego de um determinado website. http://www.google.com/intl/pt-BR_ALL/analytics/

⁵ <http://www.oab-ba.com.br/>

Com relação ao grupo de “interessados”, foi utilizada a base do sistema NEWSLETTER, por conter dados, com identificação por e-mail, dos interessados na Newsletter, que pertencem à diversos segmentos da sociedade. Dessa forma, o universo de “interessados” foi o do sistema NEWSLETTER, que contém, aproximadamente, 8.848 cadastrados, com e-mails.

Quanto ao grupo de “magistrados”, a base utilizada foi a do Departamento de Recursos Humanos (RH) do Tribunal. Essa base indica o número de 593 juízes ativos e em exercício da função. No entanto, desse total, foi estabelecido como universo da categoria “juízes”, somente os que possuem e-mails corporativos, que são em número de 565 juízes.

5.2.2. A Amostra

Para obter a amostra, utilizou-se da técnica de amostragem proporcional estratificada, por oferecer bastante relevância à peculiaridade de algumas populações estarem divididas em estratos e/ou subgrupos de uma população total, como o caso dos usuários do website do TJBA.

Esta técnica designa os diferentes elementos de uma população que tem características iguais entre si, e ao mesmo tempo diferenciam de outros elementos contíguos a eles. Como é provável que o universo de usuários do website do TJBA apresente, de estrato em estrato, um comportamento heterogêneo, ou seja, magistrados são diferentes de advogados e, advogados diferentes de interessados, convém que o sorteio dos elementos da amostra, leve em consideração tais estratos (TRIOLA, 2005).

Portanto, com base nessa técnica, a amostra correspondeu a porcentagem, arbitrária, de 5% do total de cada categoria. Assim, os números de usuários abordados de cada categoria foram:

$N = 5/100 \times 565 \text{ magistrados} \Rightarrow 28,25 \text{ ou } 28 \text{ magistrados}$ $N = 5/100 \times 8818 \text{ advogados} \Rightarrow 440,9 \text{ ou } 441 \text{ advogados}$ $N = 5/100 \times 8848 \text{ interessados} \Rightarrow 442,4 \text{ ou } 442 \text{ interessados}$

Considerando a variabilidade das amostras e o grau de erro latente nos estratos, é preciso aplicar um fator de correção, por levar em consideração que existem erros no processo, quando se admite trabalhar com amostras e não com a população inteira. Então, a

fórmula do fator de correção é aplicada para fins de atenuar e controlar o erro (TRIOLA, 2005), conforme o cálculo abaixo:

A fórmula é: $n_0 = 1/(E_0)^2$, que considera a margem de erro em razão do todo (TRIOLA, 2005).

E_0 = Erro arbitrado. N = População

Assim, o número definitivo da amostra, considerando os estratos da população, anteriormente destacados e a técnica de amostragem proporcional estratificada, ficou definido por:

$n = (N * n_0) / (N + n_0)$. Sendo, n o valor definitivo da amostra (TRIOLA, 2005).

Substituindo os valores correspondentes nas variáveis definidas na fórmula, as amostras para os diferentes estratos, considerando um erro arbitrado de 5%, estão na tabela abaixo:

TABELA 1 - Amostra da População Abordada do Universo de Usuários do website do TJBA

Amostra	
Grupos de Usuários	Números
Magistrados	26
Advogados	209
Interessados	210
Total de Respondentes	445

A escolha das pessoas a serem questionadas, foi determinada de forma aleatória, pois todos os usuários de cada grupo, representam igualmente o universo.

5.3. ABORDAGEM, INSTRUMENTO DE COLETA E PROCEDIMENTOS DO LEVANTAMENTO COM OS USUÁRIOS DEFINIDOS

5.3.1. Abordagem

Considerando os preceitos da arquitetura da informação, a construção de um website deve, em primeiro lugar, conhecer os usuários e suas necessidades de informação. Portanto, o website deve ter foco nos seus usuários. A abordagem que está sendo utilizada, nos trabalhos levantados sobre Arquitetura da Informação, que tem como foco o usuário, é a do “Sense-

Making”, desenvolvida pela Profa. Dra. Brenda Dervin, na Ohio State University, em 1972 e publicada em 1983 (FERREIRA, 1997 *apud* REIS, 2007).

Essa abordagem visa estudar as necessidades de informação, que os usuários enfrentam em uma determinada situação e como fazem para superá-la. Além de buscar o entendimento sobre, como as pessoas satisfazem suas necessidades de informação e como esse conhecimento pode ser aplicado no design dos sistemas de informação, tornando-os mais eficazes (DERVIN, 1997 *apud* REIS, 2007).

Ela é citada por autores, que se dedicam ao estudo de usuários e sistemas de informação, como Nilan (1986), Ferreira (1997), Cheuk (1999) a própria Dervin (1997), todos eles citados por Reis (2007).

Partindo da idéia básica, de que os humanos tem a capacidade de entendimento mútuo, apesar de que cada um vê as coisas de pontos de vista diferentes, a estratégia adotada pela abordagem “Sense-Making”, parte do pressuposto de ter-se, no mínimo, duas possibilidades para tudo.

As pessoas procuram informação, quando estão em um vazio (trata-se da dúvida do indivíduo, da falta de compreensão de algo), ou quando estão em uma situação de mudança, ou seja, quando não têm respostas claras ou estão tratando, de alguma forma, fazer sentido (DERVIN, 1989 *apud* ARELLANO, 2004).

Para preencher esse vazio, as pessoas constroem um caminho cognitivo e construtivista para encontrar as respostas que necessitam. Mesmo de pontos de vista diferentes sobre a mesma coisa, precisam de um enorme componente de flexibilidade (meios de comunicação e interação) para ter uma resposta aceita mutuamente (DERVIN, 1989 *apud* ARELLANO, 2004).

O reconhecimento da importância em descobrir qual é o vazio que está querendo se cobrir e o que conduz a pessoa para esse ou aquele raciocínio, surge depois de ter-se comprovado que é necessário usar os fatos para organizar a realidade e dessa maneira colocar a informação dentro do seu contexto. Os fatos devem estar sempre ligados a um contexto. Se as pessoas olham para a informação através do seu contexto, a realidade pode ficar um pouco mais compreensível (ARELLANO, 2004).

Portanto, o que se tenta alcançar, com a abordagem do “Sense-Making”, são padrões (localização, uso, acesso e preferências) comuns à maioria dos usuários, através da análise individual das situações, características, pensamentos e ações de cada indivíduo (REIS, 2007).

5.3.2. Instrumento de Coleta

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário *online*, disponibilizado na web (APÊNDICE II). De acordo com o objetivo da pesquisa, o instrumento não poderia ser outro. Além disso, ele apresenta vantagens sobre outros instrumentos, como: a disponibilidade em tempo integral, para que o respondente possa acessá-lo no momento que julgar mais apropriado e de qualquer ponto ligado à rede.

O questionário foi composto por questões fechadas, que buscaram o entendimento dos usuários sobre os graus de relevância dos conteúdos e por questões abertas para levantamento de opiniões, divididas em duas partes. A primeira levantou as necessidades de informação e de serviços, ponderando os níveis de importância e preferência para cada item disponível no website. Além disso, buscou os níveis de satisfação: 1º- em relação ao conhecimento sobre o contexto (missão, objetivos, estratégias, pessoal, processos e procedimentos, infra-estrutura física e tecnológica, orçamento, e cultura organizacional); 2º sobre os conteúdos (informações e serviços) apresentados no website. A segunda parte, levantou as dificuldades e necessidades de acesso, ponderando a forma como os conteúdos poderiam ser apresentados no website.

Para verificar a eficiência deste questionário foi realizado um pré-teste com seis usuários, entre magistrados, advogados e interessados, para verificar a compreensão das questões. Os devidos ajustes foram realizados no questionário e a versão utilizada na pesquisa está apresentada no APÊNDICE II.

5.3.3. Procedimentos

O questionário foi disponibilizado na ferramenta SurveyMonkey⁶, no endereço: www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=qZEDCzNczFXBkaBpOj_2feLA_3d_3d. O convite, aos 445 usuários definidos como amostra, foi feito por e-mail, para cada um deles.

O questionário esteve disponível de abril de 2009 até início de junho de 2009. O motivo para um período tão próximo do fechamento do trabalho deve-se às várias mudanças do website, seguindo as determinações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), sobre as implementações de novos serviços. Além de questões administrativas e alterações de

⁶ Software online para criação de questionários eletrônicos. <http://www.surveymonkey.com/>

procedimentos organizacionais. Se a coleta tivesse sido realizada no início do ano de 2009, como previsto no planejamento do trabalho, as opiniões dos usuários não teriam alcançado essas mudanças e, portanto, poderiam ter outro viés.

5.3.4. Técnica de Análise dos Dados

Após a coleta dos dados, foi feito um descarte, de acordo com os seguintes critérios: preenchimento incompleto do questionário; preenchimento totalmente favorável ou desfavorável à todas as questões e aos questionários que representaram manifestações políticas através das questões abertas, as quais influenciariam as respostas das questões fechadas.

Após o descarte, os dados foram agrupados sob os grupos definidos: magistrados, advogados e demais interessados. As respostas das questões abertas serviram para identificar outras situações e necessidades, não identificadas pelas questões fechadas.

Os dados foram dispostos em tabelas, utilizando a ferramenta da Microsoft Office Excel, evidenciando, no primeiro momento, as preferências e necessidades de cada grupo, como forma de identificar o "vazio", a "falta de compreensão", as dificuldades enfrentadas ao navegar e utilizar os serviços disponibilizados no website do TJBA. Apresentados nos itens 6.2.1 e 6.2.2.

Em seguida, foi elaborada uma síntese dos resultados do levantamento com os usuários, identificando padrões de localização, uso, acesso e preferências das informações, comuns à maioria deles, através do levantamento das necessidades, situações e características, entre as respostas de cada grupo, observando esses atributos no "todo". Apresentada no item 6.3.

Com esses resultados e de acordo com as diretrizes da Arquitetura da Informação, foi “construída” a proposta para o website do Tribunal de Justiça, apresentada no item 7. Como se trata de uma proposta acadêmica, com limitações de tempo e de condições de implementação, ela ficou restrita às fases de pesquisa (Research) e de estratégia (Strategy), sugeridas na metodologia de Rosenfeld e Morville (2006). Portanto, não foram abordadas as outras fases dessa metodologia: projeto/prototipação, implementação e administração.

As fases de pesquisa e de estratégia, na metodologia de projetos de arquitetura de informação, contemplam o estudo das necessidades e preferências dos usuários, a definição

dos objetivos para um modelo, a determinação dos conteúdos e dos requisitos funcionais, a definição da estrutura deste modelo e uma definição gráfica e visual (REIS, 2007).

5.4. POPULAÇÃO, INSTRUMENTO DE COLETA E PROCEDIMENTOS DO LEVANTAMENTO COM OS RESPONSÁVEIS DO WEBSITE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

O objetivo desse levantamento foi conhecer as bases da organização do website do Tribunal, se pessoais ou institucionais, a partir da visão dos responsáveis pela gestão da informação do website, sobre as razões e necessidades que os motivaram à estruturação do website atual, realizada em junho de 2008. Essa estruturação modificou a que estava vigente desde 2003.

Os responsáveis pelo website do Tribunal de Justiça fazem parte do quadro de profissionais da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), órgão auxiliar do Tribunal de Justiça, responsável pela coordenação da política de comunicação institucional do Tribunal. A equipe da ASCOM-TJ é constituída dos seguintes profissionais:

TABELA 2 – População dos Responsáveis pelo website do TJBA

Ocupações	Quantidade
Jornalista	5
Fotógrafo	2
Publicitário	1
Relações Públicas	1
Estagiário de Jornalismo	4

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas, tendo um roteiro (APÊNDICE III), com questões relativas à: experiências profissionais; motivações que justifiquem as alterações desenvolvidas no website, desde junho de 2008; administração dos conteúdos e sobre o conhecimento das necessidades dos usuários e das determinações que regem um governo eletrônico.

Relembrando que, para este levantamento foram solicitadas a autorização para a realização do mesmo e a indicação e solicitação de colaboração, aos responsáveis pelo website, que consta do Apêndice I.

6. RESULTADOS E ANÁLISE

Os resultados aqui apresentados seguem a mesma ordem das etapas narradas no item 5.1, e estão de acordo com os objetivos traçados:

- O item 6.1 descreve, sucintamente, o Tribunal de Justiça da Bahia, como a instituição mantenedora do website, objeto desta pesquisa.
- O item 6.2 descreve os resultados obtidos com os usuários do website do TJBA (magistrados, advogados e demais interessados), a partir do Questionário on-line (APÊNDICE II), que buscou conhecer, necessidades de informação e acessibilidade do website do TJBA.
- O item 6.3 descreve uma síntese dos resultados obtidos com os usuários do website do TJBA, que buscou conhecer, padrões de localização, busca, acesso e preferências, comuns aos usuários do website do TJBA.
- O item 6.4 descreve os resultados do levantamento com os responsáveis pelo website, referente às situações que levaram à reestruturação do website em junho de 2008.

6.1. O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA (TJBA)

O TJBA tem jurisdição em todo o Estado da Bahia. Ele foi regulamentado pela Lei Estadual, conhecida por Lei de Organização Judiciária (LOJ), que dispõe sobre a organização e divisão judiciária do Estado da Bahia, a administração e o funcionamento da Justiça e seus serviços auxiliares, tais como: os serviços notariais e de registro, definidos como Ofícios da Justiça, que são os de organização técnica e administrativa, destinados a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos.

A LOJ foi alterada em maio de 2008, por decorrência da criação de novas unidades judicantes e introduziu mudanças de procedimentos e concessões de responsabilidades, para atender as demandas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

O TJBA é a instância mais elevada do Judiciário Estadual e, portanto, é a instituição gestora das informações e serviços que o poder judiciário promove, por meio das suas unidades administrativas e dos seus órgãos judicantes.

Atualmente, o TJBA tem 35 desembargadores, que formam o Tribunal Pleno. Ele é dirigido pela Mesa Diretora, constituída de um Presidente, dois Vice-Presidentes, um Corregedor Geral e um Corregedor das Comarcas do Interior. Escolhidos entre os desembargadores mais antigos na Corte, os integrantes da Mesa exercem gestões de dois anos de duração, não podendo ser reeleitos para o cargo.

Esta organização possui além das atribuições judicantes, voltadas aos julgamentos de última instância estadual (2º Grau), a responsabilidade administrativa sobre o andamento e a manutenção das funções e serviços públicos, exercidos pelos servidores e prestadores de serviço contratados pelo Tribunal.

De acordo com as atribuições: judicantes e administrativas, o Tribunal de Justiça é dividido em: órgãos judicantes e serviços auxiliares. Os órgãos judicantes são compostos pelo Tribunal Pleno (Câmaras/Seções Cíveis e Criminais) e pela Mesa Diretora. Os serviços auxiliares são subordinados à Presidência e compostos por assessorias da Presidência, Diretoria Geral da Secretaria do Tribunal, Ofícios da Justiça e pelo Instituto Pedro Ribeiro de Administração Judiciária (IPRAJ).

Apesar do IPRAJ ser definido como uma autarquia, ele é totalmente dependente das decisões e despachos determinados pela Presidência. O IPRAJ envolve uma Superintendência que administra, através de suas gerências, as áreas de Serviços Gerais, Recursos Humanos, Projetos e Obras, Patrimônios, Médica e Odontológica, Financeiro e Informática, do poder judiciário.

Dentre as assessorias da Presidência, destaca-se a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM). Ela é responsável por todos os canais de comunicação e gestão das informações do TJBA, o que inclui o website, cujo conteúdo é rigorosamente controlado para preservar os interesses do TJBA.

A figura 1 apresenta o organograma do Tribunal de Justiça:

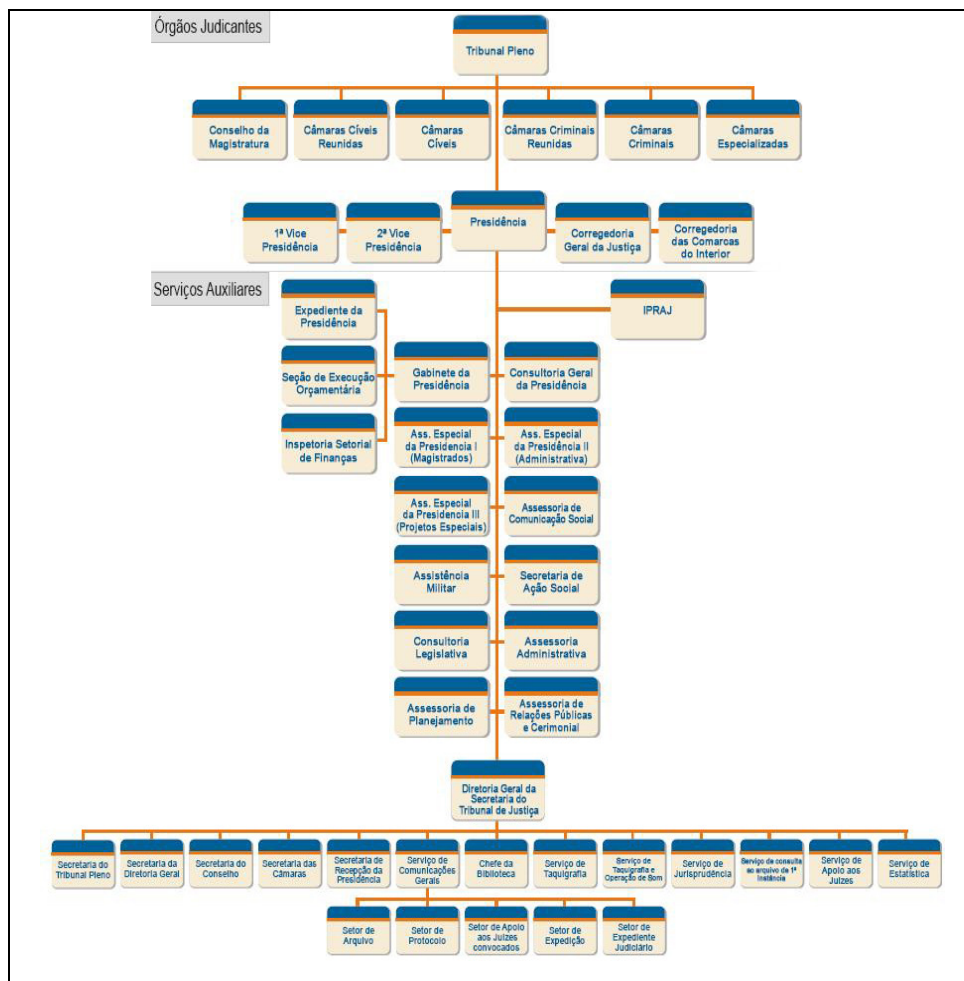


FIGURA 1 - Organograma do Tribunal de Justiça da Bahia.

Fonte: <http://www.tjba.jus.br/site/arquivos/organograma%20TJBA.pdf>

6.2 RESULTADOS DO LEVANTAMENTO COM OS USUÁRIOS

Como exposto no item 5.2.2, o total das amostras dos três grupos de usuários foi de 445, sendo: 26 magistrados; 209 advogados e 210 interessados, para os quais foi enviado um e-mail solicitando a participação. Após o descarte de respostas, de acordo com os critérios descritos no item 5.3.4, o total de respostas válidas e analisadas foi de 234, conforme distribuição na Tabela 3.

Tabela 3 – Números de usuários, cujas respostas foram consideradas válidas

Grupos de Usuários	Números	% da Amostra
Magistrados	11	42,3
Advogados	109	52,1
Interessados	114	54,3
Total de Respondentes	234	52,6

A apresentação dos resultados é feita de acordo com a ordem das questões, (APÊNDICE 2). Dentro de cada questão são apresentados os resultados de cada grupo de usuário. Seguindo a apresentação dos dados, ainda dentro de cada questão, é feita uma análise ao conjunto dos resultados de cada grupo. A primeira questão serviu para a identificação, se magistrados, advogados ou interessados, cujos resultados, após o descarte mencionado, já estão na tabela 3.

6.2.1 Necessidades de Informação do Website do TJBA (Parte 1)

6.2.1.1 Sobre o Acesso Diário (Questão 2)

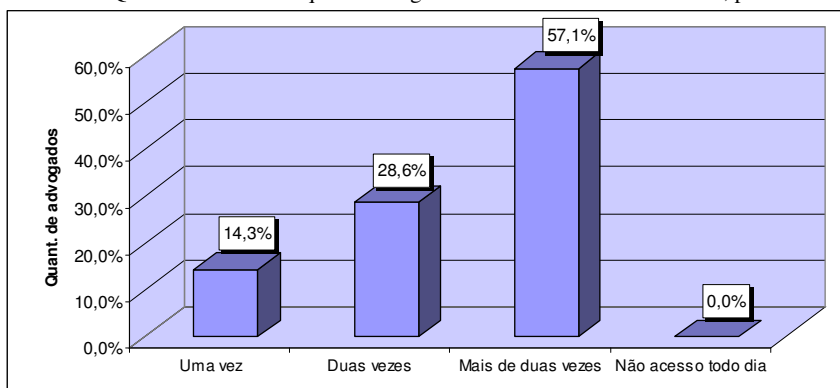
- **Magistrados (11 respondentes)**

Todos os magistrados responderam que acessam o website mais de duas vezes por dia. Essa frequência de acesso confirma a necessidade de informação disponível no website. Muitos magistrados estão distribuídos em unidades distantes do Tribunal, na capital e no interior, e o website é a fonte de informação e de serviços necessários para o trabalho cotidiano.

- **Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 1 apresenta a quantidade de vezes que os advogados acessam o website do TJBA, por dia.

Gráfico 1 - Quantidade de vezes que os advogados acessam o website do TJBA, por dia

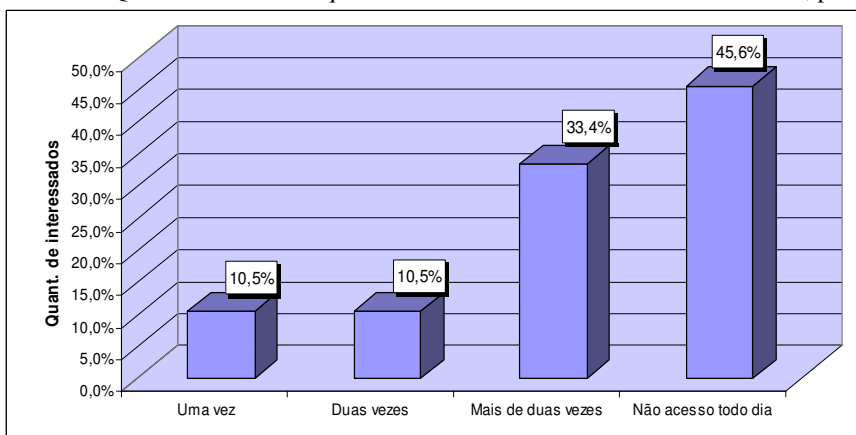


Como pode ser verificado, do total de 109 advogados, 14,3% deles acessam uma vez por dia, 28,6% acessam duas vezes e 57,1% acessam mais de duas vezes. Esses dados constataam que o website do TJBA é fonte de informação e ferramenta de trabalho, desse grupo de usuários também.

- **Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 2 apresenta a quantidade de acesso dos interessados, por dia. A representação da quantidade de interessados, que responderam, também foi colocada em porcentagem, como a dos advogados, para melhor visualização dos dados.

Gráfico 2 - Quantidade de vezes que os interessados acessam o website do TJBA, por dia



Como demonstra o gráfico 2, dos 114 “interessados” respondentes, 10,5% deles acessam uma vez por dia, 10,5% acessam duas vezes, 33,4% acessam mais de duas vezes e 45,6% não acessam todo dia. Esses dados indicam que os “interessados”, em sua maioria, acessam o website do TJBA para usufruir, esporadicamente, das informações e serviços de que precisam.

- **Análise**

É notório que o website do TJBA é fonte de informação e ferramenta de trabalho dos magistrados e advogados. No entanto, esses dados constataam essa afirmação e reforçam o pressuposto de que, os hábitos de busca e necessidades de informação, desses dois grupos de usuários, devem ser cuidadosamente considerados. Eles são os usuários necessários do

website, a prioridade 1 dos desenvolvedores do website. São eles que também forneceram conteúdos para o website.

Os interessados também devem ter seus hábitos de busca e necessidades de informação considerados. No entanto, eles se constituem em outra prioridade, por entender que um governo eletrônico deve disponibilizar informações e serviços, que atenda à toda sociedade.

Contudo, considerados os hábitos de busca e necessidades de informação de magistrados e advogados, o website estará adequado aos interessados, restando apenas pequenos ajustes.

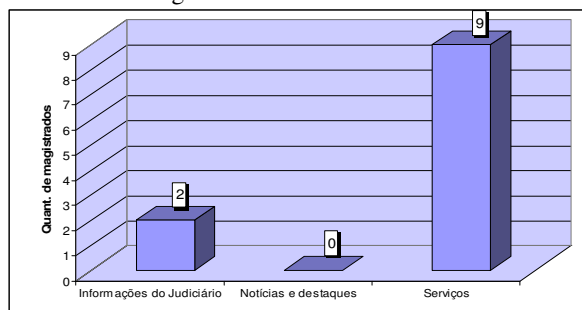
6.2.1.2 Sobre os tipos de conteúdos de maior interesse (Questão 3)

Na questão 3, foi informado ao respondente que a página inicial do website do TJBA (APÊNDICE 2) é composta de três colunas de conteúdos, que foram classificadas, para efeito desta dissertação, em três tipos: Informações do Poder Judiciário (lado esquerdo e *menu* superior); Notícias e destaques (centro) e Serviços (lado direito). A partir disso, a solicitação foi para indicar qual tipo de conteúdo é o de maior interesse.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 3 apresenta o tipo de conteúdo de maior interesse para os magistrados.

Gráfico 3 – Tipo de conteúdo de maior interesse para os magistrados

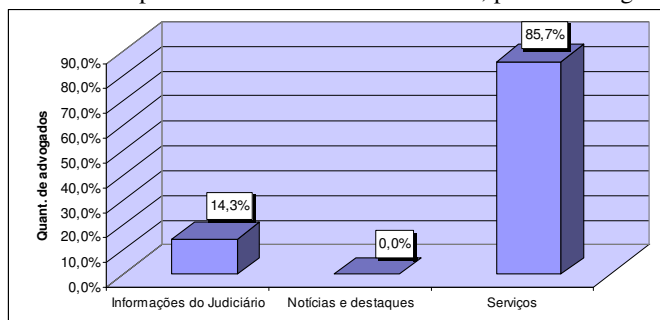


Como demonstra o gráfico 3, dos 11 magistrados, 9 indicaram “Serviços” como o tipo de conteúdo de maior interesse. Os outros 2 indicaram “Informações do Judiciário” e nenhum deles apontou “Notícias e Destaques”. O interesse por “Serviços” se justifica, porque eles se referem ao suporte informatizado às atividades judicantes, que auxiliam os magistrados, quanto aos procedimentos e decisões.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 4 demonstra que, assim como os magistrados, a maioria dos advogados respondentes, 85,7% indicaram “Serviços”, como o tipo de conteúdo de maior interesse. Os outros 14,3%, “Informações do Judiciário” e nenhum indicou “Notícias e Destaques”. Guardadas as devidas proporções, o resultado foi o mesmo que o dos magistrados. A grande maioria tem interesse nos “Serviços”.

Gráfico 4 - Tipo de conteúdo de maior interesse, para os advogados.

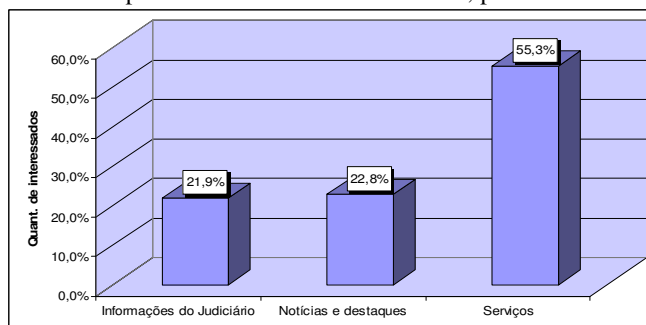


O interesse por “serviços” se justifica pela necessidade dos advogados de obterem resultados da Justiça de forma mais dinâmica. Esses serviços facilitam e agilizam os procedimentos, ações e apelações dos advogados, sobre o interesse das partes envolvidas nos processos.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

Como registrado no Gráfico 5, é interessante notar que, como no caso dos magistrados e advogados, a maioria dos interessados também têm Serviços como o maior interesse. Dos 114 respondentes, 55,3% optaram por “Serviços”. Do restante, 22,8% indicaram “Notícias e Destaques” e 21,9% “Informações do Judiciário”.

Gráfico 5 - Tipo de conteúdo de maior interesse, para os interessados.



O interesse por “serviços” se justifica pela necessidade dos interessados de obterem respostas sobre o andamento de processos judiciais e administrativos. Esses serviços atendem, em sua maioria, as partes envolvidas em processos.

No entanto, "Informações do Judiciário" e "Notícias em Destaque", também foram indicados como de maior interesse, de forma expressiva. Esse interesse procede pela necessidade dos interessados de obterem informações, a fim de adquirirem conhecimento sobre assuntos jurídicos.

- **Análise**

Esses dados constataam que o website do TJBA, é mais visitado para utilizar os serviços, antes prestados somente nos setores do Tribunal e demais órgãos (Fórum Ruy Barbosa, cartórios extras-judiciais, etc.) subordinados ao Tribunal.

A vantagem em disponibilizar serviços prestados pelos setores e demais órgãos do Tribunal, no website do TJBA, está relacionada ao aumento da eficiência da máquina administrativa, através da redução do tempo, e da comodidade dos usuários, para realização das suas necessidades, reduzindo as idas e vindas às localizações físicas da Instituição.

Outra análise importante refere-se a quantidade expressiva de usuários que buscam outras informações, além de serviços. Essas informações servem de amparo aos usuários, para adquirirem conhecimento sobre as atividades do judiciário baiano, como também respostas às dúvidas, sobre como usufruir dos recursos da Justiça.

6.2.1.3 Sobre o Grau de Importância ao tipo de conteúdo: “Informações do Judiciário”(Questão 4)

Na questão 4 foi solicitado ao respondente, que independente do tipo de informação apontado como de maior interesse (Questão 3), que indicasse o grau de importância dos conteúdos do tipo “Informações do Judiciário”.

Para cada grupo de usuários, foi questionado o grau de importância para cada assunto, representado pelos rótulos (títulos), apresentados nos *menus* e *links* (lado esquerdo e *menu* superior do website).

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

A Tabela 4 apresenta a lista dos conteúdos que compõem “Informações do Judiciário” e o grau de importância de cada um deles para os magistrados.

Tabela 4 - Grau de Importância para os magistrados, sobre o tipo de conteúdo: “Informações do Judiciário”.

Informações do Judiciário	Grau de Importância/ N° de magistrados				
	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Membros da Corte	0	0	2	9	0
Corregedoria	0	0	0	0	11
Magistrados	0	0	0	2	9
2º Grau	0	0	0	10	1
1º Grau	0	0	0	10	1
Projetos Especiais	0	0	2	9	0
Administração – IPRAJ	0	0	0	10	1
Transparência	0	0	0	9	2
Concursos	0	0	9	2	0
Ouvidoria	0	0	0	11	0
Cerimonial	3	7	0	1	0
Psicologia e Assistência	0	3	6	2	0
Orientações ao Cidadão	0	0	3	8	0
Conciliação	0	0	2	9	0
Ação Social	0	0	11	0	0
Licitações	0	0	9	2	0
Convênios	0	0	10	1	0
Concessão de diárias	0	0	0	9	2
Links Úteis	0	0	10	1	0
Tabela de Custas	0	0	1	10	0
Nova LOJ	0	0	0	9	2
Inscrição para capacitação em Poder Judiciário	0	0	0	11	0
Sistema de Justiça da Infância e da Juventude	0	0	0	11	0
Metas Nacionais de Nivelamento	0	0	1	10	0
Inspeção do CNJ: esclarecimentos	1	8	1	1	0
Balcão de Justiça e Cidadania	0	2	9	0	0
Colégio de Presidentes	3	7	1	0	0
CEJA	0	0	0	8	3
Plantão do Judiciário *	0	0	0	9	2
Agenda da Presidência *	1	8	2	0	0
Novo Regimento Interno *	0	0	0	11	0
Plano Diretor do Judiciário*	1	0	8	2	0
Tabela de Temporalidade de Documentos *	0	0	11	0	0
Institucional **	0	0	1	10	0
Legislação **	0	0	2	9	0
Publicações **	1	0	9	1	0
Telefones **	0	0	0	0	11

* Correspondem também às Informações do Judiciário, mas que estão disponíveis no menu de serviços.

** Correspondem também às Informações do Judiciário, mas que estão disponíveis no menu central.

A classificação “totalmente relevante” tem motivos comprovados para as informações representadas pelos rótulos "Corregedoria" e "Magistrados". O grau de importância procede por trazerem informações direcionadas aos próprios magistrados. É a Corregedoria que trata da conduta dos magistrados. Sendo um dever dos magistrados, acompanharem as determinações da Corregedoria. Quanto ao item "Magistrados", envolve informações disponibilizadas pela Assessoria de Magistrados, referentes à convocações, substituições, plantões, etc.

Outro resultado interessante é o grau de importância atribuído as informações, representadas pelo rótulo "Telefones". Ele é o guia telefônico de todas as unidades do poder judiciário, no formato pdf, datado em 15/07/2008. Ele está defasado, por causa da mudança de endereço das instalações da unidade IPRAJ e das separações de suas gerências e supervisões, acontecidas em março de 2009.

A maioria dos rótulos das "Informações do Judiciário" foram consideradas como relevantes. Dos 11 magistrados, 9 deles destacaram esse grau de importância. Estas informações destacam assuntos administrativos, institucionais e judiciais, que oferecem vários esclarecimentos para os magistrados.

A classificação de irrelevante tem também motivos comprovados para as informações representadas pelos rótulos “Agenda da Presidência”; “Colégio de Presidentes”; “Cerimonial” e “Inspeção do CNJ”.

O rótulo "Agenda da Presidência" apresenta informações defasadas e não se caracteriza como agenda. Ela não informa todos os compromissos da Presidente, durante um determinado período.

O rótulo "Colégio de Presidentes" redireciona para um domínio do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe (TJSE).

O rótulo "Cerimonial", apesar da organização da informação estar bem estruturada, trata, apenas, da correspondência oficial da Presidente e da organização e execução de solenidades.

Quanto a classificação de irrelevante para as informações representadas pelo rótulo "Inspeção do CNJ" é surpreendente. Ela não condiz com a real importância das informações que ele contém. As informações representadas por este rótulo são de total relevância. Elas se referem à auditoria do CNJ (Conselho Nacional de Justiça), sobre vários problemas encontrados nos procedimentos e gestão do judiciário baiano.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

A tabela 5 apresenta o número de advogados que optaram por cada grau de importância dos conteúdos do tipo “Informações do Judiciário”.

Tabela 5 – Grau de Importância para os advogados, sobre o tipo de conteúdo: "Informações do Judiciário".

Informações do Judiciário	Grau de Importância/ Nº de advogados				
	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Membros da Corte	0	0	39	54	16
Corregedoria	0	0	15	94	0
Magistrados	0	0	31	78	0
2º Grau	0	0	28	65	16
1º Grau	0	0	27	62	20
Projetos Especiais	0	0	30	64	15
Administração – IPRAJ	0	0	62	47	0
Transparência	0	0	15	59	35
Concursos	0	0	47	62	0
Ouvidoria	0	0	66	31	12
Cerimonial	0	0	109	0	0
Psicologia e Assistência	0	0	81	28	0
Orientações ao Cidadão	0	0	15	78	16
Conciliação	0	0	39	55	15
Ação Social	0	0	62	47	0
Licitações	0	0	52	57	0
Convênios	0	0	78	31	0
Concessão de diárias	0	0	62	37	10
Links Úteis	0	0	16	93	0
Tabela de Custas	0	0	0	71	38
Nova LOJ	0	10	19	57	23
Inscrição para capacitação em Poder Judiciário	0	16	31	62	0
Sistema de Justiça da Infância e da Juventude	0	0	37	58	14
Metas Nacionais de Nivelamento	0	0	41	53	15
Inspeção do CNJ: esclarecimentos	0	0	31	18	60
Balcão de Justiça e Cidadania	0	0	47	15	47
Colégio de Presidentes	0	0	93	16	0
CEJA	0	0	62	47	0
Plantão do Judiciário *	0	0	15	78	16
Agenda da Presidência *	0	27	82	0	0
Novo Regimento Interno *	0	8	20	56	25
Plano Diretor do Judiciário*	0	0	62	47	0
Tabela de Temporalidade de Documentos *	0	0	79	30	0
Institucional **	0	0	28	65	16
Legislação **	0	0	23	55	31
Publicações **	0	0	16	34	59
Telefones **	0	0	13	35	61

* Correspondem também às Informações do Judiciário, mas que estão disponíveis no menu de serviços.

** Correspondem também às Informações do Judiciário, mas que estão disponíveis no menu central.

A Tabela 5 destaca que, dos 109 respondentes, uma média de 67 advogados, consideram a maioria dos conteúdos como relevantes. É elevado o número de advogados que demonstram interesse por assuntos jurídicos, ou assuntos que vão agregar um certo valor para os procedimentos de suas ações judiciais. Isso é observado pelo grau de importância destacado por: 94 advogados em relação à "Corregedoria", 78 advogados em relação à "Magistrados", "Plantão do Judiciário" e "Orientações ao Cidadão", 93 advogados à "Links Úteis", 71 advogados à "Tabelas de Custas", entre outros.

Um resultado interessante é o grau de importância ao assunto representado pelo rótulo "Inspeção do CNJ", diferentemente dos magistrados. Do total de advogados, 60 deles consideram estas informações totalmente relevantes.

Quanto à "Telefones", o grau de totalmente relevante, infere-se, que deve ser pela necessidade de um meio de comunicação mais rápido com a Instituição. Esse grau de importância demonstra que as informações disponibilizadas no website, não são suficientes para os advogados.

Os conteúdos considerados indiferentes estão mais voltados à Instituição. Apesar de "Administração - IPRAJ" ser um assunto importante para a sociedade, em relação aos esclarecimentos de custas, arrecadações e gastos orçamentários, 62 advogados se mostraram indiferentes. Assim como para os magistrados, 82 advogados se mostraram indiferentes à "Agenda da Presidência", 93 advogados à "Colégio de Presidentes" e 109 advogados ao "Cerimonial".

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

A tabela 6 apresenta os números de interessados que optaram por cada grau de importância dos conteúdos do tipo "Informações do Judiciário".

Tabela 6 - Grau de Importância para os interessados, sobre o tipo de conteúdo: "Informações do Judiciário".

Informações do Judiciário	Grau de Importância/ N° de interessados				
	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Membros da Corte	0	0	20	61	33
Corregedoria	0	0	29	60	25
Magistrados	0	0	31	58	25
2º Grau	6	0	10	64	34
1º Grau	6	0	20	60	28
Projetos Especiais	6	0	22	28	58
Administração - IPRAJ	0	0	20	59	35
Transparência	0	0	12	13	89
Concursos	0	0	13	25	76
Ouvidoria	0	0	0	63	51
Cerimonial	12	29	60	13	0
Psicologia e Assistência	13	13	12	63	13
Orientações ao Cidadão	12	0	0	13	89
Conciliação	0	0	13	63	38
Ação Social	0	8	13	34	59
Licitações	0	18	25	46	25
Convênios	0	25	53	24	12
Concessão de diárias	25	13	58	10	8
Links Úteis	11	0	19	46	38
Tabela de Custas	8	0	17	22	67
Nova LOJ	9	13	19	48	25
Inscrição para capacitação em Poder Judiciário	0	13	25	25	51
Sistema de Justiça da Infância e da Juventude	0	0	13	38	63
Metas Nacionais de Nivelamento	10	0	59	13	32
Inspeção do CNJ: esclarecimentos	9	12	16	29	48
Balcão de Justiça e Cidadania	0	13	0	25	76
Colégio de Presidentes	55	15	25	11	8
CEJA	0	16	62	12	24
Plantão do Judiciário *	9	0	13	54	38
Agenda da Presidência *	67	13	12	14	8
Novo Regimento Interno *	13	25	53	10	13
Plano Diretor do Judiciário*	13	0	61	12	28
Tabela de Temporalidade de Documentos *	23	0	59	22	10
Institucional **	13	0	14	49	38
Legislação **	10	0	19	57	28
Publicações **	11	0	21	23	59
Telefones **	9	12	0	30	63

* Correspondem também às Informações do Judiciário, mas que estão disponíveis no menu de serviços.

** Correspondem também às Informações do Judiciário, mas que estão disponíveis no menu central

A Tabela 6 destaca que, dos 114 interessados respondentes, uma média de 54 considerou a maioria dos conteúdos como relevantes. É notório o grau relevante e totalmente relevante para os assuntos voltados a cidadania, tais como, "Projetos Especiais", "Transparência", "Orientações ao Cidadão", "Ação Social", Sistema de Justiça da Infância e

Juventude", "Balcão de Justiça e Cidadania", "Psicologia e Assistência", "Ouvidoria", entre outros.

Quanto as informações representadas pelos rótulos "Agenda da Presidência" e "Colégio de Presidentes", também não são importantes para os demais interessados, em conformidade com os magistrados e advogados.

- **Análise**

É importante observar, que os grupos de magistrados e advogados consideraram relevantes a maioria das Informações do Judiciário. Quanto aos interessados, a maioria das Informações são relevantes e totalmente relevantes. O nível de importância dessas informações para os interessados, é maior que dos magistrados e advogados. A diferença do grau de importância entre os grupos de usuários, destaca a necessidade de modificar suas representações no *layout* do website.

Outra observação importante, corresponde ao grau de importância oferecido às informações: "Agenda da Presidência", "Colégio de Presidentes" e "Cerimonial". Apesar dos grupos de usuários se mostrarem indiferentes a essas informações, elas fazem parte de uma formalidade histórica, inerente ao cargo de Presidente do Tribunal de Justiça. Vale ressaltar, que as informações "Agenda da Presidência" estão desatualizadas. As atualizações não acompanham as divulgações sobre a Presidência, anunciadas na parte de "Notícias e Destaques".

6.2.1.4 Sobre o Grau de Importância ao tipo de conteúdo: “Notícias e Destaques” (Questão 5)

Na questão 5, foi solicitado ao respondente que indicasse o grau de importância dos conteúdos do tipo “Notícias e Destaques”. Para cada grupo de usuários, foi questionado o grau de importância para cada item, representado pelos rótulos (títulos), apresentados no centro da página do website.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

A Tabela 7 apresenta a lista dos conteúdos que compõem “Notícias e Destaques” e o grau de importância de cada um deles para os magistrados.

Tabela 7 - Grau de Importância para os magistrados, sobre o tipo de conteúdo: "Notícias e Destaques".

Notícias e Destaques	Grau de Importância/Nº Magistrados				
	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Destaque	0	0	0	11	0
Hora da notícia	0	0	2	9	0
Imagens na notícia	0	0	8	3	0
Notícia	0	0	0	11	0
Notícias do dia anterior	0	0	0	11	0
Observação de “novo” para os destaques recentes	0	0	2	9	0
Quantidade de destaques exibidos	0	0	11	0	0
Quantidade de notícias exibidas do dia	0	0	10	0	1
Resumo da notícia	0	0	0	0	11

Como pode ser constatado, os 11 magistrados, consideraram relevantes os itens: "Destaque", "Notícia", e "Notícias do dia anterior". Os mesmos consideram "Resumo da notícia" como totalmente relevante. Quanto a quantidade de destaques e notícias exibidos, os magistrados mostraram-se indiferentes aos itens.

No entanto, na questão 2, sobre os conteúdos de maior interesse, eles não receberam nenhuma indicação. Portanto, infere-se que esse tipo de conteúdo deva receber outro tratamento ou localização na página principal do website.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

A Tabela 8 apresenta a lista dos conteúdos que compõem “Notícias e Destaques” e o grau de importância de cada um deles para os advogados.

Tabela 8 - Grau de Importância para os advogados, sobre o tipo de conteúdo: "Notícias e Destaques".

Notícias e Destaques	Grau de Importância/Nº Advogados				
	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Destaque	9	14	11	61	14
Hora da notícia	0	0	63	35	11
Imagens na notícia	0	0	62	31	16
Notícia	0	0	12	69	28
Notícias do dia anterior	0	0	59	38	12
Observação de “novo” para os destaques recentes	0	0	58	31	20
Quantidade de destaques exibidos	0	0	70	24	15
Quantidade de notícias exibidas do dia	0	0	78	21	10
Resumo da notícia	0	0	14	78	17

A tabela 8 demonstra que 61 advogados, consideram o item “Destaque”, como relevante. Assim como 69 advogados para o item “Notícia” e 78 advogados para o item “Resumo da Notícia”. Guardadas as devidas proporções, o resultado referente ao grau de importância relevante, foi semelhante aos dos magistrados. Porém, uma média de 65 advogados mostraram-se indiferentes aos demais itens. A grande maioria tem interesse nos “Serviços”.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

A Tabela 9 apresenta a lista dos conteúdos que compõem “Notícias e Destaques” e o grau de importância de cada um deles para os interessados.

Tabela 9 - Grau de Importância para os interessados, sobre o tipo de conteúdo: "Notícias e Destaques".

Notícias e Destaques	Grau de Importância/Nº Interessados				
	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Destaque	0	0	0	76	38
Hora da notícia	0	0	14	70	30
Imagens na notícia	0	0	25	65	24
Notícia	0	0	10	81	23
Notícias do dia anterior	0	10	25	63	16
Observação de “novo” para os destaques recentes	0	0	0	72	42
Quantidade de destaques exibidos	0	10	22	59	23
Quantidade de notícias exibidas do dia	0	10	20	59	25
Resumo da notícia	0	0	13	76	25

A Tabela 9 destaca que, dos 114 respondentes, uma média de 69 interessados, consideram todos os itens como relevantes. O resultado referente ao grau de importância relevante, difere dos magistrados e advogados.

- **Análise**

Apesar do tipo de conteúdo "Notícias e Destaques" não ter sido mencionado pelos magistrados e advogados na questão 3 (item 6.2.1.2), alguns conteúdos, como "Destaque", "Notícias" e "Resumo da Notícia", foram considerados relevantes.

Esse resultado destaca também a diferença entre os interessados e os demais participantes (magistrados e advogados), em relação a importância destacada a todos os conteúdos.

6.2.1.5 Sobre o Grau de Importância ao tipo de conteúdo: “Serviços” (Questão 6)

No website do TJBA, os serviços estão dispostos na coluna da direita da página principal (APÊNDICE 4). A coluna não recebe esse título “Serviços”. Ele foi atribuído para efeito desta dissertação, mesmo contendo alguns itens que não são propriamente serviços de transação jurídica e administrativa. Relembrando, “Serviços” foi o tipo de conteúdo indicado como o de maior importância para os três grupos de usuários, como indica os gráficos no item 6.2.1.2.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

A Tabela 10 apresenta a lista dos conteúdos que compõem “Serviços” e o grau de importância de Cada um deles para os magistrados.

Tabela 10 - Grau de Importância para os magistrados, sobre o tipo de conteúdo: Serviços.

Serviços	Grau de Importância/ N° de magistrados				
	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Projudi (Processo Judicial Digital)	0	0	1	10	0
Jurisprudência	0	0	0	0	11
DAJ Eletrônico (Documento de Arrecadação Judiciária)	0	0	0	9	2
Atividades do Tribunal	0	0	0	11	0
Diário da Justiça Eletrônico	0	0	0	0	11
Consulta Processual	0	0	0	1	10
Movimentação processual por e-mail	0	0	2	9	0
Queixa Prévia	0	0	11	0	0
Pré-Cadastro Petições Iniciais	0	0	0	11	0
Protocolo Administrativo	0	0	0	10	1
Mapa do Judiciário	0	0	0	9	2
Guia de Recolhimento	0	0	0	9	2
Dados Estatísticos	0	0	0	11	0
TJBA-Mail	0	0	0	0	11
Biblioteca	0	0	1	10	0
Custódia de Armamento	0	0	0	10	1
Ouvidoria pela Internet	0	0	0	11	0
TJ News (News)	0	0	11	0	0

Como pode ser constatado, 11 magistrados, consideraram totalmente relevantes os serviços: "Jurisprudência, "Diário da Justiça Eletrônico" e "TJBA-Mail". Assim como, 10

magistrados ao serviço "Consulta Processual". Estes serviços representam as principais atividades dos magistrados pelo website.

Pode-se verificar, pelos dados da Tabela 10, que a maioria dos serviços são considerados relevantes por: 11 magistrados em relação aos serviços, "Atividades do Tribunal", "Pré-Cadastro Petições Iniciais", "Dados Estatísticos" e "Ouvidoria pela Internet"; 10 magistrados em relação aos serviços, "Projudi", "Protocolo Administrativo", "Biblioteca" e "Custódia de Armamento"; e 9 magistrados em relação aos serviços, "DAJ Eletrônico", "Movimentação processual por e-mail", "Mapa do Judiciário" e "Guia de Recolhimento".

Quanto aos serviços "Queixa Prévia" e "TJ News", 11 magistrados mostraram-se indiferentes, decorrente dos serviços não serem utilizados pelos magistrados.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

A Tabela 11 apresenta a lista dos conteúdos que compõem "Serviços" e o grau de importância de cada um deles para os advogados.

Tabela 11 - Grau de Importância para os advogados, sobre o tipo de conteúdo: Serviços.

Serviços	Grau de Importância/ Nº de advogados				
	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Projudi (Processo Judicial Digital)	0	0	0	16	93
Jurisprudência	0	0	0	16	93
DAJ Eletrônico (Documento de Arrecadação Judiciária)	0	0	0	29	80
Atividades do Tribunal	0	0	20	62	27
Diário da Justiça Eletrônico	0	0	0	9	100
Consulta Processual	0	0	0	0	109
Movimentação processual por e-mail	0	0	0	14	95
Queixa Prévia	0	0	10	35	64
Pré-Cadastro Petições Iniciais	0	0	15	16	78
Protocolo Administrativo	0	0	38	15	56
Mapa do Judiciário	0	0	31	78	0
Guia de Recolhimento	0	0	0	34	75
Dados Estatísticos	0	0	65	29	15
TJBA-Mail	0	0	18	76	15
Biblioteca	0	0	31	62	16
Custódia de Armamento	0	0	109	0	0
Ouvidoria pela Internet	0	0	19	31	59
TJ News (News)	0	0	35	60	14

A Tabela 11 destaca que, dos 109 respondentes, uma média de 82 advogados, consideram a maioria dos serviços como totalmente relevantes. Este resultado difere dos magistrados.

Os serviços relevantes foram considerados por: 62 advogados para "Atividades do Tribunal" e "Biblioteca"; 78 advogados para "Mapa do Judiciário"; 76 advogados para "TJBA-Mail"; e 60 advogados para "TJ News (News)". Apesar do serviço "TJBA-Mail" ter sido considerado relevante para 76 advogados, esse serviço é restrito aos servidores do poder judiciário.

Quanto aos serviços destacados como indiferentes, 65 advogados apontaram o serviço "Dados Estatísticos" e 109 advogados o serviço "Custódia de Armamentos". Esses serviços, destinam-se aos magistrados e demais servidores do poder judiciário.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

A Tabela 12 apresenta a lista dos conteúdos que compõem “Serviços” e o grau de importância de cada um deles para os interessados.

Tabela 12 - Grau de Importância para os interessados, sobre o tipo de conteúdo: Serviços.

Serviços	Grau de Importância/ N° de interessados				
	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Projudi (Processo Judicial Digital)	0	17	59	28	10
Jurisprudência	0	0	19	65	30
DAJ Eletrônico (Documento de Arrecadação Judiciária)	0	0	0	51	63
Atividades do Tribunal	0	0	16	60	38
Diário da Justiça Eletrônico	0	0	0	25	89
Consulta Processual	0	0	0	9	105
Movimentação processual por e-mail	0	0	13	45	69
Queixa Prévia	13	0	62	39	0
Pré-Cadastro Petições Iniciais	20	0	60	34	0
Protocolo Administrativo	12	0	36	59	7
Mapa do Judiciário	13	0	25	58	18
Guia de Recolhimento	13	19	14	58	10
Dados Estatísticos	25	64	14	11	0
TJBA-Mail	0	61	15	38	0
Biblioteca	0	12	25	63	14
Custódia de Armamento	14	60	40	0	0
Ouvidoria pela Internet	0	0	0	34	80
TJ News (News)	0	0	0	41	73

A Tabela 12 destaca que, dos 114 respondentes, uma média de 80 interessados, consideram a maioria dos serviços como totalmente relevantes, uma média de 61 interessados, consideram outros serviços com relevantes.

Em relação ao grau de importância indiferente, 59 interessados destacaram o serviço "Projudi", 62 destacaram o serviço "Queixa Prévia" e 60 consideraram o serviço "Pré-Cadastro Petições Iniciais". Esses serviços são restritos aos advogados.

Os interessados consideraram irrelevantes os serviços "Dados Estatísticos", "Custódia de Armamento" e "TJBA-Mail". Como já comentado, com relação aos advogados, esses serviços, destinam-se aos magistrados e demais servidores do poder judiciário.

- **Análise**

Apesar do tipo de conteúdo “Serviços”, ter sido considerado como o tipo de conteúdo de maior interesse, pelos três grupos de usuários, os resultados sobre o grau de importância de cada serviço disponibilizado no website, distinguem os serviços que cada grupo de usuários utiliza.

Esse resultado destaca, também, o consenso entre os grupos, em relação aos serviços "Consulta Processual" e "Diário da Justiça Eletrônico". Esses serviços são considerados de grande utilidade à todos os segmentos da sociedade.

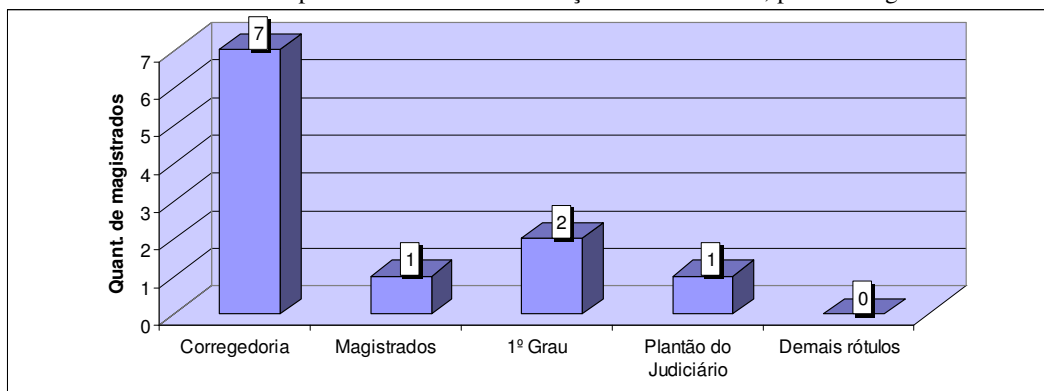
6.2.1.6 As três primeiras preferências entre “Informações do Judiciário” (Questão 7)

Buscando priorizar os conteúdos de maior interesse, dos três grupos de usuários, a questão 7 solicitou a indicação das três primeiras preferências de “Informações do Judiciário”. Decidiu-se pelas três primeiras para efeito desta dissertação, que, como já colocado, tem restrições de tempo e de condições de implantação. Esses resultados, portanto, serviram, portanto, para a composição da proposta (item 7.1)

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 6 apresenta o conteúdo de primeira preferência para os magistrados.

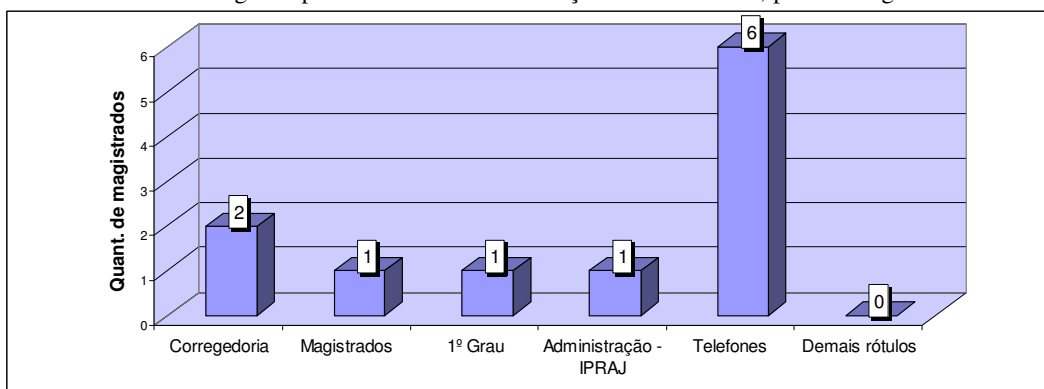
Gráfico 6 - Primeira preferência entre "Informações do Judiciário", para os magistrados.



A maioria dos magistrados apontou o conteúdo "Corregedoria" como a primeira preferência entre as "Informações do Judiciário". A preferência por este conteúdo, corresponde ao acompanhamento compulsório das determinações da Corregedoria, pelos magistrados. Vale ressaltar, que o *link*, representado por este rótulo (título), redireciona a página principal do website do TJBA, para o *site* da Corregedoria, do TJBA. Esse *site* apresenta outra organização das informações e serviços disponibilizados.

O gráfico 7 apresenta "Telefones" como a segunda preferência, entre os magistrados.

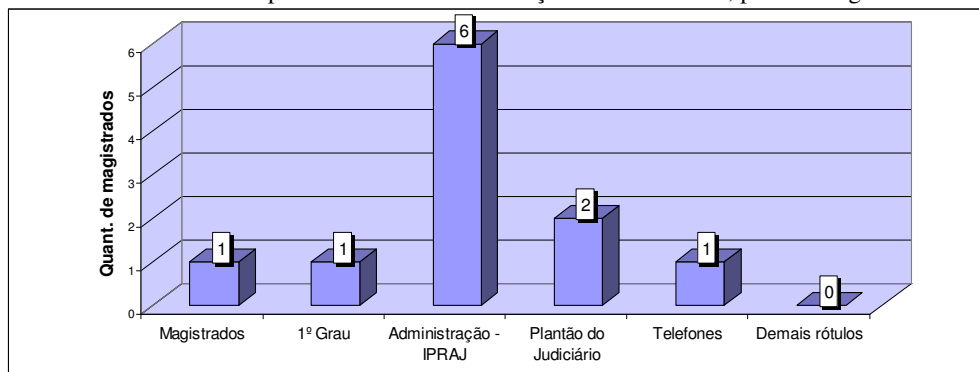
Gráfico 7 - Segunda preferência entre "Informações do Judiciário", para os magistrados.



Inferese, diante dessa preferência por "Telefones", que esse é o meio de comunicação mais utilizado pelos magistrados, para solicitações, reclamações e esclarecimentos.

O gráfico 8 apresenta o rótulo "Administração - IPRAJ" como a terceira preferência, entre os magistrados.

Gráfico 8 - Terceira preferência entre “Informações do Judiciário”, para os magistrados.

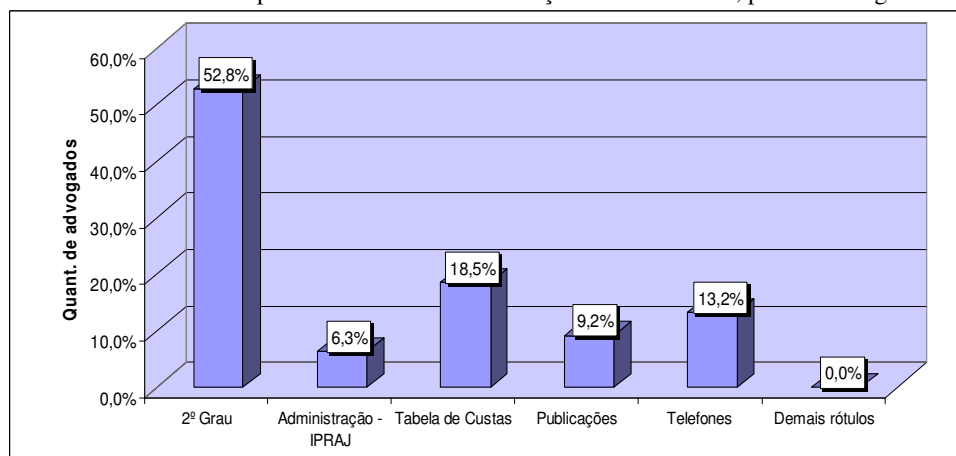


O conteúdo "Administração-IPRAJ", corresponde às informações referentes aos serviços auxiliares do Tribunal, tais como, recursos humanos, financeiro, informática, serviços gerais, etc. Vale ressaltar, que o *link*, representado por este rótulo (título), redireciona a página principal do website do TJBA, para o *site* do IPRAJ, pertencente à Instituição. Este *site* também apresenta outra organização das informações e serviços disponibilizados

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 9 apresenta o rótulo "2º Grau" como a primeira preferência entre os advogados.

Gráfico 9 - Primeira preferência entre o “Informações do Judiciário”, para os advogados.

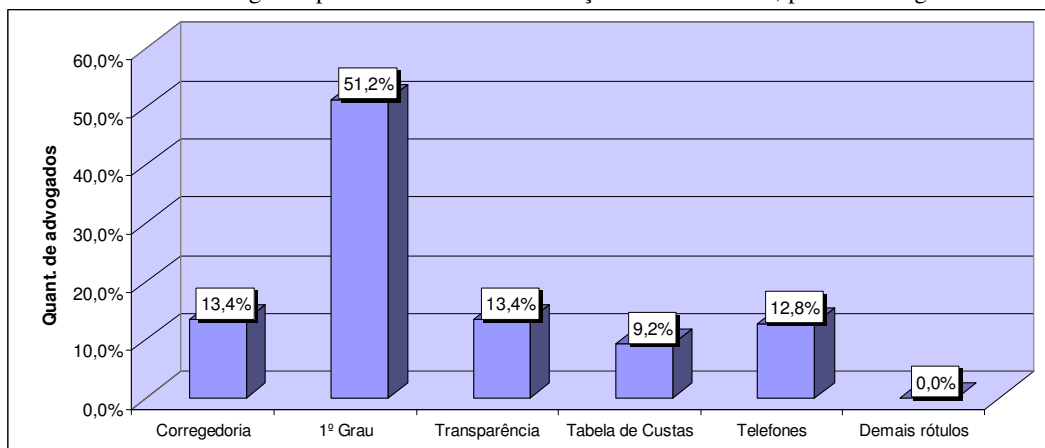


A primeira preferência, entre as Informações do Judiciário, demonstra a busca por informações específicas da composição, horários e atividades das sessões da instância (2º Grau), pois as informações representadas pelo rótulo "2º Grau", corresponde aos órgãos

judicantes, que julgam processos recorridos, em sua maioria pelos advogados, para instâncias superiores.

O gráfico 10 apresenta o rótulo "1º Grau" como a segunda preferência, entre os advogados.

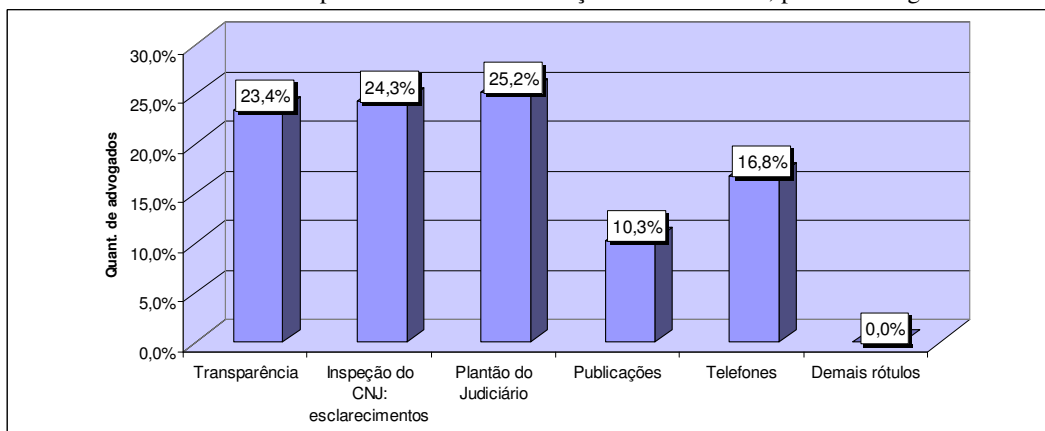
Gráfico 10 - Segunda preferência entre "Informações do Judiciário", para os advogados.



A preferência pelo conteúdo "1º Grau", segue a mesma importância da primeira preferência. As informações representadas pelo rótulo "1º Grau", destacam os horários e atividades dos juízes de primeira instância.

O gráfico 11 apresenta a terceira preferência dos advogados. Nesta preferência houve uma distribuição quase uniforme entre "Plantão do Judiciário", "Inspeção do CNJ" e "Transparência", com a diferença de apenas 1 usuário.

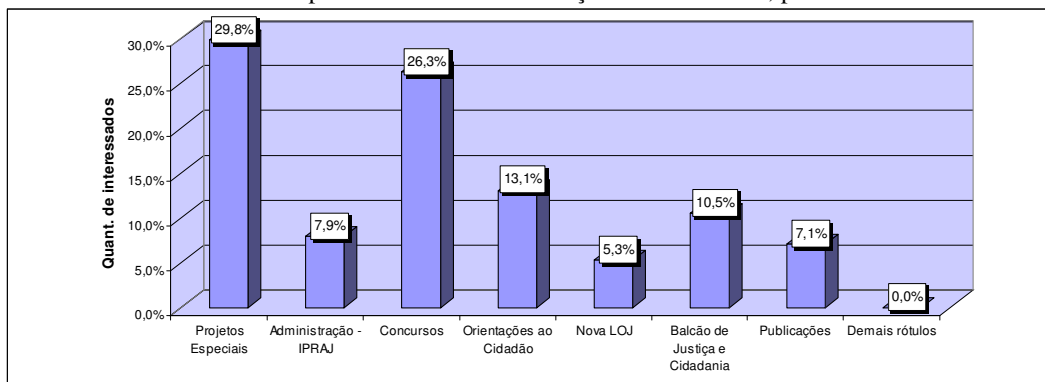
Gráfico 11 - Terceira preferência entre "Informações do Judiciário", para os advogados.



- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 12 apresenta "Projetos Especiais" como a primeira preferência entre os interessados.

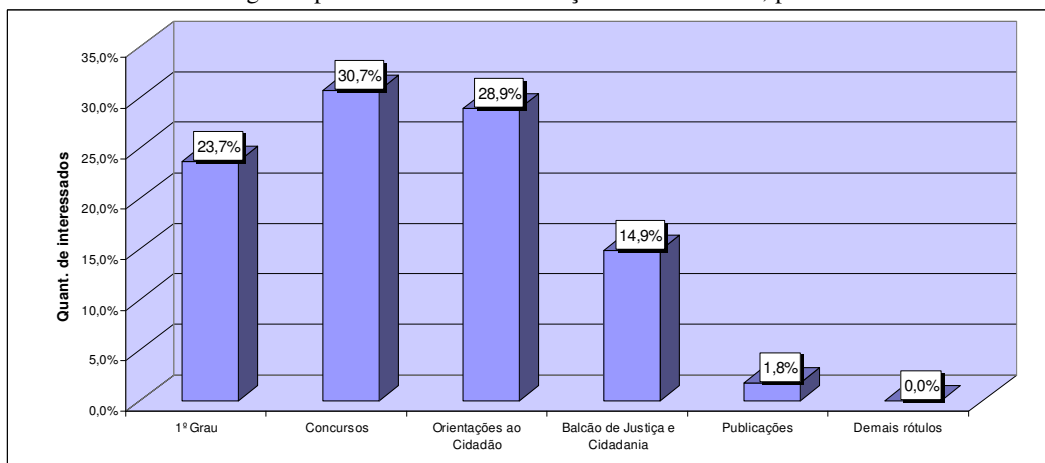
Gráfico 12 - Primeira preferência entre "Informações do Judiciário", para os interessados.



O conteúdo "Projetos Especiais", corresponde às informações referentes aos serviços voltados ao cidadão, tais como, Núcleo de Atendimento Judiciário, Conciliação, Balcão de Justiça e Cidadania, etc.

O gráfico 13 apresenta o conteúdo "Concursos" como a segunda preferência.

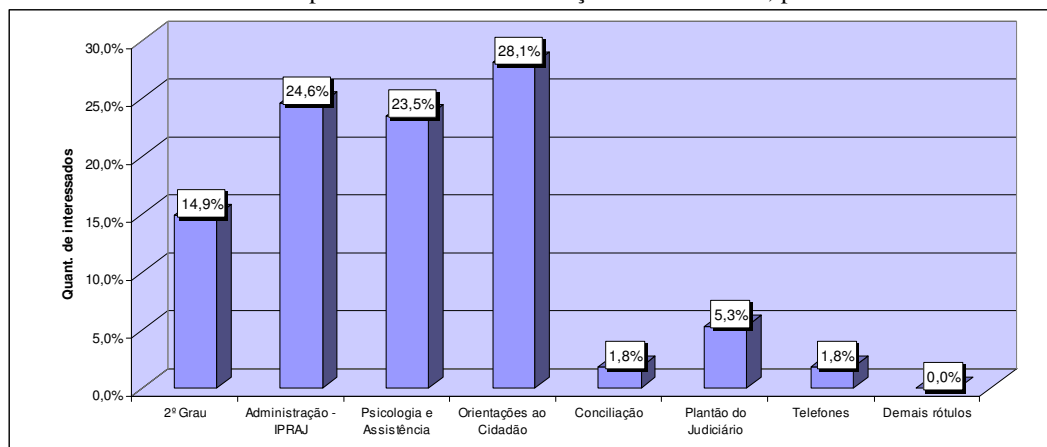
Gráfico 13 - Segunda preferência entre "Informações do Judiciário", para os interessados.



A busca por informações sobre concursos realizados pelo TJBA, destaca a procura por oportunidades para ingressar no serviço público.

O gráfico 14 apresenta o conteúdo "Orientações ao Cidadão" como a terceira preferência.

Gráfico 14 - Terceira preferência entre "Informações do Judiciário", para os interessados.



O conteúdo "Orientações ao Cidadão", corresponde às informações referentes às orientações sobre abertura de ações cíveis e criminais do 1º Grau, além de orientações sobre consultas de processo e certidões.

- **Análise**

É importante observar as preferências destacadas pelos magistrados e advogados. Essas preferências correspondem aos conteúdos considerados como relevantes, conforme o resultado da questão 4 (item 6.2.1.3). Apesar deles citarem outros itens como totalmente relevantes, apenas o conteúdo "Corregedoria" é destacado como preferência, pelos magistrados. A importância dada ao conteúdo "Corregedoria" é óbvia. Qualquer magistrado deve seguir as determinações da Corregedoria, que é o órgão fiscalizador das atividades judicantes.

Em relação aos interessados, os conteúdos destacados nas preferências, reforçam o grau de importância determinado como totalmente relevantes (item 6.2.1.3). Percebe-se um grau de concordância muito maior entre os interessados, do que em relação aos magistrados e advogados. Isso destaca que os interessados são mais decididos, em relação a prestação de serviços e disponibilização das informações pertinentes à sociedade.

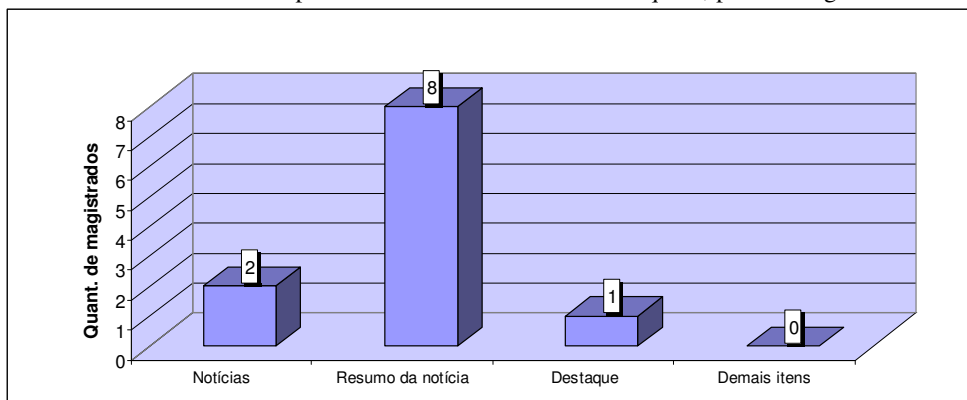
6.2.1.7 As três primeiras preferências entre as Notícias e Destaques (Questão 8)

A justificativa para esta questão é a mesma da questão 7. Buscando, então, priorizar os conteúdos de maior interesse, dos três grupos de usuários, a questão 8 solicitou a indicação das três primeiras preferências de “Notícias e Destaques”.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O Gráfico 15 demonstra a primeira preferência dos magistrados para “Notícias e Destaques”.

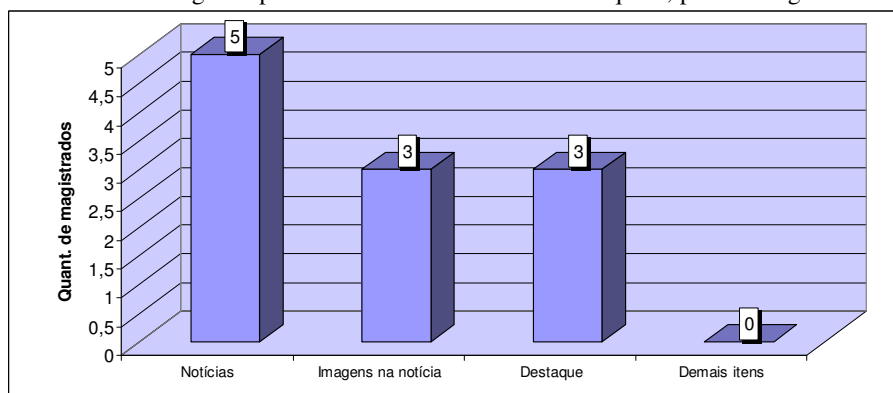
Gráfico 15 - Primeira preferência entre “Notícias e Destaques”, para os magistrados.



Dos 11 magistrados, 8 deles escolheram "Resumo da notícia" como primeira preferência. Isso indica que os magistrados se baseiam nos resumos para a posterior leitura da notícia, por inteiro, que realmente interessa. Isso indica que é importante destacar os assuntos e os resumos das notícias no site.

O gráfico 16 aponta "Notícias" como a segunda preferência, mais indicada entre os magistrados.

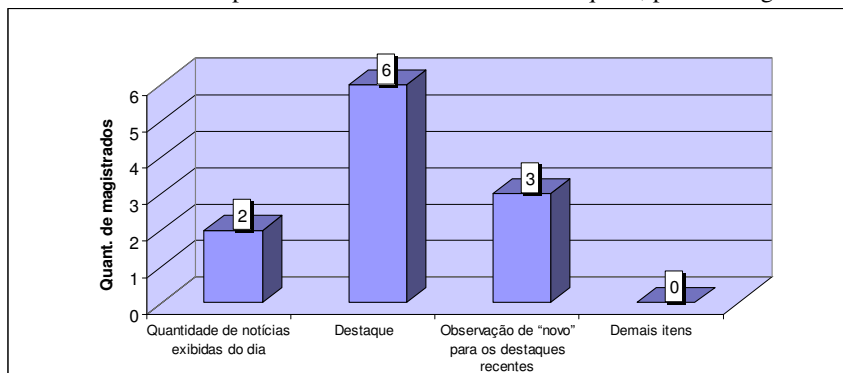
Gráfico 16 - Segunda preferência entre “Notícias e Destaques”, para os magistrados.



Dos 11 magistrados, 5 deles escolheram "Notícias" como segunda preferência.

O gráfico 17 apresenta "Destaque" como a terceira preferência mais votada entre os magistrados.

Gráfico 17 - Terceira preferência entre “Notícias e Destaques”, para os magistrados.



Interessante comparar “Notícias” como segunda preferência da maioria e "Destaque" como a terceira preferência por 6 dos 11 magistrados. Como o próprio nome diz, “Destaque” traz as informações mais importantes. Elas ficam disponíveis por mais tempo. No entanto, os magistrados não levam isso em consideração. Talvez o posicionamento de “Destaques” no website contribua para essa avaliação.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

As três primeiras preferências dos advogados estão representadas, nos gráficos 18, 19 e 20, sucessivamente. Os resultados são os mesmos obtidos com os magistrados. A primeira preferência dos advogados também é “Resumo da Notícia”: a segunda “Notícia” e a terceira “Destaque”. Portanto, os comentários feitos aos magistrados são válidos, também, para os advogados.

Gráfico 18 - Primeira preferência entre “Notícias e Destaques”, para os advogados.

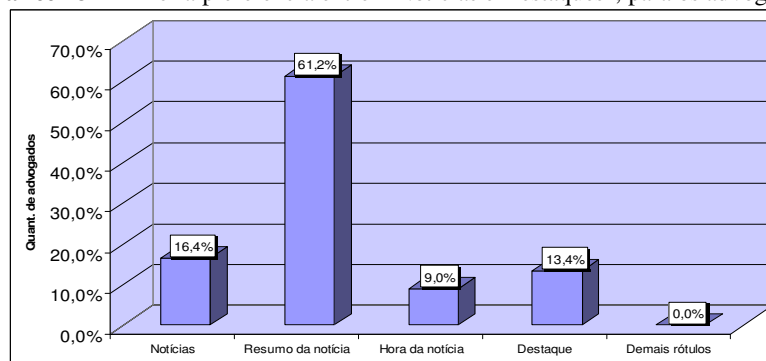


Gráfico 19 - Segunda preferência entre “Notícias e Destaques”, para os advogados.

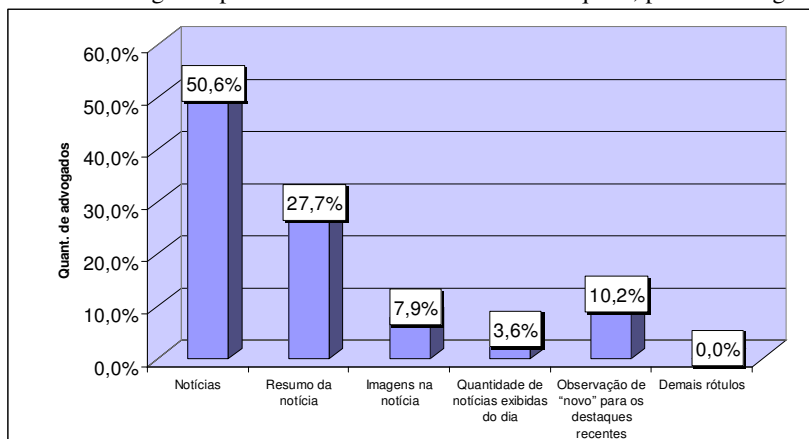
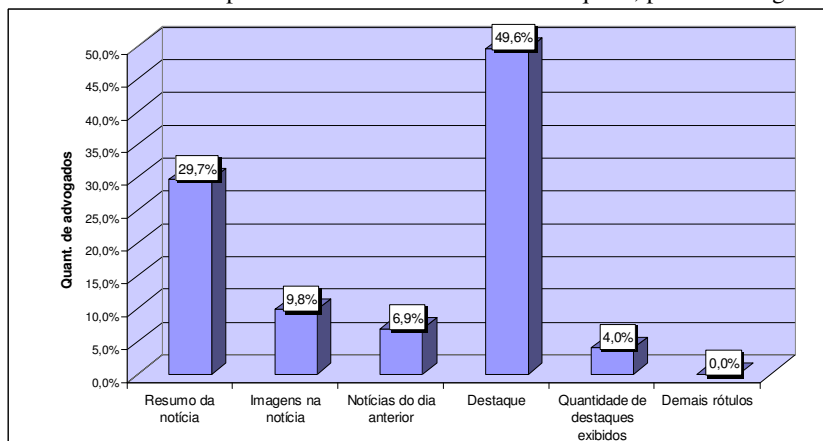


Gráfico 20- Terceira preferência entre “Notícias e Destaques”, para os advogados.



- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 21 e 22 apresentam, "Notícias" como a primeira preferência, e "Destaques" como a segunda preferência, entre os interessados.

Gráfico 21- Primeira preferência entre “Notícias e Destaques”, para os interessados.

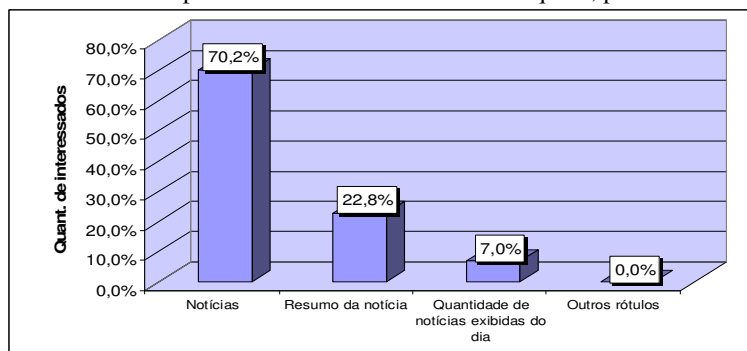
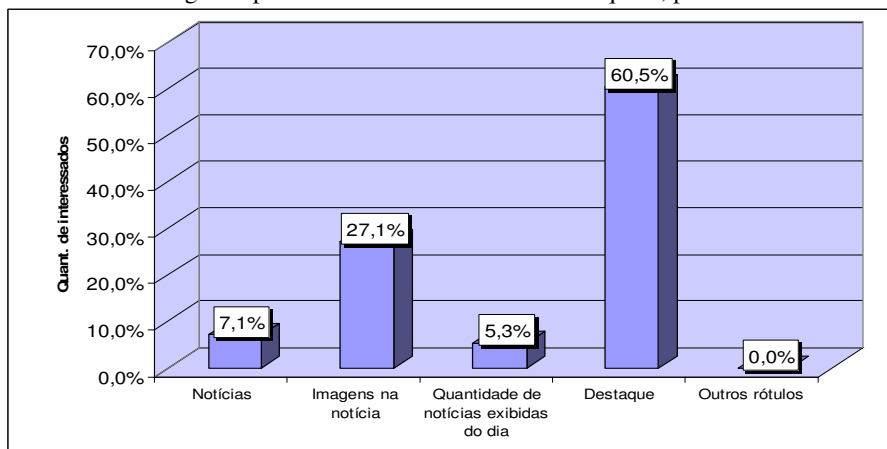
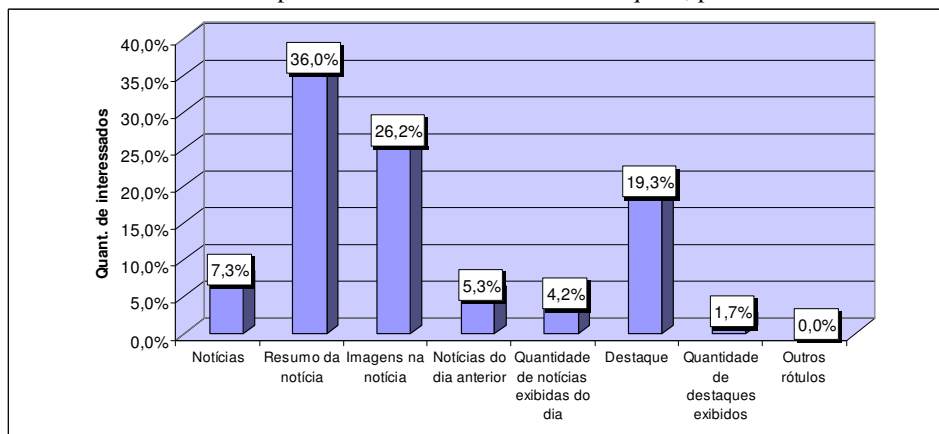


Gráfico 22- Segunda preferência entre “Notícias e Destaques”, para os interessados.



O gráfico 23 apresenta o rótulo (título) "Resumo da notícia" como a terceira preferência.

Gráfico 23- Terceira preferência entre “Notícias e Destaques”, para os interessados.



Como pode ser observado nos gráficos 21, 22 e 23, as preferências do grupo de interessados diferem de magistrados e advogados, na ordem inversa: notícias; destaques e resumo da notícia para os interessados, enquanto que para magistrados e advogados resumo da notícia; notícia e destaques.

- **Análise**

É importante observar um comportamento padrão, entre as preferências dos magistrados e advogados, plenamente justificável em função das atividades desses dois grupos de usuários. Quanto

aos interessados, as preferências destacam, dentre os itens mencionados como relevantes, na questão 5 (item 6.2.1.4), os mais votados, entre os interessados.

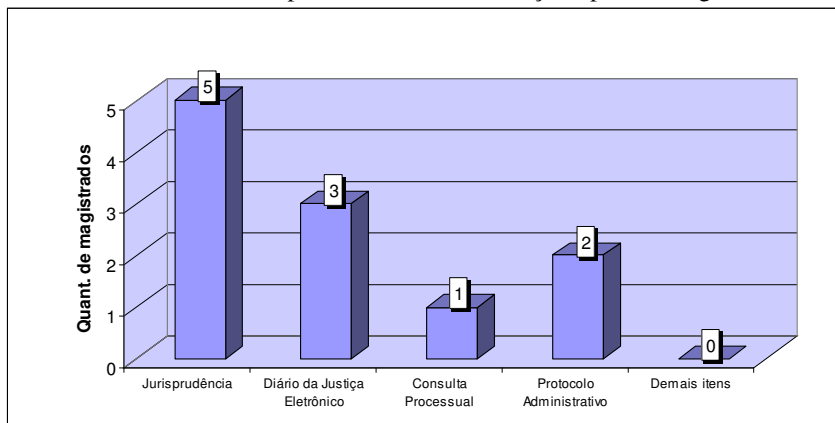
Outra observação importante está relacionada ao posicionamento do item "Destaque" no website do TJBA. Ele é posicionado no centro da página e bem abaixo das notícias. Para uma resolução de tela 800 x 600 pixels, por exemplo, o item fica escondido, decorrente do comprimento da página. Ele é destacado como a terceira preferência para os magistrados e advogados. Isso reforça a necessidade de uma alteração na organização visual dos conteúdos disponibilizados no website do TJBA.

6.2.1.8 As três primeiras preferências entre “Serviços” (Questão 9)

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 24 apresenta a primeira preferência entre “Serviços”, para os magistrados.

Gráfico 24 - Primeira preferência entre “Serviços”, para os magistrados.



A primeira preferência que recebeu mais votos foi “Jurisprudência”. Dos 11 magistrados, 5 fizeram essa opção. Essa preferência tem uma razão. Eles costumam acompanhar as decisões acordadas pelo Tribunal Pleno, ou por instâncias superiores, como o Superior Tribunal de Justiça (STJ). É de costume dos juízes seguirem os Acórdãos e demais decisões proferidas nas instâncias superiores. Os demais serviços citados consistem nas atividades diárias dos magistrados.

Os gráficos 25 e 26, apresentam a segunda e a terceira preferências dos magistrados para “Serviços”, consecutivamente.

Gráfico 25 - Segunda preferência entre “Serviços”, para os magistrados.

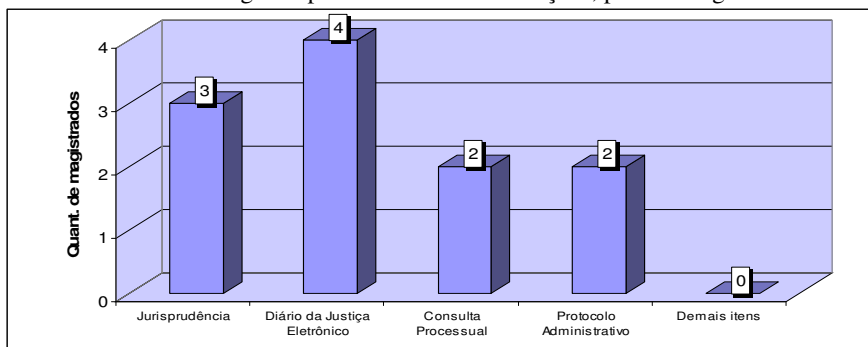
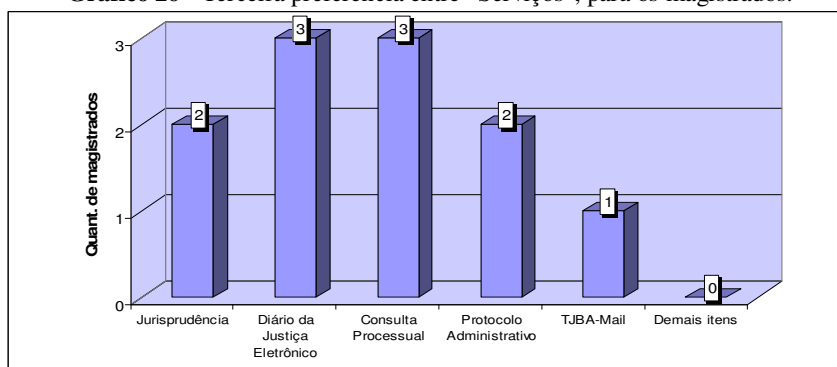


Gráfico 26 - Terceira preferência entre “Serviços”, para os magistrados.

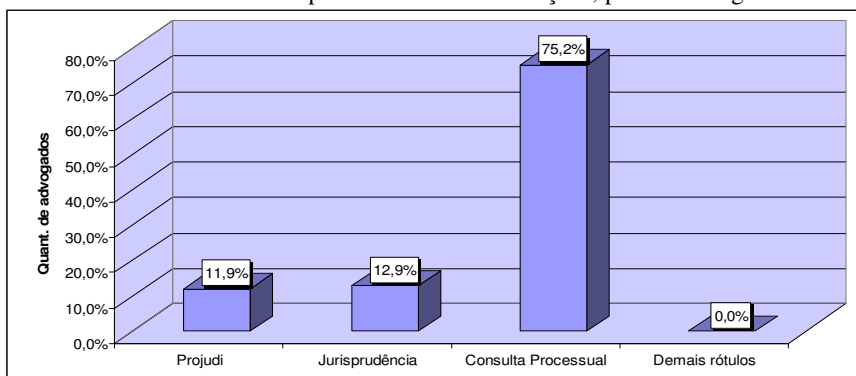


Os serviços "Diário da Justiça Eletrônico" e "Consulta Processual" aparecem como terceira preferência. Isso destaca que o magistrado, quando não está utilizando o serviço "Diário da Justiça Eletrônico", certamente, estará utilizando o serviço "Consulta Processual".

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 27 apresenta a primeira preferência entre “Serviços”, para os advogados.

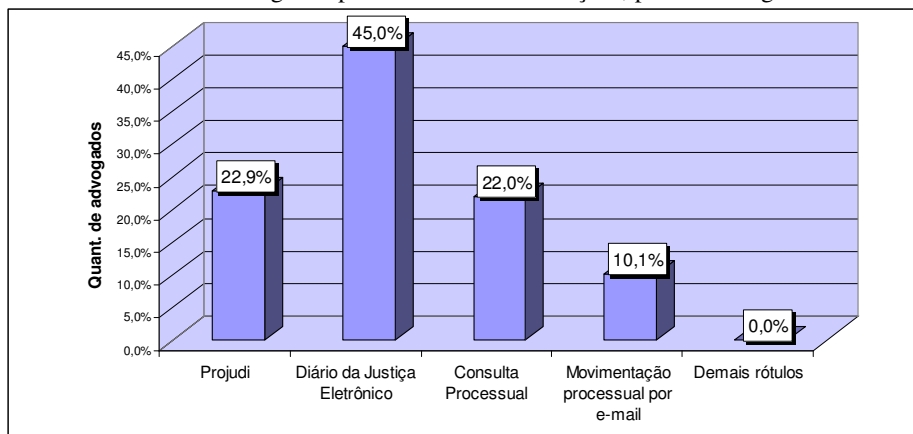
Gráfico 27 - Primeira preferência entre “Serviços”, para os advogados.



A primeira preferência, entre os serviços, para 75,2% dos advogados é "Consulta Processual". Esse é um serviço fundamental para os advogados acompanharem as movimentações e os trâmites dos processos.

O gráfico 28 apresenta a segunda preferência entre "Serviços", mais votada pelos advogados.

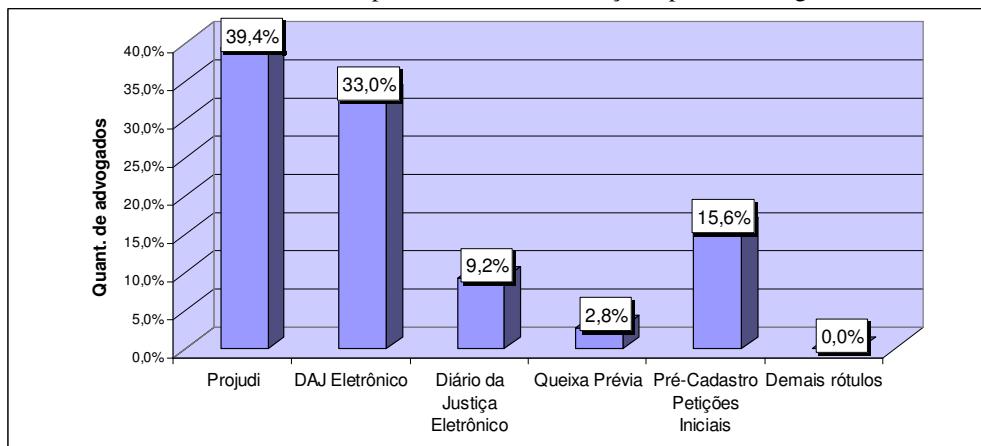
Gráfico 28 - Segunda preferência entre "Serviços", para os advogados.



A segunda preferência para a maioria dos advogados, 45% deles, é o Diário da Justiça Eletrônico.

O gráfico 29 apresenta o serviço "Projudi" como terceira preferência, para os advogados.

Gráfico 29 - Terceira preferência entre "Serviços", para os advogados.

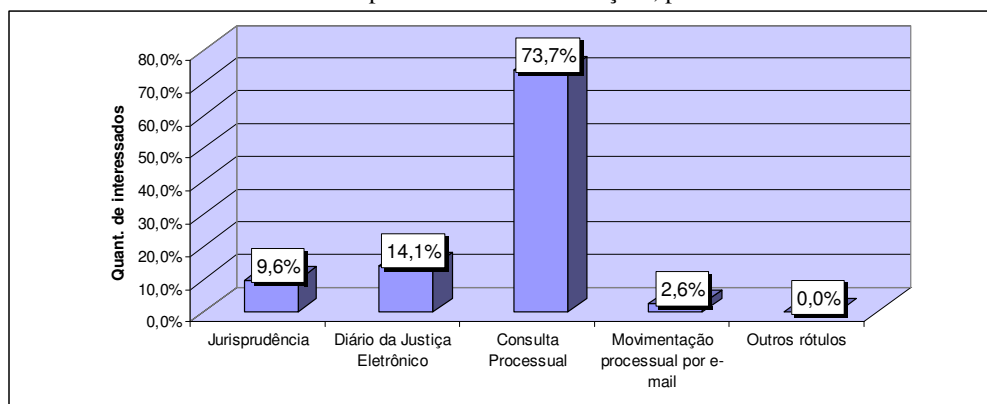


É possível observar que os diferentes serviços dispostos no website do TJBA, possuem um agrupamento, relacionado às atividades dos usuários advogados e magistrados.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 30 apresenta a primeira preferência entre “Serviços”, para os interessados.

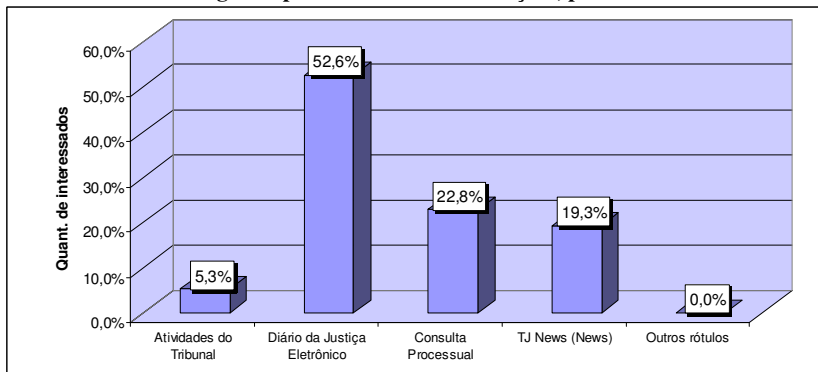
Gráfico 30 - Primeira preferência entre "Serviços", para os interessados.



Os dados do gráfico 30 apontam que 73,7% dos interessados têm como primeira preferência, entre os serviços, "Consulta Processual". Esse resultado confirma a necessidade dos interessados em acompanharem as movimentações e os trâmites de seus processos.

O gráfico 31 apresenta a segunda preferência entre “Serviços”, para os interessados.

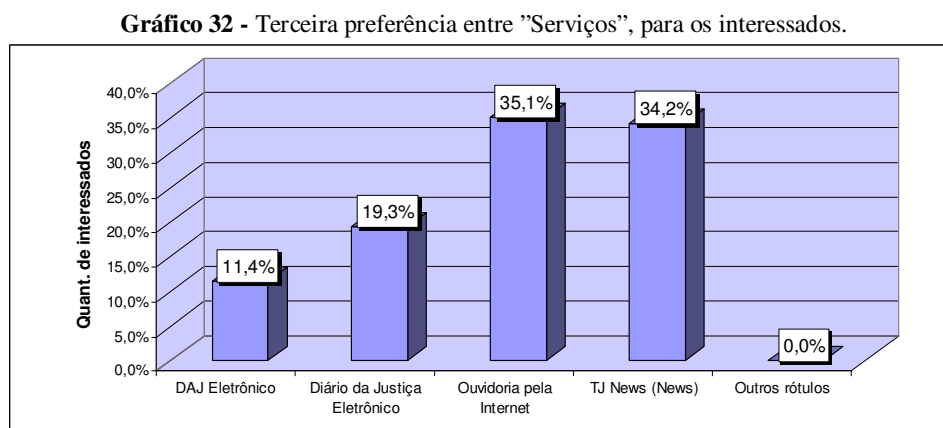
Gráfico 31 - Segunda preferência entre "Serviços", para os interessados.



A maioria dos interessados, 52,6%, tem como segunda preferência o Diário da Justiça Eletrônico. A mesma necessidade dos interessados em acompanhar a situação de seus

processos é reafirmada com esse resultado. A consulta ao Diário da Justiça, determina, oficialmente, a partir das publicações, os resultados das decisões, como também, estabelece prazos para o cumprimento das decisões.

O gráfico 32 apresenta a terceira preferência entre os “Serviços”, para os interessados.



A terceira preferência para a maioria dos interessados, 35,1%, é para o serviço "Ouvidoria pela Internet". A preferência por esse serviço procede pela oportunidade que os interessados têm, nesse serviço, de comunicarem suas necessidades ao judiciário. A Ouvidoria consegue, por meio de formulários on-line, disponibilizado no website, obter as solicitações e reclamações do público de forma mais dinâmica.

- **Análise**

As preferências sobre os serviços envolvem o cotidiano de cada usuário, pertencente a cada grupo, envolvendo necessidades pessoais e profissionais. Apesar do consenso em relação aos serviços "Consulta Processual" e "Diário da Justiça Eletrônico", a preferência dos serviços destacados nesse resultado, reafirma a necessidade de personalizar os serviços no website do TJBA, de acordo com o perfil do usuário.

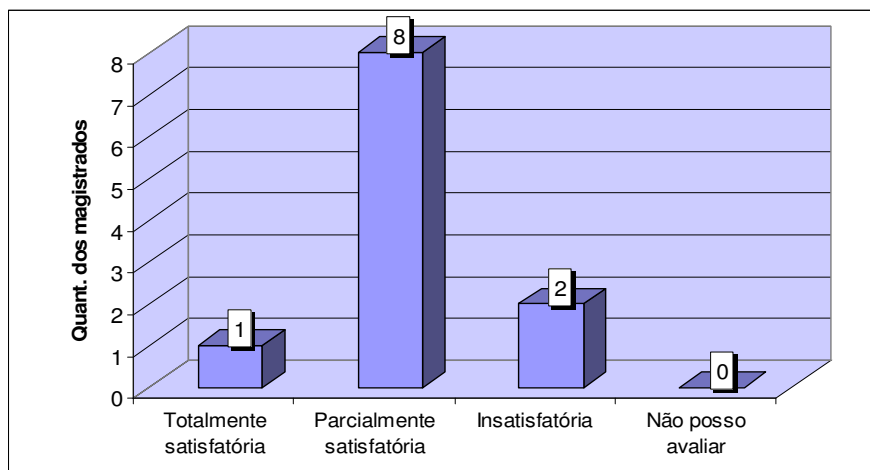
6.2.1.9 . Sobre o contexto do TJBA no website (Questão 10)

Foi solicitado que o respondente indicasse o nível de satisfação sobre a forma como o contexto do TJBA está apresentado no website.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 33 apresenta o nível de satisfação dos magistrados com relação ao contexto.

Gráfico 33 - Nível de satisfação dos magistrados, com relação à forma de apresentação do contexto no website.

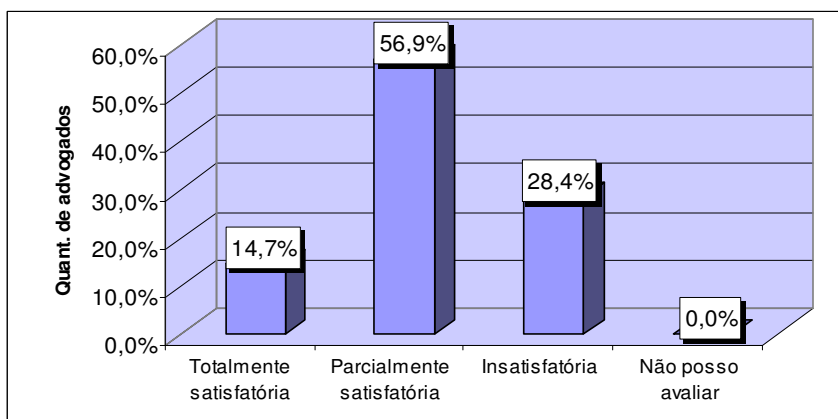


Como pode ser verificado no gráfico 33, 8, dos 11 magistrados, consideram a apresentação do contexto parcialmente satisfatória, dois consideram insatisfatória e apenas um considera totalmente satisfatória.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 34 apresenta o nível de satisfação dos advogados com relação ao contexto.

Gráfico 34 - Nível de satisfação dos advogados, com relação à forma de apresentação do contexto no website.



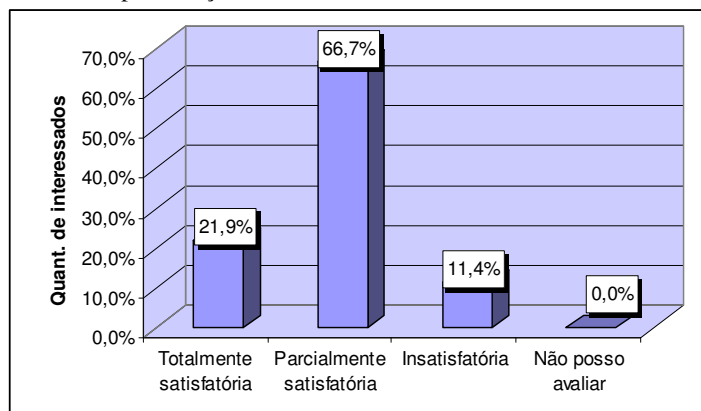
O gráfico 34 demonstra que 56,9% dos advogados consideram que o contexto é apresentado de forma parcialmente satisfatória, 28,6% consideram insatisfatória e 14,7% consideram totalmente satisfatória.

Nota-se que há, proporcionalmente, concordância entre advogados e magistrados, sobre a apresentação deficiente da apresentação das informações do contexto do TJBA.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 35 apresenta o nível de satisfação dos interessados com relação ao contexto.

Gráfico 35- Nível de satisfação dos interessados, com relação à forma de apresentação do contexto no website.



Para 66,7% dos interessados, o contexto é apresentado de forma parcialmente satisfatória, 11,4% consideram insatisfatória e 21,9% consideram totalmente satisfatória. O resultado é semelhante ao dos magistrados e dos advogados.

- **Análise**

Guardadas as devidas proporções, a maioria dos usuários dos três grupos consideram parcialmente satisfatória a apresentação do contexto organizacional no website do TJBA. Porém, o número de usuários insatisfeitos, entre os grupos, que na totalidade, sobressaem os usuários totalmente satisfeitos, juntamente a satisfação parcial, destacam que a apresentação do contexto organizacional contém deficiências, tanto na organização da informação, quanto na sua disponibilização. Um exemplo dessas deficiências pode ser constatado na apresentação dos itens "1º Grau" e "Institucional", cujo contexto organizacional é resumido e não retrata a realidade do poder judiciário.

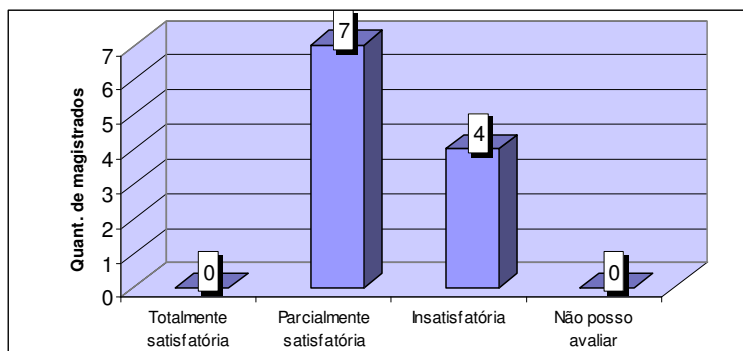
6.2.1.10 Sobre os conteúdos (informações/serviços) (Questão 11)

Essa questão buscou saber o nível de satisfação sobre a apresentação dos conteúdos (informações/serviços) apresentados no website.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 36 apresenta o nível de satisfação dos advogados com relação ao conteúdos no website.

Gráfico 36- Nível de satisfação dos magistrados, com relação aos conteúdos no website do TJBA.

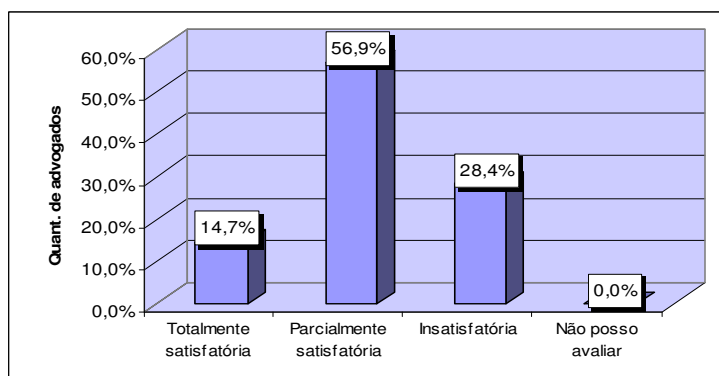


Como demonstra o gráfico 36, para 7 dos 11 magistrados a apresentação é parcialmente satisfatória e 4 consideram insatisfatória.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 37 apresenta o nível de satisfação dos advogados com relação ao conteúdos no website.

Gráfico 37- Nível de satisfação dos advogados, com relação aos conteúdos no website do TJBA.

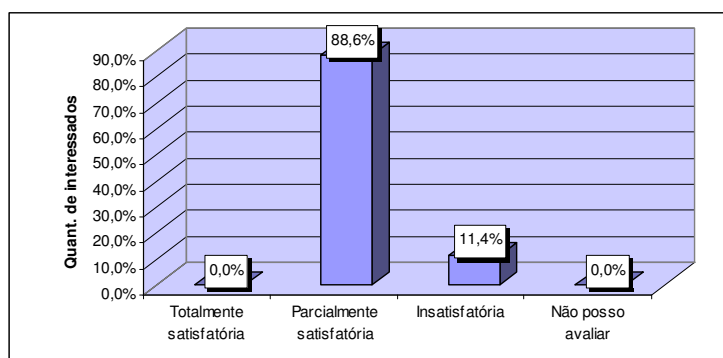


Para 56,9% dos advogados, os conteúdos são apresentados de forma parcialmente satisfatória, 28,4% consideram insatisfatória e 14,7% consideram totalmente satisfatória.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 38 apresenta o nível de satisfação dos interessados com relação aos conteúdos.

Gráfico 38- Nível de satisfação dos interessados, com relação aos conteúdos no website do TJBA.



Para 88,6% dos interessados, os conteúdos são apresentados de forma parcialmente satisfatória e para 11,4% deles como insatisfatória.

- **Análise**

Apesar dessa questão apresentar um resultado de 14,7% de advogados totalmente satisfeitos, a maioria dos usuários dos três grupos consideram, também, parcialmente satisfatória, juntamente com um número considerável de insatisfeitos, a apresentação dos conteúdos no website do TJBA. Guardadas as devidas proporções, que foram destacadas à apresentação do contexto da organização, a apresentação dos conteúdos contem deficiências na disponibilização, organização e principalmente na totalidade da informação.

A quantidade de ambiguidades, em relação a um determinado tema, provoca esses níveis de insatisfações. O usuário não tem certeza de estar obtendo toda a informação necessária. Portanto, uma reformulação da apresentação dos conteúdos no website do TJBA, deve priorizar a importância em categorizar e indexar as informações disponibilizadas.

6.2.1.11 Sobre outras necessidades não constantes no website (Questão 12)

Esta última questão, da primeira parte do questionário, solicitou aos respondentes que indicassem outras necessidades, que não constam do website do TJBA.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

Apenas 3 magistrados responderam a essa questão. Eles destacaram a necessidade de um mecanismo de busca eficiente, particularmente no que diz respeito aos serviços. Teve destaque, o serviço de Jurisprudência. Segundo esses magistrados, o acesso ao serviço de Jurisprudência possui problemas de navegabilidade e poucos recursos de busca.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

Apenas 4 advogados, dos 109, responderam essa questão. Eles indicaram sobre a necessidade de haver maior agilidade na disponibilização de informações, referentes às decisões e despachos das instâncias de 1º e 2º Graus. Um advogado, destacou a importância da capacitação dos servidores para tratar as informações, justificando as inconsistências das informações disponibilizadas no website.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

Apenas 7 interessados responderam essa questão. Eles apontaram: a falta de um guia, ou mapa, para indicar a localização correta dos serviços e de outras informações no site; a necessidade de um formulário para busca avançada de textos e atualização permanente das páginas, pois muitas estão defasadas.

- **Análise**

Apesar do pequeno número de respostas para esta questão, elas trouxeram subsídios importantes para a proposta da Arquitetura da Informação do website do TJBA. Dentre eles, destacam-se a elaboração de um mecanismo de busca mais eficiente, tanto para os serviços, quanto para as informações disponibilizadas no website; e a criação de um recurso de localização das informações no website, como forma de orientar o usuário sobre o caminho a ter percorrido. Outra questão, envolve a administração dos conteúdos. A necessidade de uma

integração entre as partes (Instituição, servidor, cidadão) envolvidas no contexto, permitirá a redução de inconsistências na disponibilização de informações.

6.2.2 Dificuldades de Acesso (Parte 2)

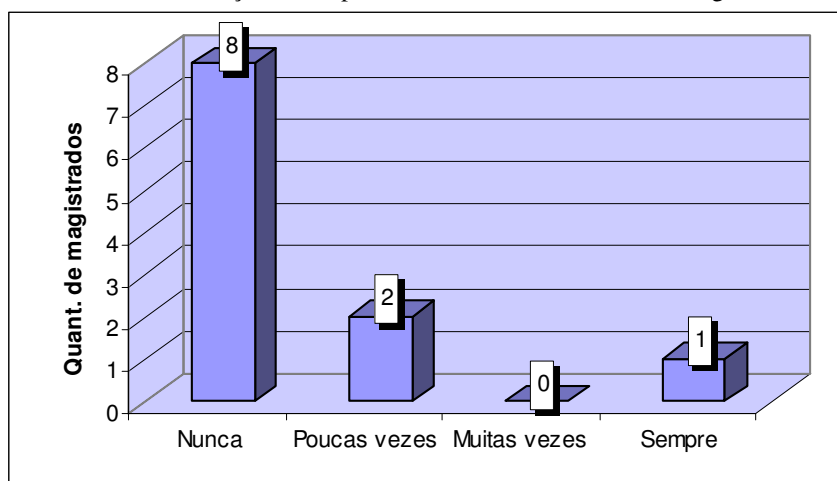
A segunda parte do questionário buscou conhecer sobre as dificuldades de acesso à informações no website do TJBA, de acordo com situações vivenciadas pelos respondentes.

6.2.2.1 Se houve situação de “se perder” no site (Questão 1)

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 39 apresenta a situação de “se perder” no website, dos magistrados.

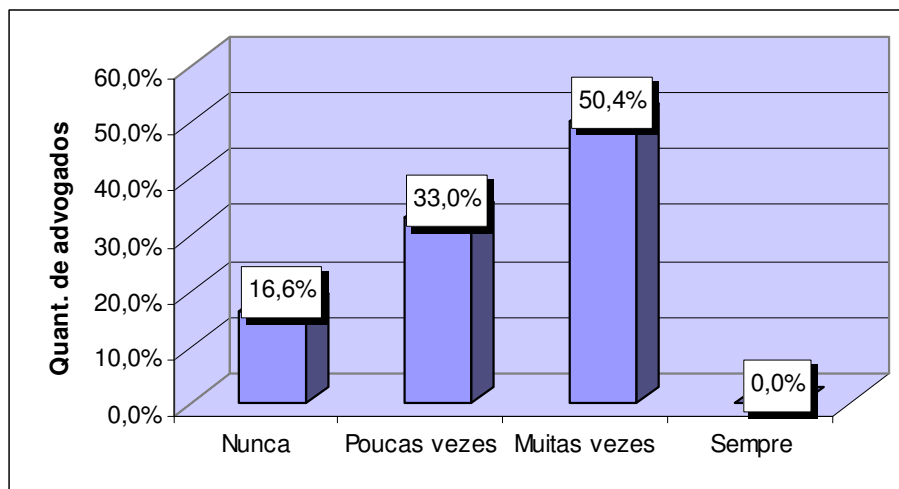
Gráfico 39- Situação de “se perder” no website do TJBA, dos magistrados.



Dos 11 magistrados, 8, portanto a maioria, declarou nunca terem se perdido navegando pelo website. O que comprova o conhecimento dos magistrados sobre cada conteúdo disponibilizado no website.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

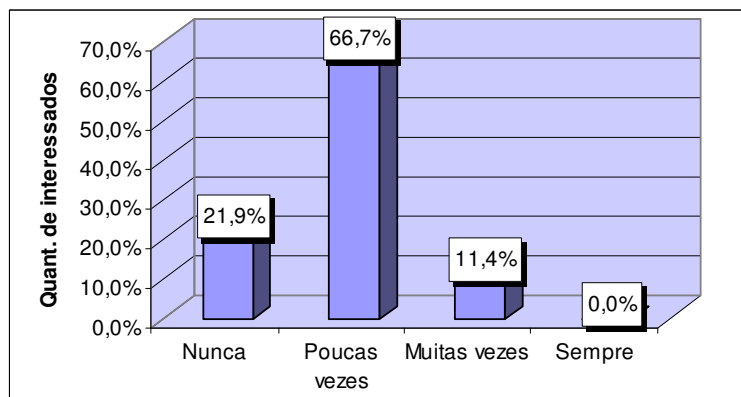
O gráfico 40 apresenta a situação de “se perder” no website, dos advogados.

Gráfico 40- Situação de “se perder” no website do TJBA, dos advogados.

É interessante notar a situação dos advogados. Dos 109 respondentes, 50,4% deles apontaram que se perderam muitas vezes. Essa situação demonstra a busca excessiva dos advogados, tentando encontrar uma maior quantidade de informações possíveis, sobre determinado assunto.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 41 apresenta a situação de “se perder” no website, dos interessados.

Gráfico 41- Situação de “se perder” no website do TJBA, dos interessados.

Foi verificado que 21,9% dos interessados nunca se perderam, 66,7% já se perderam poucas vezes e 11,4% já se perderam muitas vezes.

- **Análise**

Esse resultado traz revelações interessantes. Apesar dos advogados apresentarem um conhecimento maior dos assuntos jurídicos em relação aos interessados, eles demonstraram que se "perdem" mais do que os interessados, navegando no website. Isso destaca uma diferença de interesses entre os grupos.

Certamente, os interessados utilizam o website para a busca de informações específicas e que estão de fácil acesso. Como exemplo de esclarecimento, a grande maioria dos interessados buscam informações básicas, sobre os processos judiciais, que estão disponíveis no serviço de Consulta Processual.

Contudo, os advogados procuram obter o máximo de informações necessárias, para servir de subsídios aos procedimentos a serem adotados no judiciário. Essa busca excessiva, certamente provoca essa situação de "se perder", pelas diversas informações, de um determinado assunto, estarem dispostas em vários lugares.

Portanto, esse resultado obtido com advogados e interessados comprovam a necessidade de reformular o sistema de navegação e rotulação existente no website.

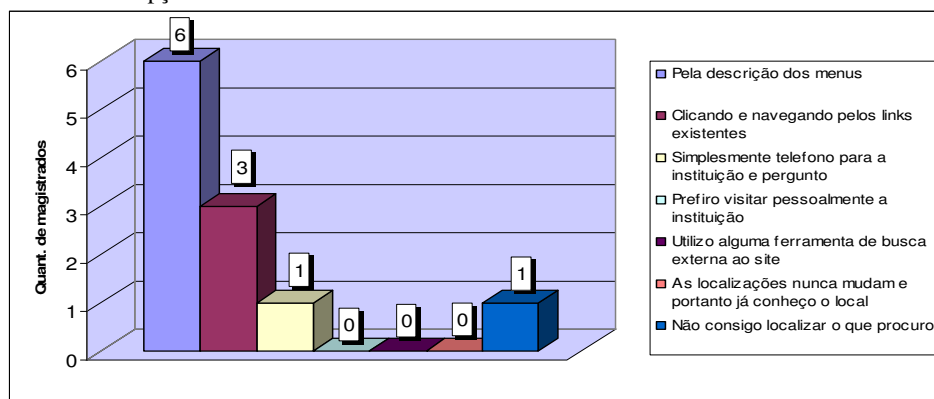
6.2.2.2 Como o usuário localiza informação (Questão 2)

Foi solicitado aos respondentes que indicassem como localizam a informação que precisam, a partir de uma lista de opções oferecida na questão.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 42 apresenta como os magistrados localizam a informação que procuram.

Gráfico 42 – Como os magistrados localizam informação no website do TJBA, entre a lista de opções oferecida

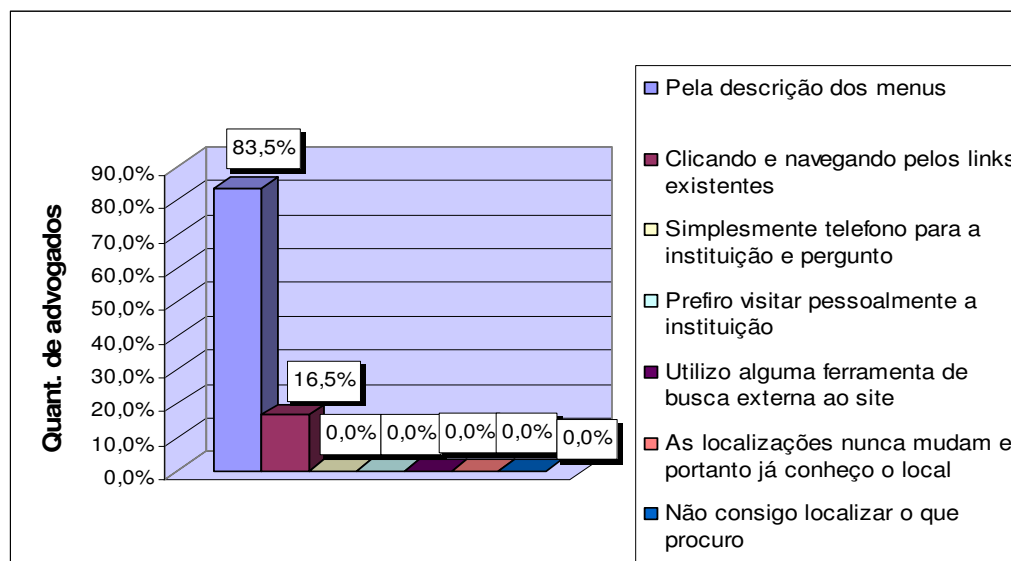


Para 6 dos 11 magistrados, a localização das informações é pela descrição dos *menus*. Para 3 deles é através da navegação pelos *links* existentes. Um magistrado, utiliza o telefone para obter as informações. E um magistrado informou que não consegue localizar a informação que procura.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 43 apresenta como os advogados localizam a informação que procuram.

Gráfico 43 – Como os advogados localizam informação no website do TJBA, entre a lista de opções oferecida

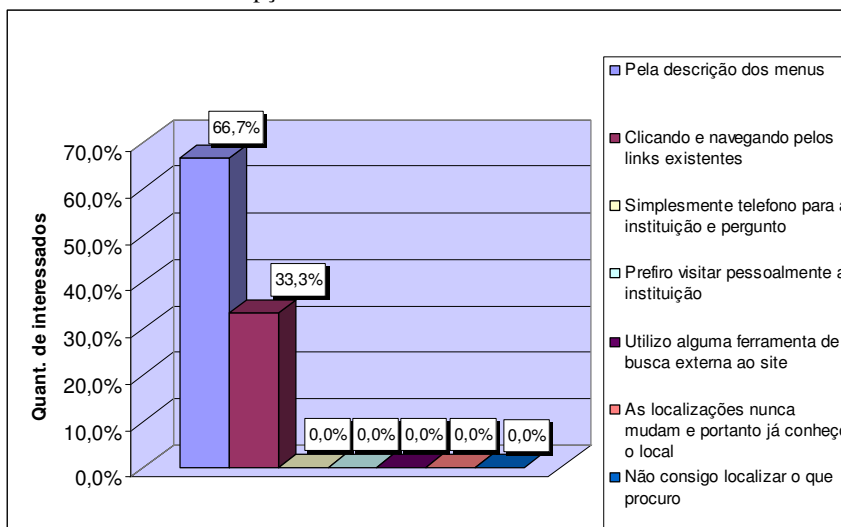


Para maioria dos advogados, 83,5%, a localização das informações é pela descrição dos *menus*. Outros 16,5%, utilizam a navegação pelos *links*.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 44 apresenta como os interessados localizam a informação que procuram.

Gráfico 44 – Como os interessados localizam informação no website do TJBA, entre a lista de opções oferecida



A maioria dos interessados, 66,7%, indicou a busca pela descrição dos menus.

- **Análise**

Essa questão buscou entender se existia alguma outra forma de localizar informações, além das opções "descrição dos menus" e "navegação pelos links existentes". Percebe-se que pela falta de opções oferecidas pelo website, o recurso mais viável e usado é a opção "descrição dos menus". Isso reforça a importância do sistema de rotulação a ser empregado no website do TJBA. Portanto, um rótulo mal formulado pode trazer prejuízos a recuperação da informação desejada.

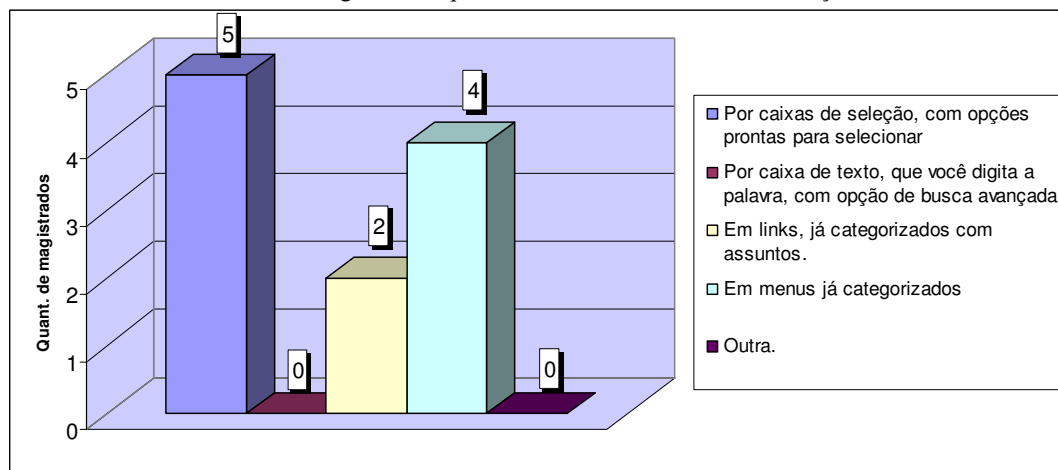
6.2.2.3 Como o usuário prefere localizar informação (Questão 3)

Foi solicitado aos respondentes que indicassem como preferem localizar a informação que precisam, a partir de uma lista de opções oferecida na questão. A indicação dessas preferências serviu para realizar a composição da proposta (item 7.1)

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 45 apresenta de que forma os magistrados preferem localizar a informação que procuram.

Gráfico 45 - Preferência dos magistrados, quanto a forma de localizar a informação no website do TJBA

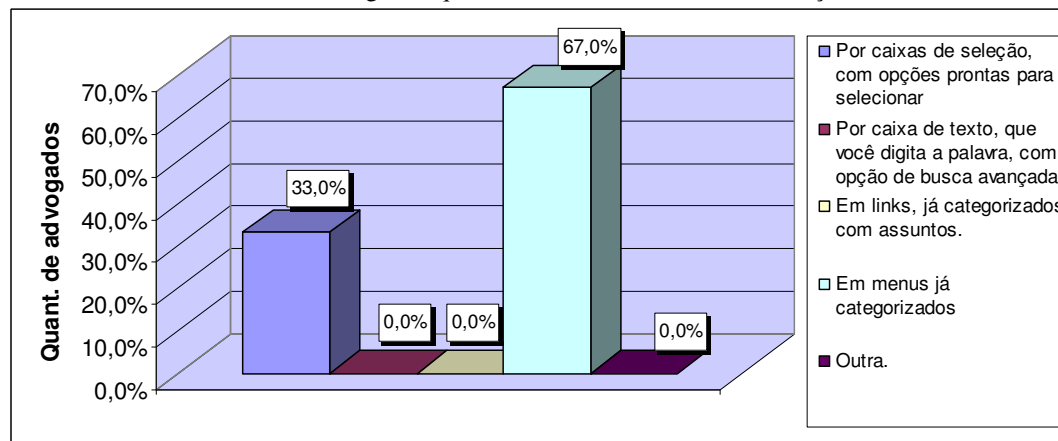


Dos 11 magistrados, 5 preferem localizar por caixas de seleção, 2 preferem *links* já categorizados com assuntos e 4 preferem localizar através de menus categorizados.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 46 apresenta de que forma os advogados preferem localizar a informação que procuram.

Gráfico 46 - Preferência dos advogados, quanto a forma de localizar a informação no website do TJBA

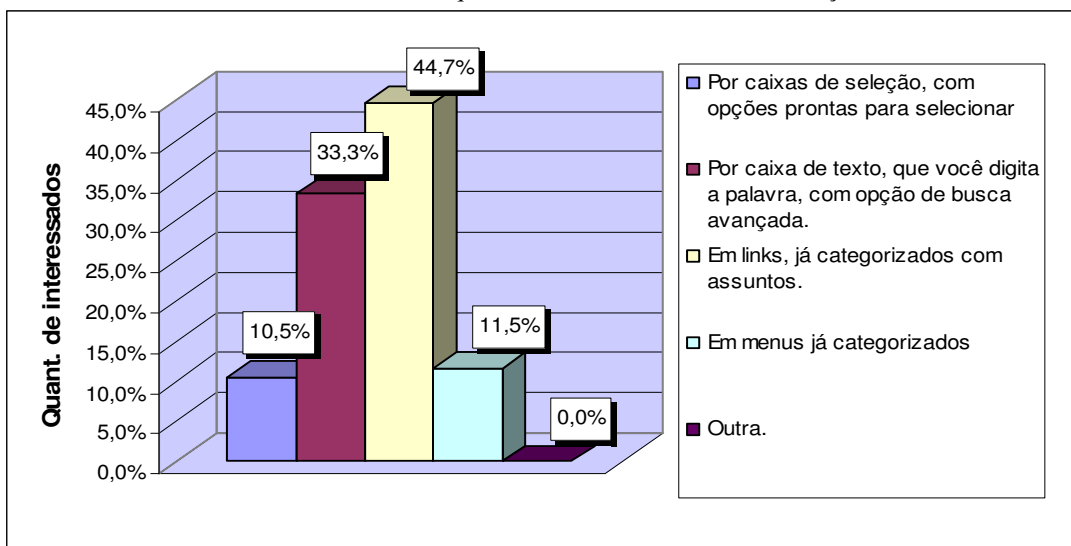


Dos 109 advogados, 67% preferem localizar por *menus* já categorizados e os outros 33% preferem por caixas de seleção.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 47 apresenta a forma que os interessados preferem para localizar a informação que procuram.

Gráfico 47 - Preferência dos interessados, quanto a forma de localizar a informação no website do TJBA



Dos 114 interessados, 44,7% preferem localizar por *links* já categorizados com assuntos, 33,3% preferem por caixa de texto, com busca avançada, 11,5% preferem menus categorizados e 10,5% preferem por caixas de seleção.

- **Análise**

A partir do momento que foram oferecidas outras opções para os respondentes informarem suas preferências, o resultado, sobre a forma de localizar a informação no website, ficou diversificado. Apesar das opções "menus" e "links" categorizados reforçarem o resultado da questão anterior, provavelmente pela razão dos usuários estarem acostumados a localizar as informações através destas opções, as preferências citadas pelas opções "caixa de seleção" e "caixa de texto", destacam a importância da elaboração de um sistema de navegação que ofereça mais oportunidades aos usuários de localizarem as informações desejadas.

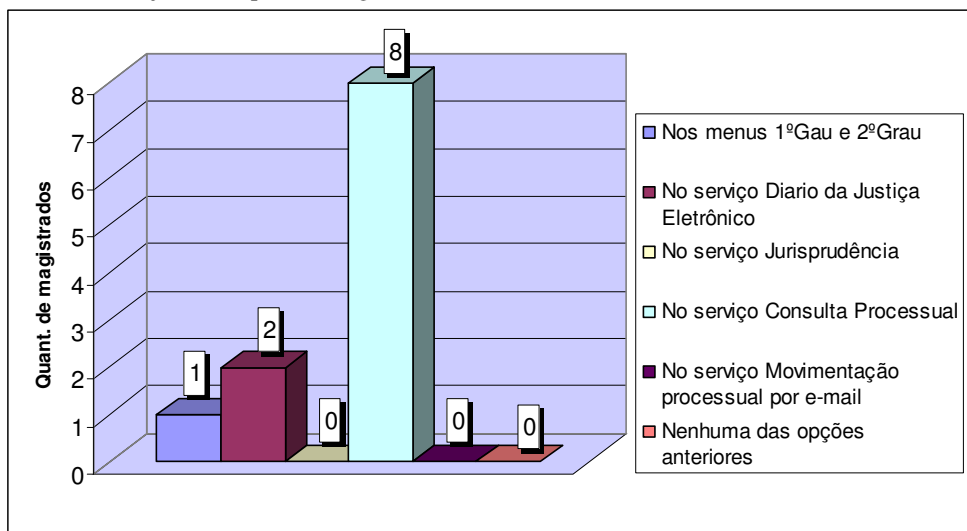
6.2.2.4 Na busca sobre informação de processo judicial (Questão 4)

Considerando o processo judicial, o objeto principal na busca de informações no website do TJBA, foi solicitado aos respondentes que informação/serviço, ao ser visitado, recuperará informações sobre processos judiciais.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 48 apresenta sobre a busca de um processo judicial, para os magistrados.

Gráfico 48 - Informação/serviço que ao ser visitado, recuperará informações sobre processos judiciais, para os magistrados.

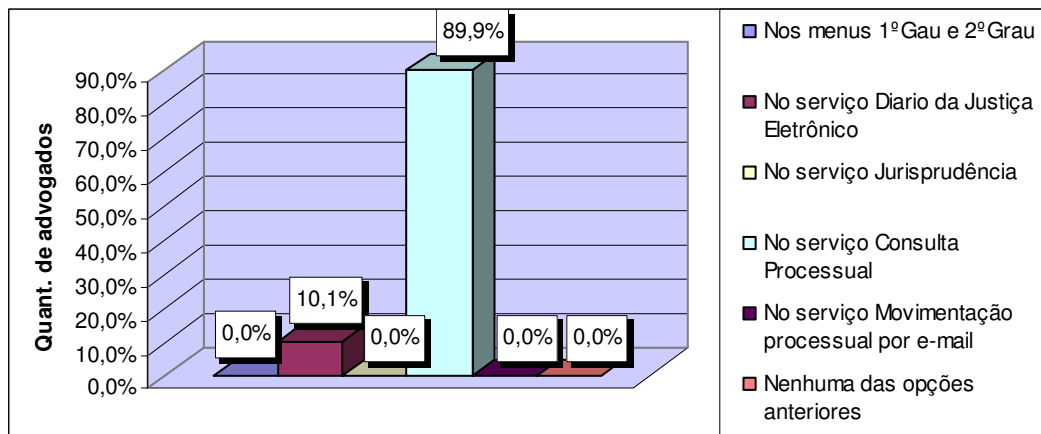


Dos 11 magistrados, 8 responderam que o serviço "Consulta Processual" é a referência primordial, quando se busca informações sobre processo judicial, 2 magistrados informaram o serviço "Diário da Justiça Eletrônico", e um magistrado destacou os *menus* "1º Grau" e "2º Grau". Isto demonstra que determinados rótulos utilizados para representar informações e serviços específicos, já são bem empregados, pois estão ligados a um contexto.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 49 apresenta sobre a busca de um processo judicial, para os advogados.

Gráfico 49 - Informação/serviço que ao ser visitado, recuperará informações sobre processos judiciais, para os advogados.

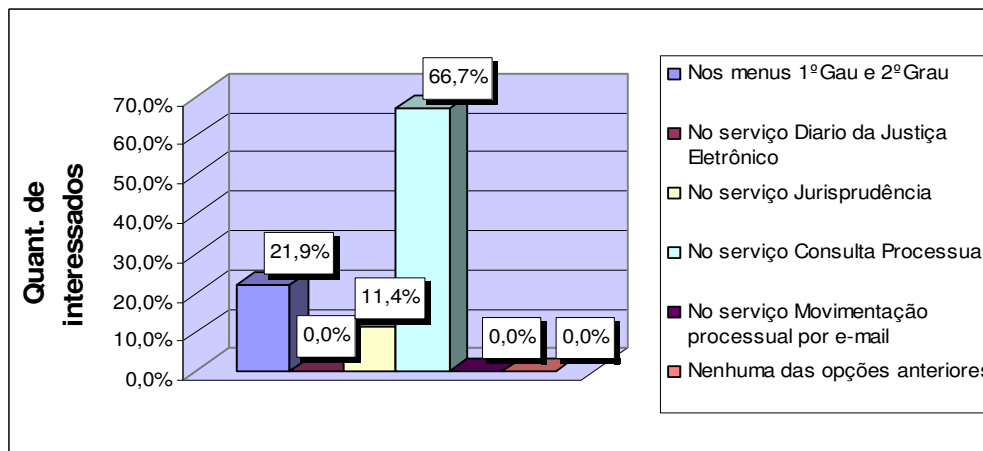


Dos 109 advogados, 89,9% responderam que usam o serviço "Consulta Processual", para buscar informações sobre processo judicial, e 10,1% informaram o serviço "Diário da Justiça Eletrônico". Isto demonstra que o conhecimento sobre o contexto e a sua representação por rótulos em formas de *menus/links*, permite ao usuário, a facilidade de recuperar a informação que precisa.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 50 apresenta a opinião dos interessados em relação a questão.

Gráfico 50 - Informação/serviço que ao ser visitado, recuperará informações sobre processos judiciais, para os interessados.



Em conformidade com os magistrados e advogados, 66,7% dos interessados responderam que usam o serviço "Consulta Processual" para buscar informações sobre processo judicial, 21,9% destacaram os menus "1º Grau" e "2º Grau" e 11,4% responderam o serviço "Jurisprudência".

- **Análise**

O resultado dessa questão demonstrou um conhecimento comum entre os grupos, destacado pela escolha da opção "No serviço Consulta Processual". Isso destaca a importância em definir rótulos (títulos) corretos para os *menu* ou *links*, que representem, fielmente, as informações disponibilizadas no website. Porém, esse resultado trouxe outras opções que retratam ainda problemas relacionados à ambiguidade de informações, como também, a falta de maiores esclarecimentos que cada opção oferece.

Os *menus* "1º Grau" e "2º Grau", não trazem informações sobre processos judiciais. Nesses *menus*, as informações são referentes à composição do Tribunal e às unidades que pertencem as instâncias de 1º Grau e 2º Grau. Além disso, esses *menus* não conduzem o usuário à outras opções para localização das informações sobre os processos judiciais, tais como, os serviços: "Jurisprudência", "Consulta Processual" e "Diário da Justiça Eletrônico".

A falta de ligações entre as opções e o entendimento que cada uma oferece pode provocar descontentamentos nos usuários sobre a confiabilidade do website.

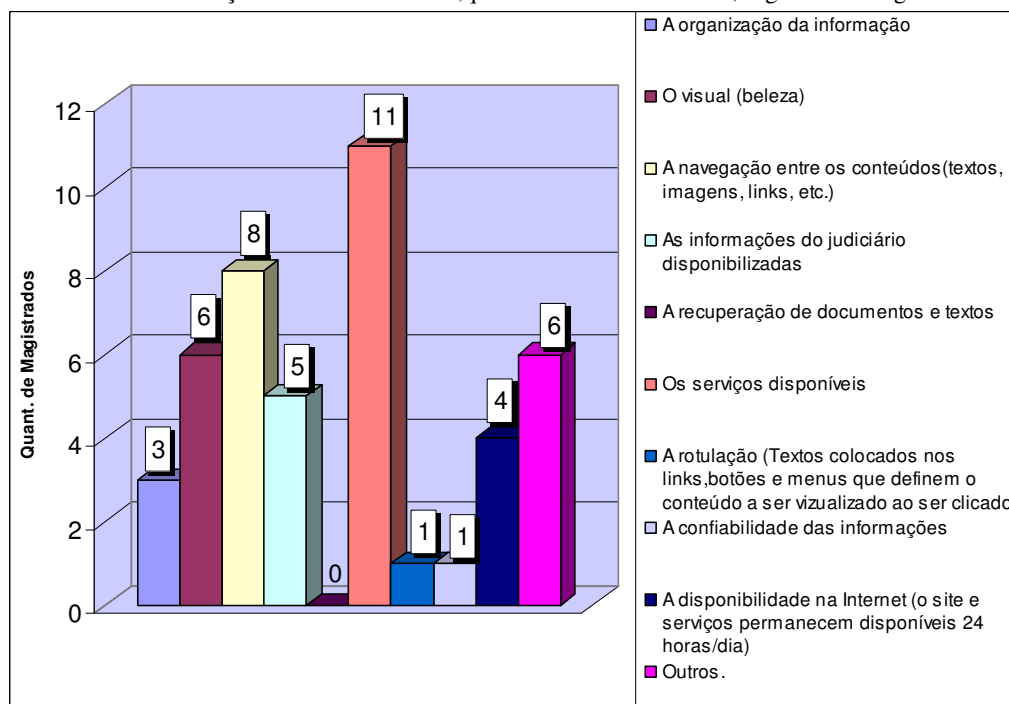
6.2.2.5 Quais itens devem ser melhorados no website (Questão 5)

Foi solicitado aos respondentes que itens devem ser melhorados no website.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 51 apresenta a relação de itens que precisam ser melhorados, segundo os magistrados.

Gráfico 51 - Relação de itens do website, que devem ser melhorados, segundo os magistrados.



Os magistrados foram unânimes em relação aos serviços disponíveis. Isto demonstra que existe uma enorme carência por melhores e novos serviços no website.

O segundo item mais citado foi a navegação entre os conteúdos. Isto reforça uma maior atenção aos sistemas de organização, navegação e rotulação.

O terceiro item refere-se ao visual do website. Isto destaca os princípios da arquitetura da informação: a estrutura, a utilidade e a estética.

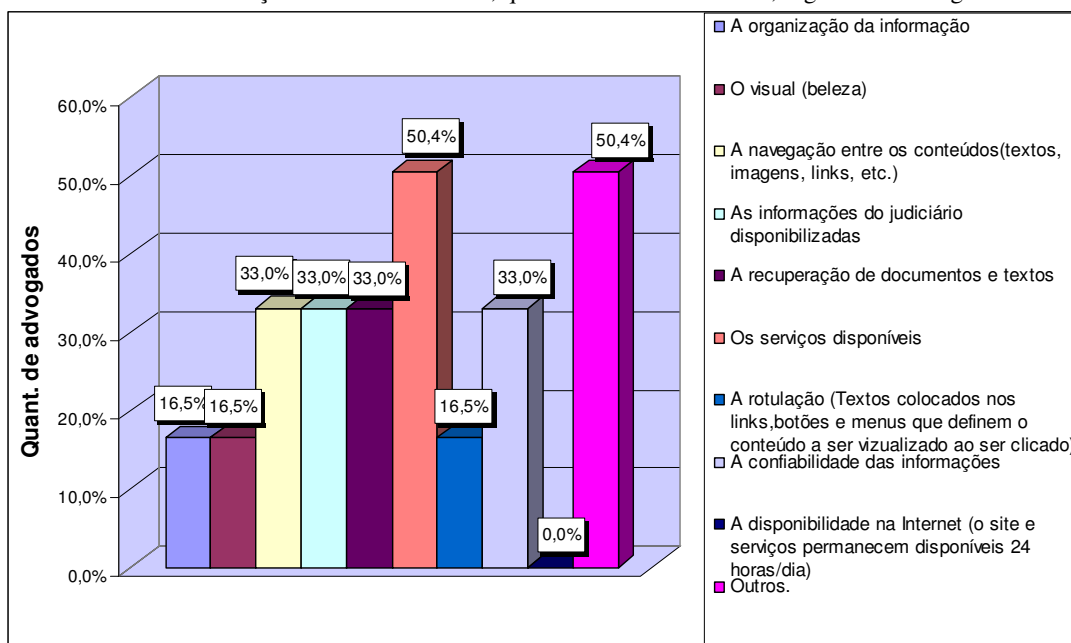
O item outros é citado também. Este item corresponde a outras necessidades de melhoria, destacadas pelos magistrados. Todos, que citaram este item, indicam o sistema de busca e opções de pesquisa do serviço “Jurisprudência”.

Outros itens, tais como, organização da informação, as informações do judiciário disponibilizada, a rotulação, confiabilidade das informações e a disponibilidade do site na internet, também foram citados pelos magistrados.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 52 apresenta a relação de itens que precisam ser melhorados, na visão dos advogados.

Gráfico 52 - Relação de itens do website, que devem ser melhorados, segundo os advogados.



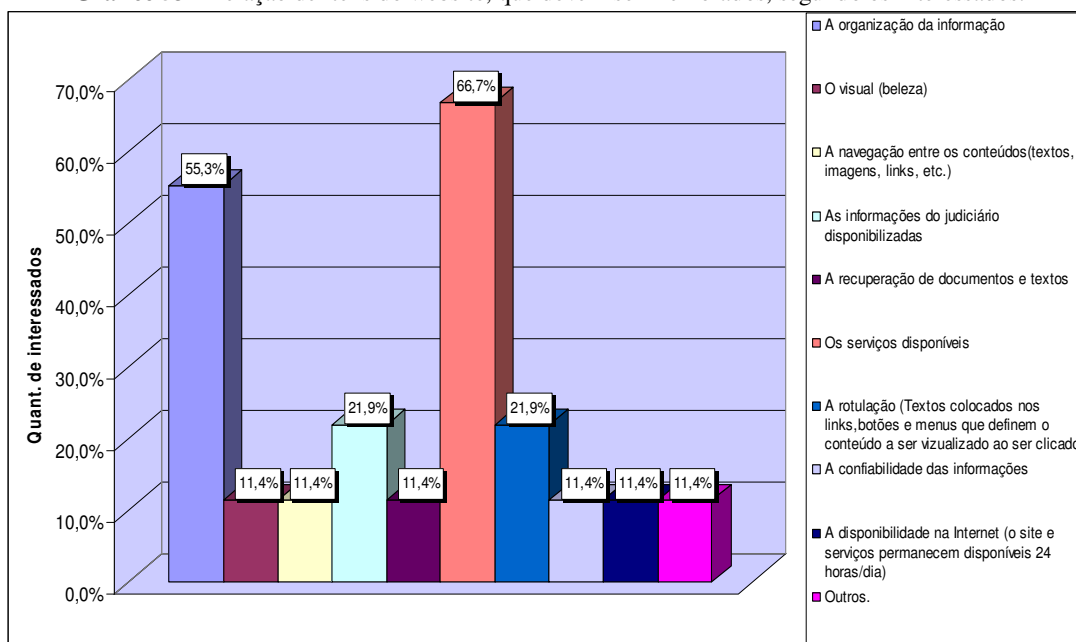
A opinião dos advogados foi mais crítica do que a opinião dos magistrados. Dos 109 respondentes, 50,4% destacaram que os serviços precisam ser melhorados. A opção outros, também destacada pelos 50,4% dos advogados, refere-se ao serviço de Consulta Processual, pela falta de um tratamento de erros de validação na consulta.

Para 33% dos advogados, a navegação entre os conteúdos, as informações do judiciário disponibilizadas, a recuperação de documentos e textos, e a confiabilidade das informações, também precisam ser melhorados. E 16,5% dos advogados destacaram a organização da informação, o visual (estética) e a rotulação.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 53 apresenta a relação de itens do website que precisam ser melhorados, na visão dos interessados.

Gráfico 53 - Relação de itens do website, que devem ser melhorados, segundo os interessados.



Dos 114 respondentes, 66,7% destacaram que os serviços precisam ser melhorados, 55,3% informaram a organização da informação, 21,9% citaram as informações do judiciário disponibilizadas e a rotulação dos *links*, *menus* e botões; e 11,4% citaram as outras opções. A opção outros, também destacada pelos interessados, refere-se a atualização de telefones e endereços.

- **Análise**

Os resultados, mais uma vez, demonstram a necessidade de melhorar diversos itens no website: quanto aos serviços, à navegação, organização e à rotulação dos conteúdos. Todos esses itens afetam diretamente a disponibilização e a recuperação das informações. Apesar de todo trabalho de reformulação e gestão no website do TJBA, esses itens não foram devidamente considerados, como indicam as diretrizes da arquitetura da informação.

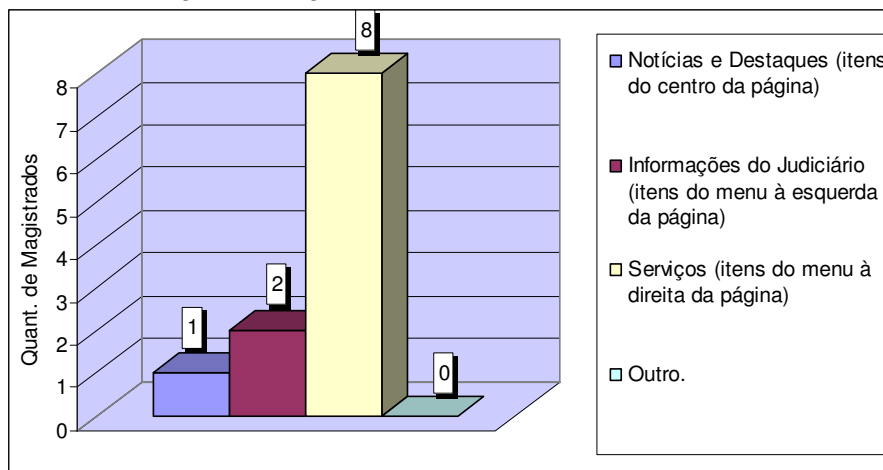
6.2.2.6 Sobre a personalização da página (Questão 6)

Encerrando o questionamento sobre a acessibilidade, foi questionado aos respondentes, caso fosse possível uma personalização da página principal de acordo com suas preferências, o que gostariam de encontrar, sempre que acessassem o website do Tribunal, em relação aos tipos de conteúdos.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

O gráfico 54 apresenta a preferência do tipo de conteúdo para personalização da página principal, entre os magistrados.

Gráfico 54 - Preferência ao tipo de conteúdo para personalização da página principal, segundo os magistrados.

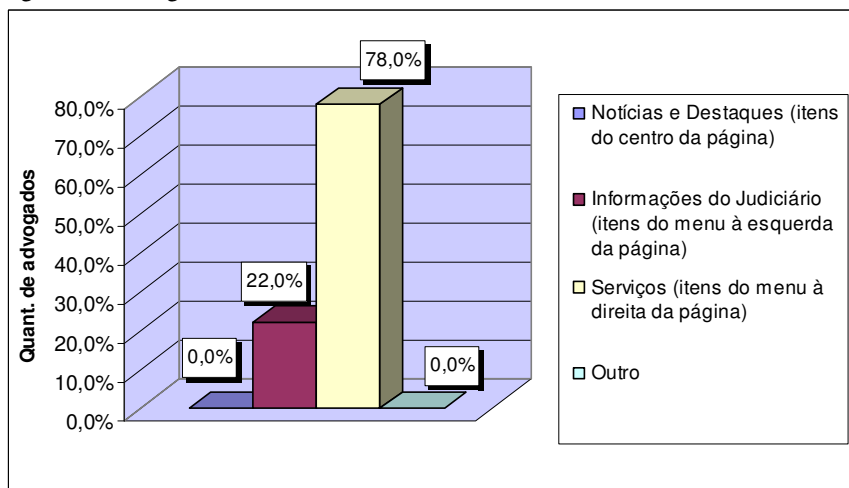


Dos 11 magistrados, 8 preferem os serviços, 2 destacaram as Informações do Judiciário e um magistrado citou as Notícias e Destaques.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

O gráfico 55 apresenta a preferência dos advogados, em relação ao tipo de conteúdo para a personalização da página principal.

Gráfico 55 - Preferência ao tipo de conteúdo para personalização da página principal, segundo os advogados.

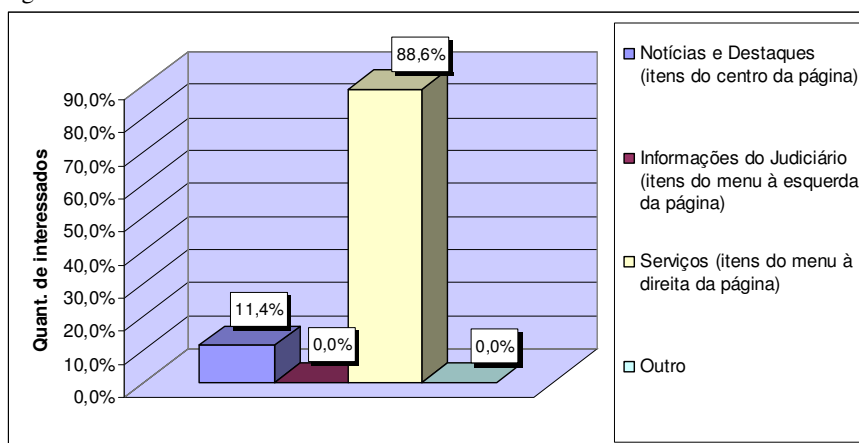


Dos 109 advogados, 78% preferem os serviços e os outros 22% destacaram as Informações do Judiciário.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

O gráfico 56 apresenta a preferência dos interessados em relação ao tipo de conteúdo para personalização da página principal.

Gráfico 56 - Preferência ao tipo de conteúdo para personalização da página principal, segundo os interessados.



Dos 114 interessados, 88,6% preferem os serviços e os outros 11,4% destacaram as Notícias e Destaques.

- **Análise**

Esse resultado reafirma a preferência pelo tipo de conteúdo "Serviços", destacado na questão 3 (item 6.2.1.2). É importante destacar que a personalização de páginas de acordo com o perfil de usuário, já é uma prática, adotada pela iniciativa privada, através do comércio eletrônico. Portanto, se faz necessária uma arquitetura, no website, que possa atender essa necessidade.

6.2.2.6 Sugestões ou comentários (Questão 7)

Foi oferecido um espaço para sugestões ou comentários.

- **Para os Magistrados (11 respondentes)**

Nenhum magistrado fez comentários ou sugestões.

- **Para os Advogados (109 respondentes)**

Os advogados indicaram as dificuldades em obter informações para determinados tipos de processo, inclusive os processos em segredo de justiça. Eles alegaram que o segredo está na consulta aos autos e não à simples movimentação. Outra dificuldade apontada é a falta de clareza e objetividade nas informações da movimentação dos processos.

- **Para os Interessados (114 respondentes)**

Os interessados opinaram sobre a organização dos conteúdos, devido ao crescimento de novas opções de serviços e informações. Esse crescimento, sem a devida organização, tem deixando a página principal muito extensa, sendo necessário utilizar a barra de rolagem do navegador, para visualizar os conteúdos ocultos.

Os interessados opinaram também sobre a precariedade na disponibilização de informações que os obriga à visitar vários órgãos da justiça, para obter mais detalhes das informações e documentos.

- **Análise**

Em relação aos comentários ou sugestões, nenhum magistrado se manifestou. A razão parece óbvia, eles fazem parte da instituição e preferiram não emitir opiniões particulares.

Para aos advogados, a preocupação está voltada a informação processual. As críticas envolvem mais uma questão de procedimentos da instituição, do que problemas com a disponibilização das informações processuais. É preciso destacar que as informações processuais, disponibilizadas no website do TJBA, passam por critérios determinados pela gestão da instituição. Mesmo assim, as informações processuais concedidas, ainda apresentam problemas de conformidade e que precisam ser revistas, a fim de melhorar a clareza e objetividade destas informações.

Para os interessados, a preocupação está voltada com a organização e a disponibilização de diversas informações. A falta de maiores esclarecimentos sobre os conteúdos disponíveis no website provocam insegurança nos usuários, que são estimulados a procurar pessoalmente a instituição para obter maiores detalhes das informações e documentos.

6.3 SÍNTESE DOS RESULTADOS

Os resultados apresentados no item anterior, permitiram conhecer as necessidades de uso das informações e serviços do website do TJBA e entender as dificuldades de localização das informações desejadas, de cada um dos três grupos de usuários.

Neste item, como já explicitado no método (item 5.3.4) está apresentada a síntese dos resultados dos três grupos de usuários. Esta síntese identificou padrões comuns aos três grupos de usuários, conforme a abordagem Sense-Making, que serviram de subsídio para a proposta de arquitetura do website do TJBA.

Reiterando, a abordagem Sense-Making, apresentada no item 5.3.1, indica que padrões (localização, uso, acesso e preferências das informações) comuns devem ser identificados, para que a maioria dos usuários seja atendida nas suas necessidades de informação e também considerando seus hábitos de busca.

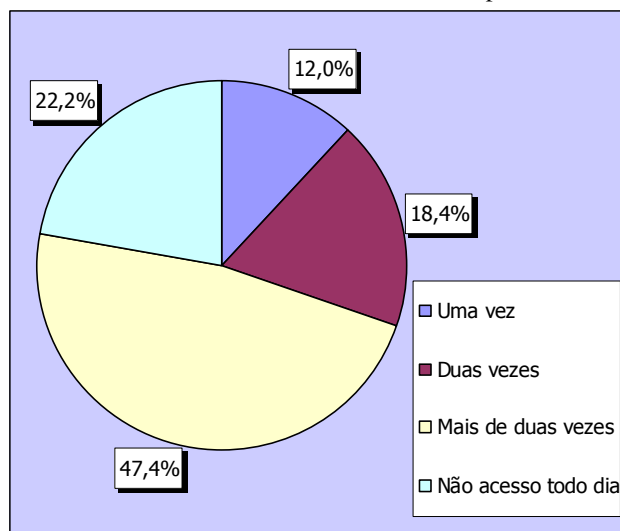
Relembrando, que os padrões comuns, dos aspectos abordados em cada questão, foram identificados entre as respostas de cada grupo: as necessidades, situações e características em comum aos três grupos.

6.3.1 Necessidades de Informação do Website do TJBA (Parte 1)

6.3.1.1 Sobre o Acesso Diário (Questão 2)

O Gráfico 57 apresenta o acesso diário dos usuários.

Gráfico 57 – Acesso diário dos usuários respondentes.



Com base nos resultados de cada grupo (item 6.2.1.1), 47,4% dos usuários respondentes, acessam o website mais de duas vezes por dia, 22,2% não acessam todos dias, 18,4% acessam duas vezes por dia e 12% acessam uma vez por dia.

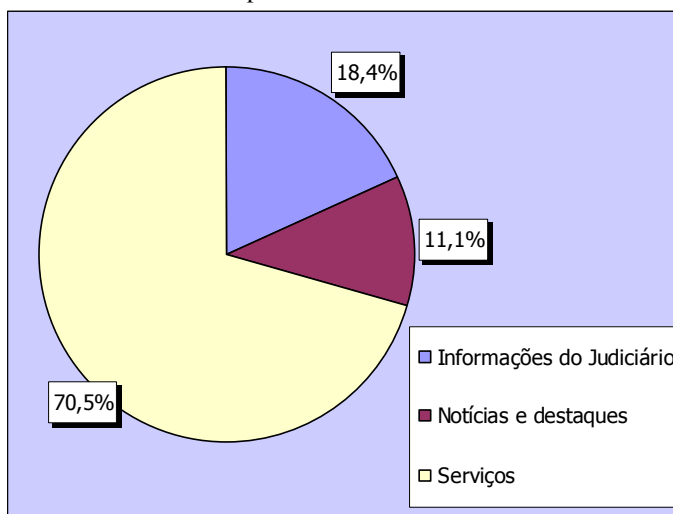
Esse resultado destaca a importância que a Internet possui na relação do governo com a sociedade. É notório que o website do TJBA é fonte de informação e ferramenta de trabalho dos magistrados e advogados, devidamente constatados na análise de cada grupo (item 6.2.1.1). É também importante considerar os interessados, por entender que um governo eletrônico deve disponibilizar informações e serviços, em favor da sociedade.

Neste ponto é válido relembrar, as considerações de Silva e Silva (2006) sobre websites de governo eletrônico. Eles são a porta de entrada do mundo informacional e de serviços dos governos. São eles que marcam a presença dos governos na Internet, que dão a visibilidade e que possibilitam o acesso a informações, serviços e a interatividade. São eles que permitem, aos cidadãos, a busca e uso deles, de acordo com suas conveniências, superando as barreiras de tempo e espaço dos burocráticos balcões de atendimento fixo e de acordo com a conveniência da agência de governo.

6.3.1.2 Sobre os tipos de conteúdos de maior interesse (Questão 3)

O gráfico 58 apresenta o tipo de conteúdo de maior interesse para os usuários, em geral.

Gráfico 58 – Tipo de conteúdo do website do TJBA, de maior interesse para os usuários.



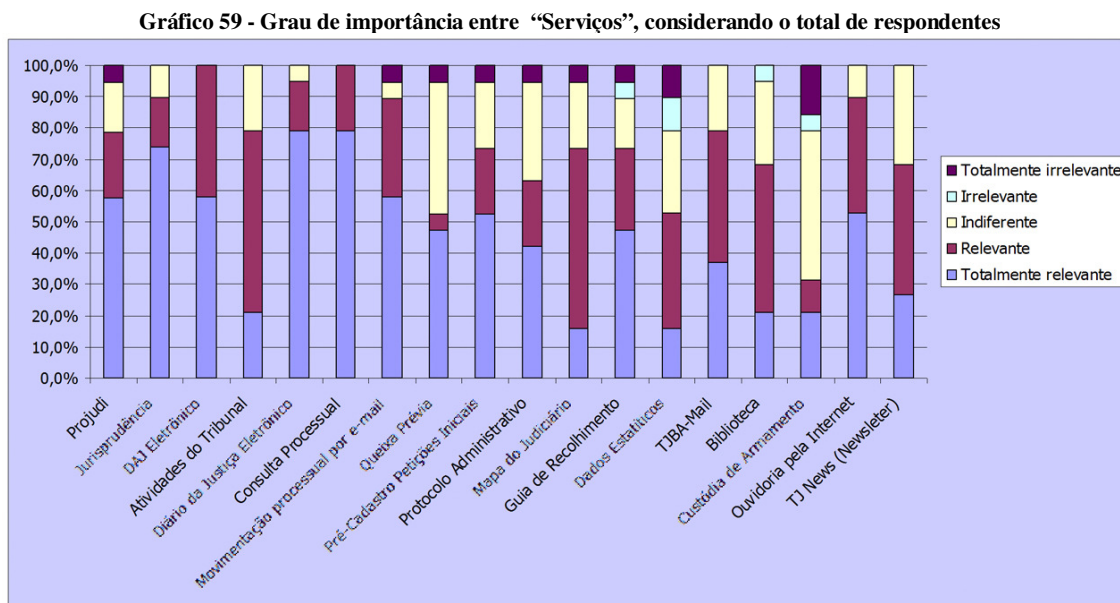
Com base nos resultados de cada grupo (item 6.2.1.2), 70,5 dos usuários respondentes indicaram “Serviços”, como o tipo de conteúdo de maior interesse. Informações do Judiciário ficou como segundo interesse, com 18,4% dos usuários respondentes e Notícias e Destaques como terceiro, com 11,1% dos usuários respondentes.

Constata-se que a maior afluência ao website do TJBA é para uso dos serviços. Os on-line facilitam, sobremaneira, as transações e proporcionam grande economia de tempo. Por outro lado, o governo aumenta a sua eficiência na prestação de serviços. Essa situação é destacada por Jambeiro, Borges e Andrade (2007), ao considerarem o governo eletrônico, como grande valia para o Estado, pois pode ampliar seus serviços e prover informações a uma gama maior de usuários, com baixo custo.

Como serviços é o conteúdo de maior interesse, decidiu-se apresentar, logo em seguida, as preferências desse tipo de conteúdo, diferente da ordem que está no questionário, como questão 6.

6.3.1.3 Sobre o Grau de Importância dos conteúdos de “Serviços” (Questão 6)

O gráfico 59 apresenta o grau de importância entre “Serviços”, considerando o total dos respondentes.



Os serviços que receberam grau de importância “totalmente relevante”, foram: "Consulta Processual" e "Diário da Justiça Eletrônico". Seguidos dos serviços: "Jurisprudência", "Projudi", "DAJ Eletrônico", "Movimentação Processual por E-mail" e

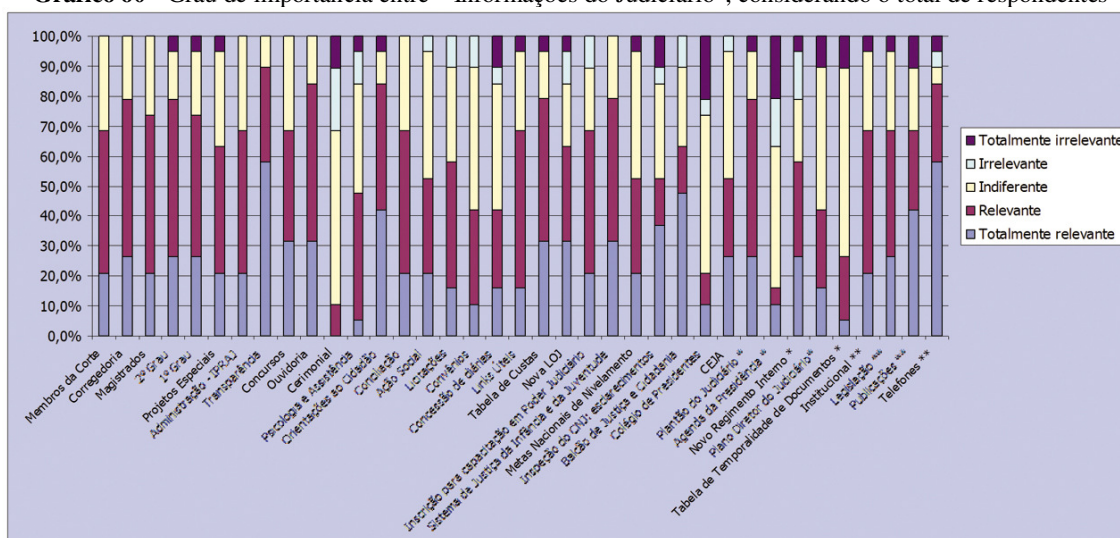
"Ouvidoria pela Internet". É importante ressaltar também, o grau de importância relevante para os serviços: "Atividades do Tribunal" e "Mapa do Judiciário".

Esse resultado destaca a importância de determinados serviços, por serem os mais utilizados pelos usuários do website do TJBA. Portanto, eles merecem maior atenção no modelo conceitual proposto.

6.3.1.4 Sobre o Grau de Importância dos conteúdos de “Informações do Judiciário” (Questão 4)

O gráfico 60 apresenta o grau de importância entre “Informações do Judiciário”, considerando o total dos respondentes.

Gráfico 60 - Grau de importância entre “Informações do Judiciário”, considerando o total de respondentes



* Correspondem também às Informações do Judiciário, mas que estão disponíveis no menu de serviços.

** Correspondem também às Informações do Judiciário, mas que estão disponíveis no menu central

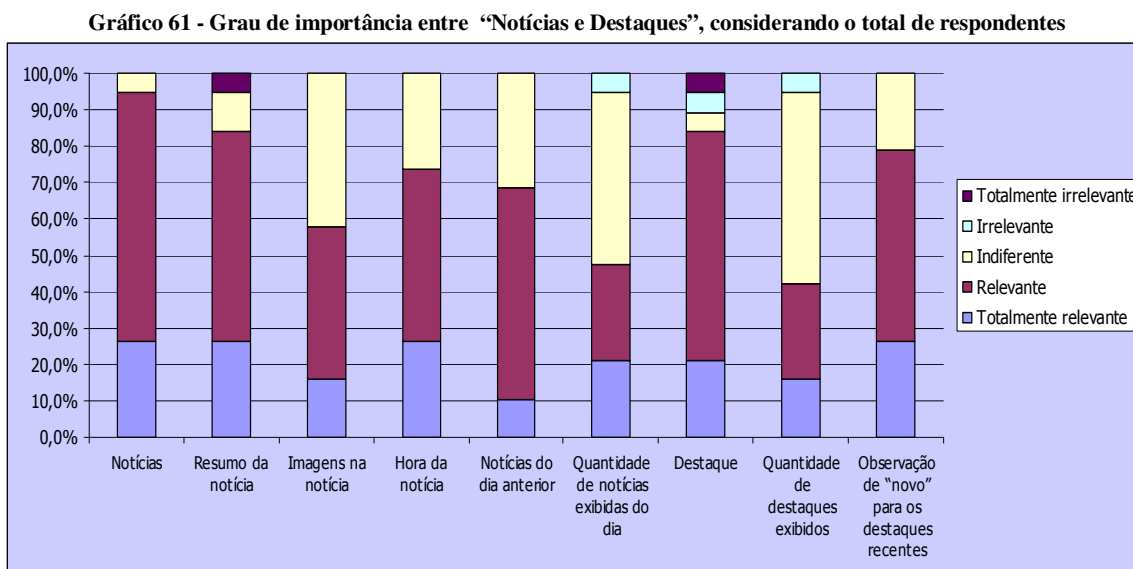
As Informações do Judiciário que receberam o grau “totalmente relevante”, foram: "Transparência" e "Telefones". Seguidas das informações: "Orientações ao Cidadão", "Balcão de Justiça e Cidadania" e "Publicações", também considerados nas devidas proporções por cada grupo de usuários.

É importante ressaltar também, o grau de importância relevante para as informações: "Membros da Corte", "Corregedoria", "Magistrados", "2º Grau", "1º Grau", "Projetos Especiais", "Administração-IPRAJ", "Ouvidoria", "Conciliação", "Links Úteis", "Tabelas de Custas", "Inscrição para Capacitação em Poder Judiciário", "Sistema de Justiça da Infância e da Juventude", "Plantão do Judiciário" e "Institucional".

Esse resultado destaca a necessidade de organizar as informações por assunto ou por área de interesse, como forma de facilitar a sua busca no website.

6.3.1.5 Sobre o Grau de Importância dos conteúdos de “Notícias e Destaques” (Questão 5)

O gráfico 61 apresenta o grau de importância entre “Notícias e Destaques”, considerando o total dos respondentes.



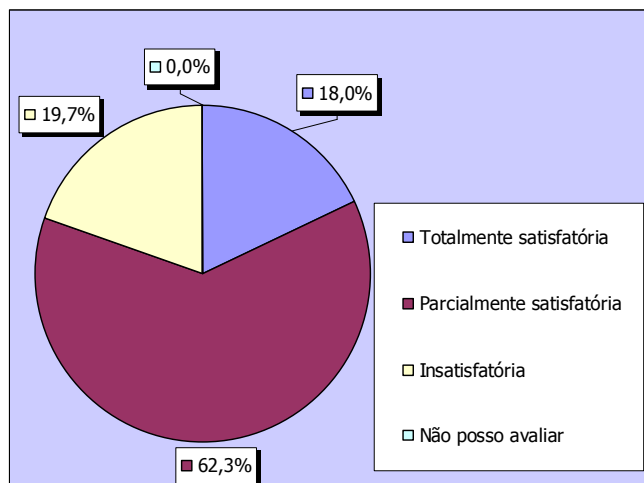
Os conteúdos de "Notícias e Destaques", apontados como “relevantes” foram: "Notícias", "Resumo da Notícia" e "Destaques". Parte dos usuários consideraram totalmente relevante todos os conteúdos. Essa minoria se justifica decorrente dos resultados voltados aos tipos de conteúdo de maior interesse pelos usuários (item 6.3.1.2).

Vale ressaltar, que apesar deste tipo de conteúdo, não ter sido mencionado pelos magistrados e advogados na questão 3 (item 6.2.1.2), merece uma atenção na proposta, por oferecer avisos, chamadas e notícias importantes para os usuários.

6.3.1.6 Sobre o contexto do TJBA no website (Questão 10)

O gráfico 62 apresenta o nível de satisfação sobre a forma como o contexto do TJBA está apresentado no website, considerando o total dos respondentes.

Gráfico 62 - Nível de satisfação dos usuários, com relação à forma de apresentação do contexto no website.

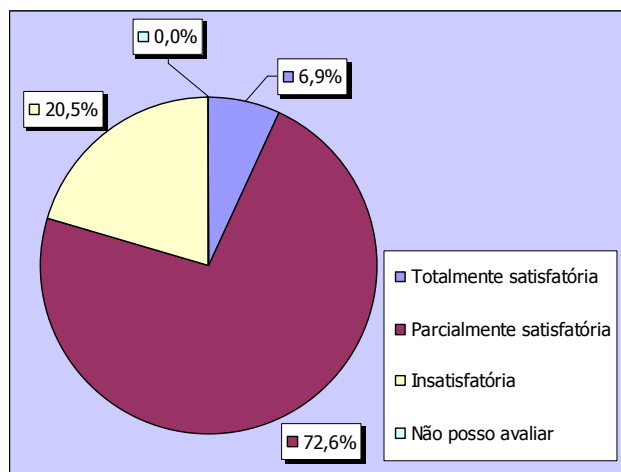


Com base nos resultados de cada grupo (item 6.2.1.9), 62,3% dos usuários respondentes, consideram a apresentação do contexto parcialmente satisfatória, 19,7% consideram insatisfatória e 18% consideram totalmente satisfatória. Isso reforça a necessidade da reformulação da apresentação do TJBA. Essa questão destaca um problema voltado a organização institucional. Isso envolve uma reformulação de responsabilidades atribuídas aos diversos setores do TJBA.

6.3.1.7 Sobre os conteúdos (informações/serviços) (Questão 11)

O gráfico 63 apresenta o nível de satisfação sobre os conteúdos no website, considerando o total dos respondentes.

Gráfico 63 - Nível de satisfação dos usuários, com relação aos conteúdos no website do TJBA.



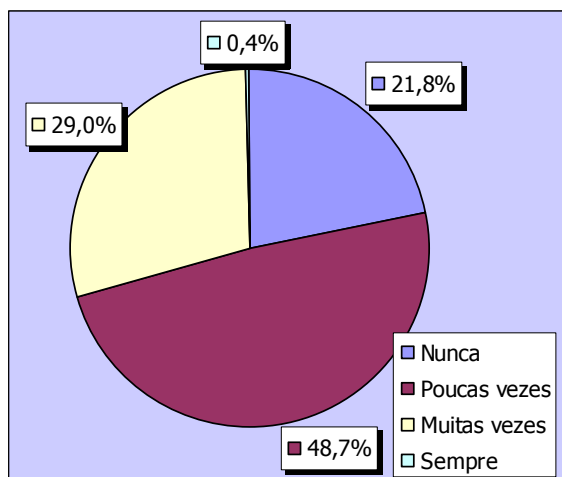
Com base nos resultados de cada grupo (item 6.2.1.10), 72,6% dos usuários respondentes, consideram a apresentação dos conteúdos parcialmente satisfatória, 20,5% consideram insatisfatória e 6,9% consideram totalmente satisfatória. Certamente, a falta de atualizações de alguns conteúdos (arquivos, tabelas, etc) e de informações, como também a ausência de mecanismos que auxiliem a busca, evidenciados pelos usuários na questão 12 (item 6.2.1.11), justificam os níveis de satisfação destacados neste item.

6.3.2 Dificuldades de Acesso (Parte 2)

6.3.2.1 Se houve situação de “se perder” no website (Questão 1)

O gráfico 64 apresenta a situação de “se perder” no website, considerando o total dos respondentes.

Gráfico 64 - Situação de “se perder” no website do TJBA.



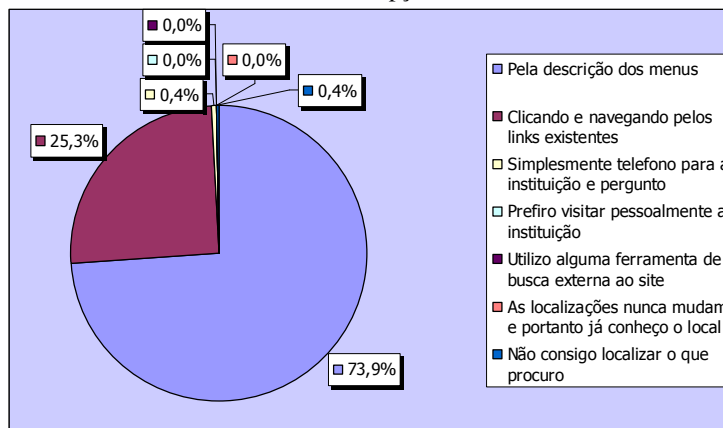
Com base nos resultados de cada grupo (item 6.2.2.1), 48,7% dos usuários respondentes, já se perderam poucas vezes, 29% já se perderam muitas vezes, 21,8% nunca se perderam e apenas um magistrado, declarou que sempre se perde.

Essa situação reforça a importância de uma arquitetura da informação para websites, cujo objetivo é fazer com que o usuário encontre, de forma fácil e rápida, aquilo que ele busca no site para usar.

6.3.2.2 Como o usuário localiza informação (Questão 2)

O gráfico 65 apresenta como os usuários localizam a informação que procuram, considerando o total dos respondentes.

Gráfico 65 - Como os usuários localizam informação no website do TJBA, entre a lista de opções oferecida

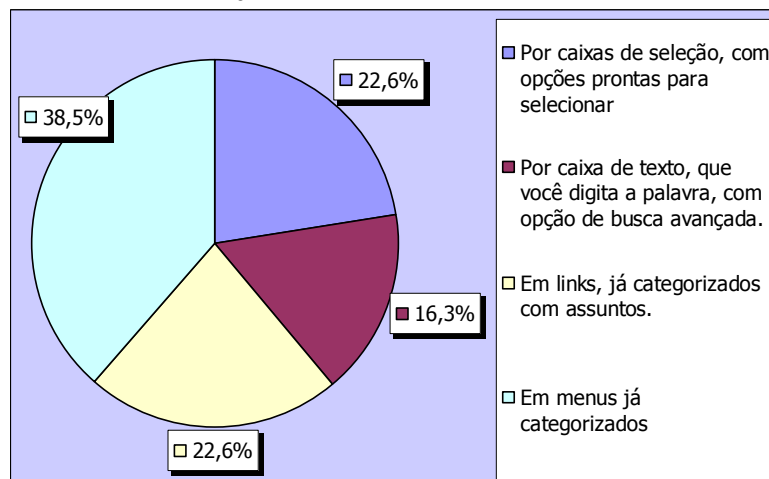


Com base nos resultados de cada grupo (item 6.2.2.2), 73,9% dos usuários respondentes, localizam a informação que procuram pela descrição dos menus. Do total, 25,3% de usuários localizam a informação, navegando pelos links existentes., apenas um magistrado, prefere obter a informação por telefone, e outro, não consegue localizar a informação que procura. Isso reforça a necessidade de rever o sistema de rotulação aplicado nos *menus* do website do TJBA, como também oferecer mais recursos de busca e localização das informações.

6.3.2.3 Como o usuário prefere localizar informação (Questão 3)

O gráfico 66 apresenta de que forma os usuários preferem localizar a informação que procuram, considerando o total dos respondentes.

Gráfico 66 - Preferência dos usuários, quanto à forma de localizar a informação no website do TJBA



Com base nos resultados de cada grupo (item 6.2.2.3), 38,5% preferem utilizar menus categorizado;, 22,6% preferem utilizar links categorizados com assuntos; outros 22,6 % preferem caixas de seleção e 16,3% preferem caixa de texto. A opção outros foi retirada do resultado, por não conter situações em comum aos grupos de usuários.

É importante esclarecer que os *menus* categorizados são formados por diversos *links*. Estes *menus* permitem agrupar diversos *links* por assuntos ou áreas semelhantes. A preocupação está na quantidade de itens dos *menus*, pois pode criar um desgaste para a navegação do usuário. Quanto, a utilizar somente *links*, isso envolve colocar em somente um rótulo, todo o contexto que aquele *link*, ao ser clicado, possa oferecer para o usuário.

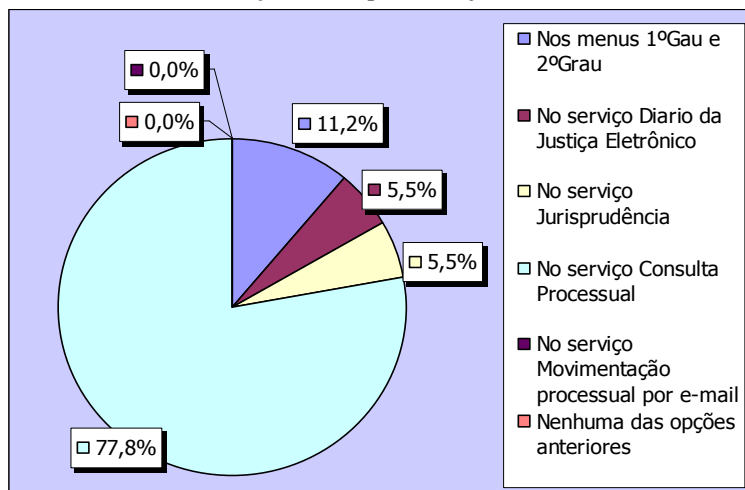
Em relação a caixa de seleção, a diferença está na forma como é mostrado os assuntos, tendo a mesma função que os *menus*. Portanto, a combinação equilibrada entre estes elementos, permite elaborar um sistema de navegação e organização de qualidade.

Segundo Reis (2007), esta atenção deve-se ao fornecimento de elementos necessários para o usuário executar a navegação pelas categorias. Estes sistemas reúnem os principais elementos de interação com o usuário; e formam a imagem e o modelo mental do funcionamento do website.

6.3.2.4 Na busca sobre informação de processo judicial (Questão 4)

O gráfico 67 apresenta sobre a busca de um processo judicial, considerando o total dos respondentes.

Gráfico 67 - Informação/serviço que ao ser visitado, recuperará informações sobre processos judiciais

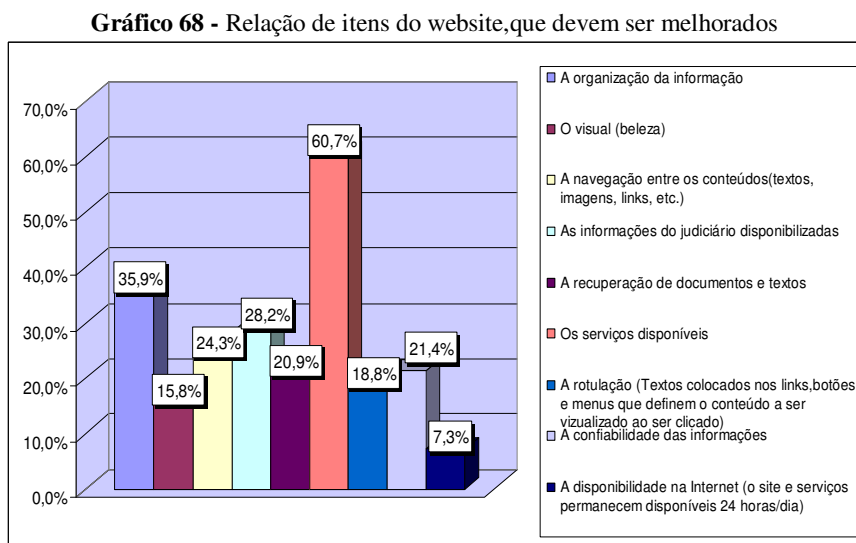


Com base nos resultados de cada grupo (item 6.2.2.4), 77,8% responderam que usam o serviço "Consulta Processual", para buscar informações sobre processo judicial; 11,2% destacaram os *menus* 1º e 2º Grau; 5,5% usam o serviço Diário da Justiça Eletrônico e outros 5,5 % usam o serviço Jurisprudência.

Esse resultado reforça a importância de estabelecer critérios para associar um determinado rótulo (título) às informações que se pretende representar, através de *menus* ou *links*.

6.3.2.5 Quais itens devem ser melhorados no website (Questão 5)

O gráfico 68 apresenta a relação de itens que precisam ser melhorados, considerando o total dos respondentes.



Com base nos resultados de cada grupo (item 6.2.2.5), a maioria, 60,7% responderam que os serviços precisam ser melhorados. Os demais itens também foram citados: 35,9% destacaram a organização da informação; 28,2% as informações do judiciário; 24,3% a navegação entre os conteúdos; 21,4% a confiabilidade das informações; 20,9% a recuperação de documentos; 18,8% a rotulação; 15,8% o visual; e 7,3% a disponibilidade do website do TJBA, na internet. O item outros foi retirado desse resultado, por não conter situações em comum aos grupos de usuários.

Esse resultado destaca diversos pontos, em que a arquitetura do website do TJBA, precisa ser reformulada. Em relação aos serviços, os problemas envolvem também questões, voltadas a área de TI (análise e desenvolvimento de sistemas), que ultrapassam os requisitos

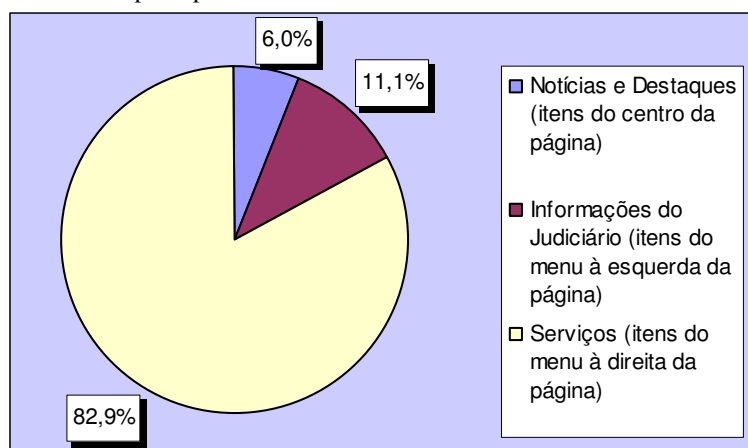
da arquitetura da informação. Quanto à disponibilidade na Internet, os problemas envolvem questões de investimentos na infra-estrutura tecnológica da Instituição.

Contudo, a arquitetura da informação possibilita a melhoria nos demais itens de forma significativa, ao aplicá-la corretamente. Segundo Reis (2007), o objetivo está em especificar as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual. Isso envolve a utilização adequada de *menus*, janelas, botões, caixa de textos, lista de opções e diversos outros elementos de interface.

6.3.2.6 Sobre a personalização da página (Questão 6)

O gráfico 69 apresenta a preferência do tipo de conteúdo para personalização da página principal, considerando o total dos respondentes.

Gráfico 69 - Preferência ao tipo de conteúdo para personalização da página principal



Com base nos resultados de cada grupo (item 6.2.2.6), a maioria, 82,9% prefere personalizar a página principal com os serviços; 11,1% preferem as informações do judiciário; e 6% preferem as notícias e destaques.

Esse resultado destaca a importância de adotar práticas adotadas pelas iniciativas privadas, voltadas à geração de páginas dinâmicas focadas no usuário, como forma de fidelizar o cliente. Conceito já aplicado pelo comércio eletrônico (KRONBAUER, et al., 2004).

- **Considerações sobre o levantamento com os usuários**

O levantamento com os usuários do website foi de importância fundamental para conhecer as necessidades e dificuldades de acesso às informações e serviços.

Atendendo o modelo de arquitetura da informação, de Rosenfeld e Morville (2006), foi considerado, neste levantamento, o contexto e as necessidades de informação dos usuários.

Destacando que para cada contexto, ou para cada tipo de usuário, exista um conteúdo específico e uma arquitetura da informação customizada, a proposta da arquitetura da informação, destacada no item (7.1), considerou o contexto, os usuários e conteúdo, levantados nos itens (6.2 e 6.3).

Como forma de conhecer, ainda mais o contexto, buscou o levantamento com os responsáveis pelo website do TJBA, a fim de encontrar as razões que destacam a atual arquitetura, adaptada desde junho de 2008, e que vem passando por diversas modificações para atender as solicitações da Presidência do Tribunal de Justiça. Esse levantamento está apresentado no próximo item (6.4).

6.4. RESULTADOS DO LEVANTAMENTO COM OS RESPONSÁVEIS PELO WEBSITE

A entrevista, planejada, com os responsáveis pelo website, não foi possível ser realizada. Com a justificativa de não haver disponibilidade de tempo dos profissionais que seriam entrevistados, o assessor-chefe da ASCOM-TJ definiu que ele mesmo representaria os outros profissionais, já que é o representante oficial da Presidência do Tribunal.

De acordo com ele, suas opiniões refletem à da equipe como um todo, Assim também, ele estava apto a informar sobre as razões que motivaram a instituição à reestruturar o layout e a organização da informação do website, desde junho de 2008.

A apresentação dos dados e respectivas análises seguem a ordem do roteiro, conforme questionário no Apêndice III.

6.4.1 Sobre a qualificação e experiência dos responsáveis pelo website (Questão 1)

Retomando o que foi posto no item 5.4, a equipe da ASCOM é formada por 5 jornalistas, 2 fotógrafos, 1 publicitário, 1 relações públicas e 4 estagiários de jornalismo. O único profissional especialista em webdesign é o publicitário. Esse quadro demonstra a falta de profissionais da área da arquitetura da informação, tais como designers gráficos, bibliotecários, entre outros.

O assessor da ASCOM-TJ reconhece a necessidade de mais profissionais voltados ao design de websites, para compor a equipe, mas alegou restrições orçamentárias para o momento.

6.4.2 Sobre a reestruturação do website do TJBA – Motivações e Justificativas (Questão 2)

A reestruturação do website do Tribunal aconteceu em junho de 2008, pela ação conjunta da ASCOM-TJ e da ASCOM-IPRAJ. O motivo principal foi organizar a disponibilização de informações, notícias e serviços, atendendo uma determinação da Presidência do Tribunal.

A modificação estrutural e design do website foi de total responsabilidade da ASCOM-TJ e o desenvolvimento foi do webdesigner da ASCOM-IPRAJ. A parte funcional foi solicitada à Supervisão de Sistema de Informação da Gerência de informática do IPRAJ, para implantar o funcionamento na Internet.

Por ter participado no processo de reestruturação do website, que por consequência também gerou modificações no site do IPRAJ, a assessoria também foi convidada à responder o questionamento desta dissertação. No entanto, o assessor não concedeu a entrevista, alegando que o IPRAJ não é o gestor do website e por questões éticas com relação à ASCOM-TJ.

As justificativas para a reestruturação, de acordo com o assessor da ASCOM-TJ, foram quatro: exigências da política de comunicação da Instituição; pela sugestão dele mesmo, pela experiência adquirida em projetos de comunicação institucional, em outras instituições; a necessidade de atender a demanda dos magistrados, denominados por ele de "operadores do direito" e os exemplos de outros tribunais superiores que reestruturaram seus websites.

A primeira justificativa, exigências da política de comunicação da Instituição, teve como foco o contexto político vivenciado pela gestão do TJ, em relação às exigências do Conselho Nacional da Justiça, referentes aos procedimentos administrativos e judiciais do Tribunal.

6.4.3 Centralização da administração dos conteúdos (Questão 3)

As modificações introduzidas no website, desde junho de 2008, instauraram a centralização da administração dos conteúdos pela ASCOM-TJ. Toda e qualquer alteração deve passar pela autorização desse órgão. De acordo com o assessor, essa centralização foi uma exigência da Presidência, buscando preservar a imagem da Instituição, exposta na Internet. Isso envolve questões de segurança, política e administração da Instituição, para evitar conflitos que possam prejudicar a gestão do Tribunal, com outras instituições governamentais e com a sociedade em geral.

6.4.4 Sobre o *feedback* dos usuários (Questão 4)

Com relação ao “feedback” que a ASCOM está obtendo dos usuários, após a reestruturação, o assessor esclareceu que cresceu, consideravelmente, o número de acessos ao website. Segundo ele, o aumento das visitas é considerado como uma boa aceitação do público, que dispõe do endereço eletrônico da ASCOM, para sugestões e reclamações. Admitiu que ainda existem algumas inconsistências, que vão sendo solucionadas aos poucos, dentro das condições que a ASCOM-TJ dispõe para resolvê-las.

6.4.5 Sobre nova reestruturação (Questão 5)

A partir da reestruturação, houve um crescimento de informações e serviços no website. A partir disso, o assessor foi questionado sobre se já há alguma intenção de uma nova reestruturação. Segundo ele, ainda não. Faltam condições técnicas e financeiras para a disponibilização de outras mídias, além do texto, como vídeos, áudios, fotografias e demais recursos audiovisuais. A disponibilização de informações nessas mídias, adequaria o website, por exemplo, às necessidades dos portadores de deficiência visual, conforme determinação da Justiça Federal, também destacada no roteiro da entrevista.

6.4.6 Sobre adequação à acessibilidade, determinada pela Justiça Federal (Questão 6)

Segundo o assessor, a adequação do website à acessibilidade de portadores de deficiência é importante. Contudo, não foi possível contemplar a determinação da Justiça Federal, por restrições técnicas que inviabilizam o projeto. Existe um projeto, destacado pelo assessor, referente a criação de áudios e vídeos sobre determinados conteúdos, mas que aguarda condições técnicas e orçamentárias para colocá-lo em prática.

6.4.7 Avaliação do website do TJBA, em relação às determinações do Governo Eletrônico

O assessor não demonstrou conhecimento sobre as determinações do Governo Eletrônico. Portanto, sua avaliação foi restringida a disponibilização de serviços e atendimento ao público. Segundo o assessor, o website do TJ pode ser considerado como um governo eletrônico, devido quantidade de serviços judicantes oferecidos. Ele destacou o avanço alcançado pela Ouvidoria na Internet, por oferecer uma maior interação do cidadão com a Instituição.

Apesar das restrições que impedem o website oferecer mais mecanismos de prestação de serviços ao cidadão e aos magistrados e advogados, o assessor considera uma avaliação positiva sobre o website do Tribunal, dentro do contexto de governo eletrônico.

6.4.8 Comentário Livre (Questão 8)

O assessor comentou que tem buscado atualizar as tecnologias da informação, para incrementar o website com mais informações e serviços. No entanto, lamentou as limitações dessa ação, pelas restrições financeiras e por consequência técnicas.

6.4.9 Análise

Diante das declarações do assessor do TJBA, é pertinente retomar os pensamentos de autores como Pinho (2008), Sanchez (2003), Rover (2008b), Borges (2005 *apud* Jambeiro; Borges; Andrade, 2007), que destacam as limitações dos governos, voltadas ao aprofundamento da democracia eletrônica.

Segundo Pinho (2008), a abertura por parte dos governos, para a transparência e participação societal, depende de todo um processo histórico e do balanço de forças políticas existentes na sociedade, não ficando restrito a uma questão de tecnologia.

Para Sanchez (2003), a aplicabilidade do governo eletrônico deverá estar voltada às condições que possibilitariam uma melhora nos direitos dos cidadãos, no sentido de um melhor acesso aos serviços públicos e atendimento a suas obrigações e necessidades.

Segundo Rover (2008b), estas não são tarefas simples, tendo em vista a necessidade de reengenharia de vários processos administrativos. Isso, sem falar da questão da segurança da informação, principalmente a informação jurídica, que, segundo Rover e Krames (2008), exige um aparato legislativo voltado ao direito à privacidade.

Sanchez (2003) destaca, ainda, outra questão em relação ao governo eletrônico: o controle da informação. Isto envolve o poder burocrático, como possuidor do conhecimento e da informação e do seu possível controle através do governo eletrônico, mas que não leva a uma automática abertura da informação antes oculta à sociedade.

Segundo Borges (2005 *apud* Jambeiro; Borges; Andrade, 2007), o governo eletrônico inclui não apenas a informatização dos procedimentos, mas também mudanças institucionais importantes, que por certo exigirão mudanças nos valores e comportamentos presentes na cultura organizacional e preparação da população.

Portanto, pode-se afirmar com os resultados deste levantamento, que as questões políticas institucionais são predominantes, sobre qualquer requisito que possa melhorar a disponibilização e o acesso às informações de interesses do público.

7 A PROPOSTA

Como já exposto, esta proposta de arquitetura da informação, para o website do TJBA, utiliza o conceito de arquitetura da informação propagado por Rosenfeld e Morville (2006). De acordo com eles, a arquitetura da informação busca compreender e atender a três dimensões de variáveis para organizar a informação: os **usuários**, com suas necessidades, hábitos e comportamentos; o **conteúdo**, com suas características (volume, formato, estrutura, governança, etc.) e o **contexto**, com suas especificidades (objetivo do website, cultura e política institucional, restrições tecnológicas, etc.).

Para compor uma arquitetura da informação adequada para um website, Rosenfeld e Morville (2006) propuseram uma metodologia, que é composta de 5 fases: Pesquisa (*Research*), Estratégia (*Strategy*), Design, Implementação (*Implementation*) e Administração (*Administration*).

Relembrando que esta proposta tem como objetivo principal atender um trabalho acadêmico, com limitações de tempo e de condições de implementação, ela ficou restrita às fases de pesquisa e estratégia. Essas fases são as fundamentais para propor uma arquitetura adequada a um website.

Portanto, entende-se este resultado como um modelo conceitual para o website do TJBA, cuja apresentação segue a seguinte ordem:

- o item 7.1 descreve a fase de Pesquisa, com a análise da tríade usuários-conteúdo-contexto, a partir dos resultados do levantamento com os usuários (descritos no item 6.2 e 6.3) e com o responsável pelo website (descritos no item 6.4), e da análise da estrutura atual do website.

- o item 7.2 descreve a fase de Estratégia, contemplando os recursos empregados na organização, classificação, rotulação e busca, propostos pelos padrões estabelecidos pelo governo eletrônico brasileiro, particularmente o e-MAG.

- o item 7.3 descreve a proposta pela sintetização das duas fases anteriores.

7.1 A PESQUISA

A fase de pesquisa consiste em compreender a relação usuário-conteúdo-contexto. Ela busca entender o problema da organização da informação, para definir a estratégia que atenda às necessidades dos usuários, contemplando as regras exigidas no contexto, através da organização dos conteúdos.

7.1.1 Os Usuários

O que se apresenta aqui é a análise da síntese dos resultados comuns, obtidos dos três grupos de usuários (magistrados, advogados e interessados), como também dos resultados de cada grupo, referentes às características de personalização. Esta análise é, portanto, o extrato que serviu de subsídio para o componente “usuário” (necessidades, comportamento e hábitos de busca da informação) da arquitetura proposta. A apresentação, a seguir, está de acordo, também, com a ordem das questões.

- **Sobre o Acesso Diário (Questão 2 - Parte 1)**

Esse resultado destacou a frequência de acesso ao website do TJBA. Isso contribuiu para definir, na proposta, a utilização de mecanismos que garantam, que no próximo acesso do usuário, ele encontre informações do seu interesse, já visitados. Isso significa possibilitar a geração de páginas dinâmicas.

A importância do website, como fonte de informação e ferramenta de trabalho para os magistrados e advogados e como fonte de serviços e atendimento para os interessados, destaca a necessidade de atender situações específicas para cada grupo de usuários.

- **Sobre os tipos de conteúdos de maior interesse (Questão 3 - Parte 1)**

Esse resultado destacou a preferência sobre os tipos de conteúdos (Informações do Judiciário, Notícias e Destaques, Serviços) disponibilizados no website do TJBA. Isso contribuiu para definir na proposta, uma nova distribuição dos conteúdos, priorizando o tipo "Serviços".

- **Sobre o grau de importância dos conteúdos (Questão 4, 5 e 6 - Parte 1)**

Esses resultados destacaram o grau de importância para cada assunto dos tipos de conteúdos, distribuídos pelos *menus/links* do website. Eles contribuíram para definir na proposta, uma categorização por assuntos de mesma área de interesse, como também uma nova distribuição dos conteúdos.

Observou-se algumas diferenças entre os grupos: magistrados, advogados e interessados. Isso evidenciou que várias informações também estão disponibilizadas de forma aleatória no website, generalizando a falta de organização.

Outra preferência que merece destaque é o nível de “relevante” atribuído às informações sobre telefones e, conseqüentemente, de endereços. A necessidade de comunicação com o Tribunal e demais representações do poder judiciário, indica que essas informações devem ter um destaque maior no website.

Em relação ao tipo de conteúdo "Notícias e Destaques", os usuários destacaram a importância dos itens: "resumo da notícia", "notícias" e "destaques". Porém, esse tipo foi classificado como terceira preferência.

Em relação aos serviços, "Consulta Processual" e "Diário da Justiça Eletrônico", foram considerados os serviços mais utilizados. Além de outros serviços destacados por cada grupo de usuários, tais como, "Jurisprudência", "Ouvidoria pela Internet", "Projudi", entre outros.

Essas considerações serviram para reformular a organização e a classificação dos conteúdos, na proposta.

- **Sobre as preferências dos conteúdos (Questão 7, 8 e 9 - Parte 1)**

Esses resultados destacaram as três primeiras preferências de cada grupo de usuários. Esses contribuíram para definir na proposta, a personalização da página principal de acordo com o perfil de usuário visitado, priorizando o tipo de conteúdo "Serviços", decorrente da importância destacada pelos usuários. Em relação aos conteúdos "Informações do Judiciário" e "Notícias e Destaques", as preferências serviram para reestruturar a rotulação dos conteúdos.

Cuidar das preferências dos usuários, de forma detalhada, envolve o conceito de “fidelização de clientes”, aplicado pelo comércio eletrônico e desenvolvido nas áreas de Administração e Marketing. Por meio da estratégia de marketing *one to one* ou CRM (Customer Relationship Management), que visa incentivar a permanência dos clientes, pela observação de seus comportamentos, antecipando as necessidades dos mesmos e apresentando ofertas, informações e recomendações personalizadas (LEMOS; SANTOS JR., 2003).

Vale ressaltar também, as considerações de Souza (2007), ao destacar o comportamento dos cidadãos, em relação à utilização da informação. Para ele, alguns utilizam a informação como consumidores de serviços públicos, que necessitam da informação para controlar suas ações.

Todas essas considerações, também serviram para reformular a organização e classificação dos conteúdos, na proposta.

- **Sobre a satisfação do contexto e dos conteúdos (Questão 10 e 11 - Parte 1)**

Esses resultados destacaram o nível de satisfação em relação ao contexto e aos conteúdos disponibilizados no website. Os usuários demonstraram “satisfação parcial”, tanto com contexto, quanto com os conteúdos. Define-se então, que nenhum conteúdo precisa ser retirado, mas necessita ser reestruturado. Essa constatação é justificada pela falta de atualizações de alguns conteúdos (arquivos, tabelas, etc), e da falta de outros mecanismos de localização das informações, também evidenciados pelos usuários que contribuíram com a questão 12 (item 6.2.1.11).

Quanto ao contexto, envolve mais questões da organização institucional, do que a arquitetura propriamente dita. Tais questões foram destacadas no item (7.1.3).

- **Se houve situação de “se perder” no website (Questão 1 - Parte 2)**

Esse resultado destacou a situação de “se perder” no website. A maioria dos usuários indicaram que se perderam poucas vezes. Isso contribuiu para definir na proposta, a colocação de elementos que facilitam a localização de todos os conteúdos disponibilizados no website.

Vale ressaltar as considerações adotadas por Nielsen (2002 *apud* Donatti, 2004), retratando que “é preciso fornecer ao visitante, no seu primeiro contato com a página inicial

do website, uma idéia rápida e clara sobre o que este pode oferecer”, fornecendo ao usuário um ponto de partida, ou indicando as ações de mais alta prioridade, disponíveis no website.

É preciso, também, permitir que o usuário tenha oportunidade de acesso às principais informações e serviços existentes no website. É o que Rosenfeld e Morville (2006) denominam de findability. É preciso encontrar para usar.

- **Como o usuário localiza e como prefere localizar a informação (Questão 2 e 3 - Parte 2)**

Esses resultados destacaram os elementos da web para acesso às informações. Eles contribuíram para definir na proposta, a melhor combinação de elementos da web que facilitem esse acesso.

Segundo Reis (2007), o objetivo está em especificar as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual. Isso envolve a utilização adequada de menus, janelas, botões, caixa de textos, lista de opções e diversos outros elementos de interface.

- **Na busca sobre informação de processo judicial (Questão 4 - Parte 2)**

Esse resultado destacou a importância da rotulação sobre as informações disponibilizadas no website. Sendo o processo judicial, o objeto principal que se deseja buscar informações, o serviço "Consulta Processual" foi mais destacado pelos usuários em relação a outros serviços e conteúdos que também oferecem informações sobre processo judicial.

Isso contribuiu para definir na proposta, a valorização de rótulos que já definem o assunto a ser encontrado e a organização de outros rótulos não existentes no website. Significa levar o usuário à informação correta que o rótulo indica. Segundo Reis (2007), o rótulo do link deverá ser capaz de resumir e contextualizar a informação que representa a página para a qual o link direciona.

- **Quais itens devem ser melhorados no website (Questão 5 - Parte 2)**

Esse resultado destacou a relação de itens (navegação, design, recuperação e organização da informação, disponibilidade) que precisam ser melhorados no website. Isso contribuiu para reforçar na proposta, a reestruturação da organização, navegação e rotulação dos conteúdos do website. Isto significa criar condições que levem à um bom nível de satisfação dos seus usuários, que proporcione maior confiabilidade dos serviços e na recuperação das informações.

- **Sobre a personalização da página (Questão 6 - Parte 2)**

Esse resultado destacou o tipo de conteúdo que os usuários preferem para personalizar a página principal. Isso contribuiu para reforçar na proposta, a personalização da página principal de acordo com o perfil de usuário visitado, priorizando o tipo de conteúdo "Serviços".

- **Sugestões ou comentários (Questão 7- Parte 2)**

Essa parte da pesquisa permitiu pontuar sobre alguns requisitos de funcionalidade (validação, tratamento de erro, etc.) nos serviços, a falta de informações mais detalhadas sobre as atividades judicantes e a necessidade de um guia (orientação) sobre o que pode ser encontrado no website.

7.1.2 O Conteúdo

A análise dos conteúdos, disponibilizados no website, permitiu evidenciar uma estrutura formada por: **Informações do Judiciário**, que envolvem informações sobre a estrutura organizacional do poder judiciário baiano, suas responsabilidades, administração, e atuações na sociedade; **Notícias e Destaques**, que envolvem informações do andamento dos trabalhos do poder judiciário e alterações do contexto organizacional da instituição; e **Serviços**, que envolvem as atividades prestadas nos seus “balcões” de atendimento ao cidadão.

Analisando a estrutura Informações do Judiciário, a identificação de informações sobre a estrutura organizacional, administração, atividades judicantes, atuações na sociedade, entre outras, está confusa. A figura 2 mostra a estrutura Informações do Judiciário.

A falta de uma classificação adequada para os assuntos, gera insatisfação sobre a questão do website, estar disponibilizando, de forma completa os assuntos do poder judiciário.

Os usuários que não conhecem a estrutura do poder judiciário, não perceberão a ausência de informações sobre a unidade Fórum Ruy Barbosa, que constitui as varas cíveis e crimes da instância 1º Grau.



Figura 2 - Informações do Judiciário.
 Fonte: <http://www.tjba.jus.br>

Apesar da existência do rótulo "1º Grau", disponibilizado na quinta posição do menu, as informações sobre as varas são superficiais e não descrevem na sua totalidade, a estrutura organizacional.

Outro ponto envolve a administração. O poder judiciário dispõe de uma unidade, conhecida por IPRAJ, que exerce a função de gestora das atividades: financeiras, serviços gerais, obras, patrimônios, recursos humanos, informática e publicações. Porém, o Tribunal de Justiça dispõe também de uma administração particular do próprio Tribunal, conforme ilustrado na figura 1, no item 6.1.

As informações sobre essa administração apenas são mostradas no menu central, com o rótulo "Institucional", mas não contempla informações de toda estrutura organizacional. A figura 3 mostra essa estrutura de menus.



Figura 3 - estrutura de menus centrais que fazem parte das Informações do Judiciário.
Fonte: <http://www.tjba.jus.br>

Existem outros assuntos, como: transparência, licitações, cerimonial, convênios e concessão de diárias, que fazem parte da Instituição, mas não estão agrupados no menu "Institucional".

A estrutura Notícias e Destaques faz a divulgação dos acontecimentos promovidos pela gestão do Tribunal, como também, coloca avisos importantes que representam convocações e determinações de prazos. Essa importância é destacada pela ocupação da área central do website. A figura 4 mostra essa estrutura.



Figura 4 - Estrutura Notícias e Destaques.
Fonte: <http://www.tjba.jus.br>

Outra observação sobre a estrutura Notícias e Destaques, refere-se ao item Destaques. Este item é representado no final da página. Com uma resolução de tela 800 x 600 pixel, este item fica completamente escondido.

Um rótulo com a descrição "Destaques", já representa no seu significado, a importância de estar em evidência, ou que possa ser visto imediatamente, ao abrir a página inicial do website.

O critério da escolha de qual notícia deve ficar em evidência com o resumo ou foto, é estrategicamente definido pela ASCOM-TJ, como forma de prevalecer a divulgação de um determinado assunto.

Em relação a estrutura serviços, também foi observada a falta de uma classificação adequada para os assuntos. A figura 5 mostra essa estrutura.

A extensa coluna de rótulos, não ordenados pela descrição, provoca um conflito visual, em relação ao tipo de serviço disponibilizado.

Outra observação refere-se a serviços específicos a cada grupo de usuários. A exposição de todos os serviços provoca um descontentamento entre os usuários, que buscam encontrar serviços de maior interesse.

A falta de uma política de acesso a sistemas de informação, em uma extranet, implica na disponibilização desses sistemas na internet, destacadas como serviços.

Tais aplicativos envolvem soluções de suporte aos funcionários, em diversas instalações espalhadas pelo interior do Estado.

A falta de uma infra-estrutura de redes integradas, entre as comarcas do interior e a capital, força o Tribunal a utilizar o website como o único caminho, imediato, para informatizar locais ainda em desvantagem, mas que precisam, urgentemente, interagir com os procedimentos adotados pela gestão do Tribunal. Por isso ocorre a existência de serviços que deveriam ficar na intranet, tais como, Custódia de Armamento, classificado com um grau de irrelevância entre maioria dos usuários.

Outra situação de destaque, refere-se aos rótulos que apresentam informações do Judiciário, mas estão dispostos como serviços. Essa situação inibe o usuário na busca por informações do seu interesse, que podem estar disponibilizadas em qualquer área do website.



Figura 5 - Estrutura Serviços.
Fonte: <http://www.tjba.jus.br>

Essa desorientação reforça os dados levantados sobre acessibilidade, pelos usuários, destacados no item 6.2 e sintetizados no item 6.3.

7.1.3 O Contexto

Relembrando, o contexto envolve as especificidades de uso do sistema de informação, tais como, objetivo do website, cultura e política da Instituição, restrições tecnológicas, localização, etc.

É importante evidenciar a questão da cultura e política da Instituição. Conforme destacado no item (6.1), a estrutura organizacional do TJBA, formada por 35 desembargadores, dirigida por uma Mesa Diretora, constituída de um Presidente, dois Vice-Presidentes, um Corregedor Geral e um Corregedor das Comarcas do Interior, exerce, além das atribuições judicantes, voltadas aos julgamentos de última instância estadual (2º Grau), a responsabilidade administrativa sobre o andamento e a manutenção das funções e serviços públicos, exercidos pelos servidores e prestadores de serviço, contratados pelo Tribunal.

Essa estrutura complexa, é subdividida em vários setores, que de uma certa forma, exercem funções e tarefas independentes. A falta de uma maior integração entre estes setores provoca dúvidas e inconsistências sobre as responsabilidades de cada setor. Essa situação tem criado problemas no controle informacional da Instituição, ou seja, quem informa o que.

Apesar da ASCOM-TJ ter assumido a gestão da comunicação do Tribunal, no website da Instituição, desde junho de 2008, as informações continuam descentralizadas e, principalmente, sem gestão.

De acordo com o assessor de comunicação do TJ, a centralização da administração dos conteúdos do website foi uma exigência da Presidência, buscando preservar a imagem da Instituição, exposta na Internet. Isso envolve questões de segurança, política e administração da Instituição, para evitar conflitos que possam prejudicar a gestão do Tribunal.

Contudo, essa centralização não resolveu a questão das atualizações das informações contidas no website, pois a gestão das informações, não pertence somente a ASCOM.

Mesmo com a avaliação positiva, destacada pelo assessor de comunicação, em relação a prestação de serviços ao público, pelo website, a falta de uma melhor integração dos setores, impede que diversos serviços e demais conteúdos sejam utilizados de forma plena.

Para Silva e Silva (2006), é preciso integrar os vários sistemas, de vários setores governamentais, dentro de uma padronização. Como também, é preciso fazer com que as

diferentes equipes interajam, para que o governo eletrônico se estabeleça e se apresente de forma integral aos cidadãos.

Segundo Silva e Silva (2006), isso não é uma questão de fácil solução. Implica numa profunda revisão da burocracia, de cada um dos setores e na mudança de padrões culturais e comportamentais, que não evoluem na mesma rapidez e com a mesma flexibilidade das TIC.

Portanto, esses problemas administrativos vivenciados pelo Tribunal de Justiça, têm contribuído para a existência das dificuldades na disponibilização do contexto no website.

7.2 A ESTRATÉGIA

A fase de estratégia consiste em definir os recursos e critérios que serão utilizados pelos sistemas de organização, navegação, rotulação e busca.

O sistema de organização é o componente da arquitetura de informação responsável por organizar a informação do website. Sua função é definir as regras de classificação e ordenação das informações que serão apresentadas e aplicar estas regras, categorizando todos os conteúdos oferecidos. Seu principal desafio é organizar a informação de forma que ajude o usuário a encontrar o que precisa para atingir seu objetivo (ROSENFELD, MORVILLE, 2006).

Categorizar, ou classificar, é agrupar entidades (objetos, idéias, ações, etc.) por semelhança. Cada grupo de entidades semelhantes é uma categoria.

Portanto, o primeiro passo foi separar o que é serviço, realmente, e informação do judiciário. A análise do website atual, apresentada no item 7.1.2, destacou algumas informações do judiciário que estavam colocadas junto com os serviços. A idéia da ASCOM foi valorizar essas informações, com os rótulos mais elaborados, como forma de chamar a atenção dos usuários. Mas o levantamento com os usuários mostrou o contrário.

Sendo assim, os conteúdos de “Informações do judiciário” e dos “Serviços” foram devidamente agrupados, conforme a tabela 13.

Tabela 13 - Classificação dos conteúdos do website do TJBA

Tipos de conteúdos	Conteúdos
Serviços	Projudi, Jurisprudência, DAJ Eletrônico, Atividades do Tribunal, Diário da Justiça Eletrônico, Consulta Processual, Movimentação Processual por E-mail, Queixa Prévia, Pré-Cadastro Petições Iniciais, Protocolo Administrativo, Mapa do Judiciário, Guia de Recolhimento, Dados Estatísticos, TJBA-Mail, Biblioteca, Custódia de Armamentos, Ouvidoria pela Internet, TJ News.
Informações do Judiciário	Membros da Corte, Institucional, Corregedoria, Magistrado, 2º Grau, 1º Grau, Projetos Especiais, Administração - IPRAJ, Transparência, Concursos, Ouvidoria, Cerimonial, Psicologia e Assistência, Orientações ao Cidadão, Conciliação, Ação Social, Licitações, Convênios, Concessão de diárias, Tabela de Custas, Nova LOJ, Inscrição para capacitação em Poder Judiciário, Sistema de Justiça da Infância e da Juventude, Metas Nacionais de Nivelamento, Inspeção do CNJ: esclarecimentos, Balcão de Justiça e Cidadania, Plantão do Judiciário, Agenda da Presidência, Novo Regimento Interno, Plano Diretor do Judiciário, Tabela de Temporalidade de Documentos, Legislação, Publicações, Telefones, Colégio de Presidentes, CEJA.

O próximo passo foi classificar dentre os serviços, quais são de maior utilização pelos magistrados, advogados e demais interessados, como forma de compor a personalização de páginas para cada grupo de usuários. A tabela 14 apresenta essa classificação.

Tabela 14 - Classificação dos serviços, de acordo com a utilização dos grupos de usuários do website do TJBA.

Grupos de usuários	Serviços
Magistrados	Jurisprudência, Projudi, Atividades do Tribunal, Diário da Justiça Eletrônico, Consulta Processual, Protocolo Administrativo, Dados Estatísticos, TJBA-Mail.
Advogados	Projudi, Jurisprudência, DAJ Eletrônico, Diário da Justiça Eletrônico, Consulta Processual, Movimentação Processual por E-mail, Queixa Prévia, Pré-Cadastro Petições Iniciais, Protocolo Administrativo, Guia de Recolhimento, Biblioteca.
Interessados	DAJ Eletrônico, Diário da Justiça Eletrônico, Consulta Processual, Movimentação Processual por E-mail, Mapa do Judiciário, Guia de Recolhimento, Ouvidoria pela Internet, TJ News.

Em relação às Informações do Judiciário, outro agrupamento é necessário para facilitar a localização da informação desejada. Esse agrupamento consiste em separar o que são informações administrativas, institucionais e judiciais. Esta classificação organiza as informações e direciona a busca por áreas de atuação. A tabela 15 apresenta essa classificação.

Tabela 15 - Classificação das informações, de acordo com as áreas de atuação do TJBA.

Áreas de Atuação	Informações
Institucional	Membros da Corte, Institucional, Cerimonial, Agenda da Presidência, Colégio de Presidentes.
Judiciário	Corregedoria, Magistrado, 2º Grau, 1º Grau, Projetos Especiais, Ouvidoria, Orientações ao Cidadão, Conciliação, Tabela de Custas, Nova LOJ, Inscrição para capacitação em Poder Judiciário, Sistema de Justiça da Infância e da Juventude, Metas Nacionais de Nivelamento, Inspeção do CNJ: esclarecimentos, Balcão de Justiça e Cidadania, Plantão do Judiciário, Legislação, CEJA, Publicações.
Administração	Administração - IPRAJ, Transparência, Concursos, Psicologia e Assistência, Ação Social, Licitações, Convênios, Concessão de diárias, Novo Regimento Interno, Plano Diretor do Judiciário, Tabela de Temporalidade de Documentos, Telefones

Apesar de Corregedoria pertencer à área "Judiciário", é necessário fazer um destaque para o assunto, por envolver um segmento mais específico da área Judiciário. Outro destaque, refere-se à informação "Telefones", por que ela evidencia os contatos dentro da Instituição. E o assunto "Publicações" por envolver documentos, arquivos, e outros tipos de informações do gênero. Estes destaques estão na arquitetura proposta no item 7.3.

Como forma de respeitar a disponibilização realizada pela ASCOM-TJ, manteve-se a estrutura das Notícias e Destaques, como também as imagens destacadas para informar eventos e outras novidades elaboradas pelo Tribunal, complementando um espaço para avisos importantes, pois a ASCOM-TJ vem utilizando o espaço de Notícias para tal finalidade.

Quanto ao sistema de rotulação é o componente da arquitetura de Informação que estabelece as formas de representação, de apresentação da informação, definindo signos para cada elemento informativo (ROSENFELD, MORVILLE, 2006).

Portanto, buscou-se utilizar rótulos voltados ao entendimento dos assuntos destacados anteriormente. Uma modificação importante foi referenciar os grupos de usuários em rótulos: magistrado, advogado e cidadão. A palavra "cidadão" consegue trazer um melhor significado para o grupo interessados. Além de ser um padrão já utilizado por diversos sites governamentais. Colocar nos menus e cabeçalhos, expressões que tragam o verdadeiro conceito do assunto que será visitado. Essas rotulações também foram destacadas na arquitetura proposta no item 7.3.

Com relação ao sistema de navegação, ele é o componente da arquitetura de informação que especifica as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço informacional e hipertextual do website. Sua função é indicar ao usuário a sua localização e mostrar o caminho correto para que ele chegue ao seu destino (ROSENFELD, MORVILLE, 2006).

Nessa parte, o objetivo está voltado a utilização de algumas recomendações sugeridas por Rosenfeld e Morville (2006). Como forma de melhorar a navegação do website do TJBA, o cabeçalho do website, composto somente pelo logotipo do Tribunal, foi mais valorizado, complementando com os seguintes recursos:

- **Barras de navegação global:** Contendo os links para as áreas chaves do site, as grandes categorias do modelo de organização proposto anteriormente e os mecanismos de acessibilidade exigidos pela Justiça Federal.
- **Bread Crumb:** Para informar onde o usuário se encontra na estrutura do site e fornecer links para os níveis hierárquicos superiores.
- **Mapa do Site:** Para apresentar toda a estrutura do website e orientar ao usuário a localização de todos os conteúdos disponibilizados no website.
- **Índice Remessivo:** Contendo palavras chaves organizadas em ordem alfabética para usuários que já conhece o nome do conteúdo que procura.

Complementando os recursos de navegação colocados no cabeçalho, foi disponibilizada uma ferramenta de busca, como forma de ajudar o usuário a buscar as referências existentes no website, sobre o assunto pesquisado.

Outra estratégia para o sistema de navegação foi a aplicação de uma navegação social para os serviços. Consiste em apresentar a um usuário o que outros usuários, com os mesmos interesses, utilizaram no website. Portanto, foi colada uma lista ordenada por serviços mais procurados, com seus respectivos links.

Quanto ao sistema de busca, a sua necessidade no website procede por ter conteúdos, como notícias, por exemplo, que variam constantemente e que possuem um grande histórico. Isso facilita a procura por notícias, não mais vinculadas na página principal.

Todos esses recursos destacados nos sistemas da arquitetura da informação, contemplam as diretrizes do e-MAG (Brasil, 2005a) e as recomendações do projeto de indicadores e métricas para avaliação de e-serviços (BRASIL, 2007) destacados no item 4.1.4.

É pertinente destacar que as diretrizes técnicas somente poderão ser contempladas na fase de implementação, pois envolvem requisitos a serem concebidos no código fonte da página.

Outra questão é que este trabalho apresenta uma proposta e não um projeto de arquitetura da informação. Sendo assim, o item 7.3 destaca o modelo proposto para o website do Tribunal, de acordo com os requisitos destacados na fase de estratégia.

7.3 O MODELO CONCEITUAL

O modelo proposto para o website do TJBA é baseado nos requisitos levantados na fase de pesquisa e estratégia. Este modelo consiste em um wireframe, por representar, esquematicamente, todos os elementos que compõem a página. A figura 6 representa o wireframe da página principal do website do TJBA, destacando a página como a primeira visita.

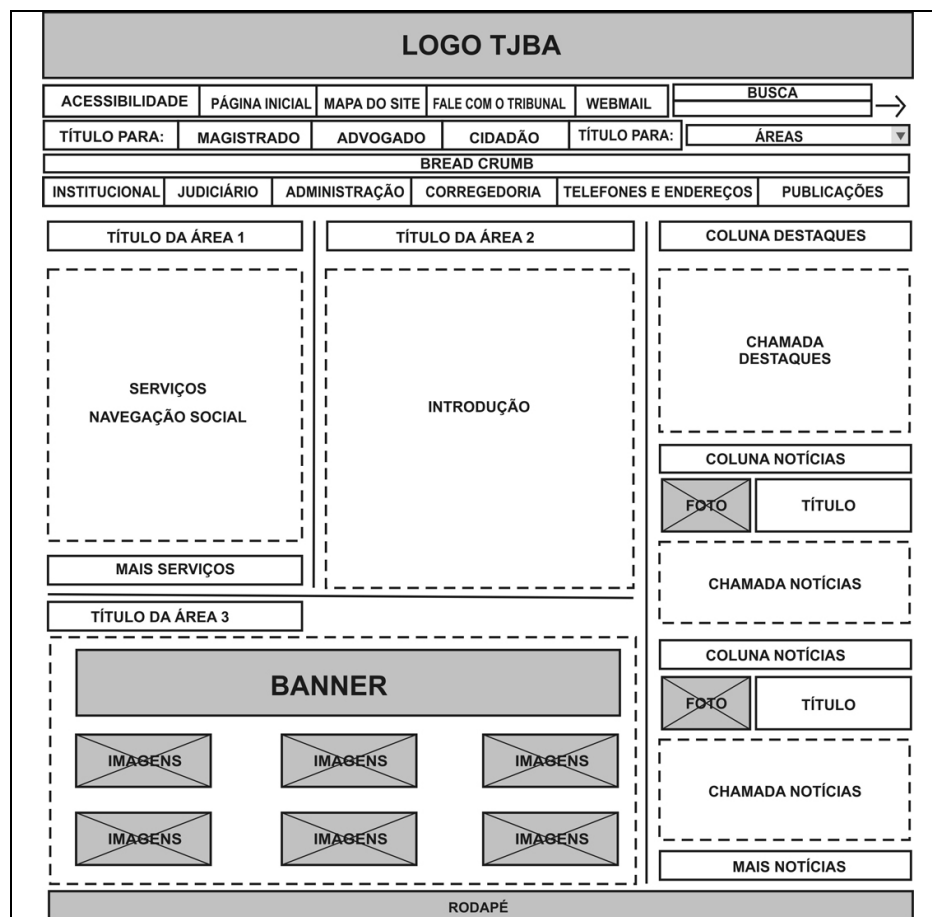


Figura 6 - Wireframe da proposta para a página principal do website do TJBA

O wireframe representa uma documentação da arquitetura proposta, formando um "esqueleto" dos componentes da página principal do website do TJBA.

A personalização das páginas, conforme o grupo de usuários é representado na figura 7. Relembrando que a preferência dos usuários, em relação a personalização da página principal, é voltada aos serviços.

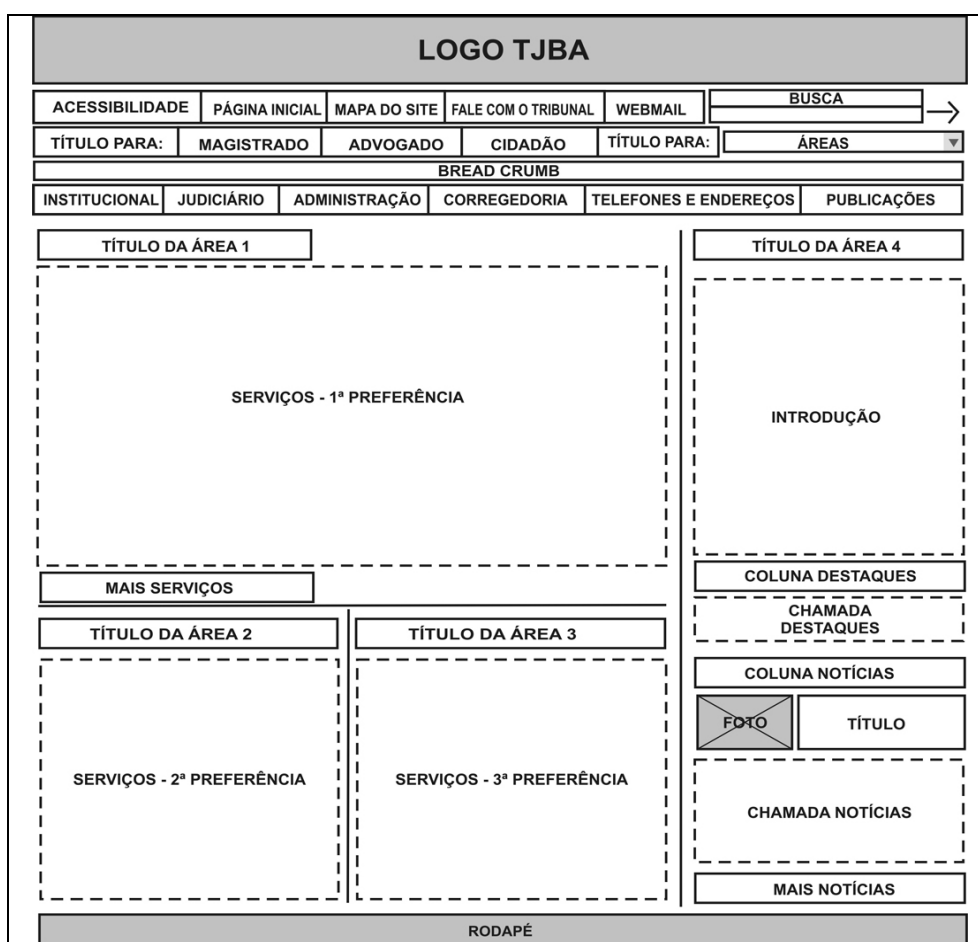


Figura 7 - Wireframe da proposta para a personalização da página principal do website do TJBA

Como forma de visualizar melhor a organização das informações e serviços do website do TJBA e entendermos como a arquitetura da informação pode melhorar a acessibilidade das informações, as figuras 8 e 9 mostram exemplos de como ficaria o website.

Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Acessibilidade: [A](#) [AA](#) [AAA](#) | [Página Inicial](#) | [Mapa do Site](#) | [Fale com o Tribunal](#) | [Webmail](#) | Busca no Site: Pesquisar

Serviços para: [Magistrado](#) | [Advogado](#) | [Cidadão](#) | Área: [SELECIONE A ÁREA DE INTERESSE](#)

Você está no local do site: [Página Inicial](#)

INSTITUCIONAL | JUDICIÁRIO | ADMINISTRAÇÃO | CORREGEDORIA | ENDEREÇOS E TELEFONES | PUBLICAÇÕES

Serviços mais procurados

- Consulta Processual
- Projudi
- DAJ Eletrônico
- Diário da Justiça Eletrônico
- PUSH
- Queixa Prévia
- Guia de Recolhimento
- Mapa Judiciário

[mais serviços...](#)

Aviso Importante

A administração do Instituto Pedro Ribeiro de Administração Judiciária (Ipraj) comunica às 1ª e 2ª Vice-Presidências, à Corregedoria Geral da Justiça, à Corregedoria das Comarcas do Interior, às unidades judiciárias de 1º e 2º graus, às unidades extrajudiciais e demais setores administrativos do Poder Judiciário que, em cumprimento ao Decreto Judiciário nº 115, de 30 de junho de 2009 e publicado no Diário do Poder Judiciário do dia 1º de julho do presente ano, toda e qualquer demanda relacionada à contratação ou prestação de serviços na área de informática, bem como a aquisição de equipamentos e/ou a sua distribuição às unidades solicitantes deverão ser encaminhadas diretamente à Comissão de Informática do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, que deliberará sobre a conveniência e oportunidade do atendimento, conforme estabelecido nos artigos 2º e 3º do referenciado decreto.

Destaque

Comunicado importante do Ipraj

Pauta da 5ª Câmara Cível

CNJ regulamenta suspeição

Ações judiciais no Império

Dois pesos e duas medidas

Notícias 14/07/2009

Desembargadora homenageada

A desembargadora Lícia Carvalho será homenageada quinta-feira (16), às 17 horas, pelo Tribunal Regional Eleitoral (TRE), com a outorga da Medalha do Mérito Eleitoral da Bahia com Palma.

Notícias 13/07/2009

ECA completa 19 anos de promulgação

O ECA completa hoje 19 anos de promulgação e, segundo o titular da 1ª Vara da Infância e Juventude, juiz Salomão Resedá, ainda precisa ser retirado do papel e trabalhado para a promoção de políticas públicas.

[outras notícias...](#)

Conheça também

[CONSEG TJ-BA](#) | [Ouvidoria pela Internet](#) | [META 2 CNJ](#)

[TJNOTÍCIAS](#) | [Colégio de Presidentes](#) | [Mutirão Carcerário capital e interior](#)

[Inspeção do CNJ: esclarecimentos](#) | [BALÇÃO DE JUSTIÇA E CIDADANIA](#) | [CEJA](#)

5ª Av. do CAB, nº 560, Salvador/BA - Brasil. CEP 41745-971. Fone: (71) 3372-5686/5688/5689.

Figura 8 - Layout da proposta para a página principal do website do TJBA

Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Acessibilidade: [A](#) [AA](#) [AAA](#) | [Página Inicial](#) | [Mapa do Site](#) | [Fale com o Tribunal](#) | [Webmail](#) | Busca no Site: Pesquisar

Serviços para: [Magistrado](#) | [Advogado](#) | [Cidadão](#) | Área: [SELECIONE A ÁREA DE INTERESSE](#)

Você está no local do site: [Página Inicial](#) > [Cidadão](#) > [Serviços](#) > [Consulta Processual](#)

INSTITUCIONAL | JUDICIÁRIO | ADMINISTRAÇÃO | CORREGEDORIA | ENDEREÇOS E TELEFONES | PUBLICAÇÕES

Serviços

Consulta Processual

Instância:

Pesquisar por:

Número do Processo:

[mais serviços...](#)

Aviso Importante

A administração do Instituto Pedro Ribeiro de Administração Judiciária (Ipraj) comunica às 1ª e 2ª Vice-Presidências, à Corregedoria Geral da Justiça, à Corregedoria das Comarcas do Interior, às unidades judiciárias de 1º e 2º graus, às unidades extrajudiciais e demais setores administrativos do Poder Judiciário que, em cumprimento ao Decreto Judiciário nº 115, de 30 de junho de 2009 e publicado no Diário do Poder Judiciário do dia 1º de julho do presente ano, toda e qualquer demanda relacionada à contratação ou prestação de serviços na área de informática, bem como a aquisição de equipamentos e/ou a sua distribuição às unidades solicitantes deverão ser encaminhadas diretamente à Comissão de Informática do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, que deliberará sobre a conveniência e oportunidade do atendimento, conforme estabelecido nos artigos 2º e 3º do referenciado decreto.

Destaque

Comunicado importante do Ipraj

Notícias 14/07/2009

Desembargadora homenageada

A desembargadora Lícia Carvalho será homenageada quinta-feira (16), às 17 horas, pelo Tribunal Regional Eleitoral (TRE), com a outorga da Medalha do Mérito Eleitoral da Bahia com Palma.

[outras notícias...](#)

DIÁRIO DA JUSTIÇA

PODER JUDICIÁRIO

ESTADO DA BAHIA

Data inicial: Data final: Filtrar resultados: 19 de maio de 2009

Nome:

Endereço:

Telefone:

Palavra-chave:

1ª Edição		
53 (24 de Junho de 2009)	52 (24 de Junho de 2009)	51 (24 de Junho de 2009)
54 (01 de Agosto de 2009)	55 (01 de Agosto de 2009)	56 (01 de Agosto de 2009)
57 (08 de Agosto de 2009)	58 (08 de Agosto de 2009)	59 (08 de Agosto de 2009)

Clique no número do processo para visualizar o conteúdo desta Consulta de Processo.

5ª Av. do CAB, nº 560, Salvador/BA - Brasil. CEP 41745-971. Fone: (71) 3372-5686/5688/5689.

Figura 9 - Layout da proposta para a personalização da página principal do website do TJBA

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para finalizar, este capítulo, mesmo correndo o risco da redundância, retoma alguns pontos que foram fundamentais para este trabalho. Ele partiu do seguinte problema: Qual a arquitetura da informação adequada para os usuários do website do Tribunal de Justiça da Bahia?

A formulação desse problema partiu das considerações sobre arquitetura da informação e governo eletrônico, que compõem um quadro contextual, cujos principais pontos foram:

- A Internet é um verdadeiro fenômeno, como meio de comunicação e como repositório informacional. No entanto, ela é, também um território anárquico, já que teoricamente, qualquer pessoa pode disponibilizar informações, sem critérios de organização;
- Informação sem organização não é localizável, fica perdida, não tem utilidade. A organização da informação tem, sempre, como meta, a recuperação da informação. Portanto, a recuperação da informação está intrinsecamente relacionada à organização da informação;
- Dentre as várias iniciativas para organizar a informação na Internet, já na sua produção, a arquitetura da informação vem ganhando espaço. Ela tem como foco, satisfazer as necessidades de informação dos usuários;
- Como um campo multidisciplinar, a arquitetura da informação tem por princípios: a estrutura, a utilidade e a estéticas. Características, essas, baseadas na arquitetura de ambientes físicos. Ela busca compor espaços informacionais customizados, para comunidades específicas de usuários na web, considerando, portanto: as necessidades de informação, o contexto e os conteúdos. A idéia é que o usuário encontre, de forma fácil e rápida, aquilo que ele busca no site.
- Se essa é uma saída válida para o setor privado, particularmente o comércio eletrônico, que vem buscando compor seus websites de acordo com a AI, ela é, ainda mais válida para os websites governamentais, para a atuação do governo eletrônico. Esta é a defesa deste trabalho;
- O governo brasileiro vem empreendendo esforços no sentido de se estabelecer como governo eletrônico e para estabelecer diretrizes e padrões que garantam o acesso

universal as informações e serviços dos seus websites. Dessa forma, é coerente considerar governo eletrônico e arquitetura da informação.

Portanto, essa contextualização e o entendimento de que o website do TJBA poderia ser adequado às necessidades dos seus usuários, de acordo com os princípios da arquitetura da informação, levou à formulação do citado problema e com isso, ao seguinte objetivo geral: “Propor uma arquitetura da informação adequada para os usuários do website do Tribunal de Justiça da Bahia, visando melhor acessibilidade e interação”. Para atingir esse objetivo, foram estabelecidos seis objetivos específicos, que serviram como etapas de condução do trabalho.

A primeira etapa tratou da conceituação sobre “Internet e Democracia Eletrônica” e “Governo, Governança Eletrônicos”. Essa conceituação, elaborada a partir de levantamento de literatura que trata do assunto, destacou a importância de se estabelecer um governo eletrônico, voltado à disponibilização das informações, serviços e mecanismos de interação entre o governo e a sociedade, em portais ou websites, como forma de reduzir tempo, espaço e custo em favor da sociedade.

A segunda etapa, ficou voltada à conceituação sobre arquitetura da informação e dos elementos que a compõem, a partir da literatura da área, para aplicação na proposta, objetivo deste trabalho.

Atendendo a relação usuário-contexto-conteúdo, defendida na arquitetura da informação, a terceira etapa foi o levantamento das necessidades informacionais, de serviços e de participação nos assuntos do judiciário baiano, dos usuários do website.

Esse levantamento destacou as preferências dos usuários em relação aos conteúdos disponibilizados no website e as dificuldades de acessibilidade a estes conteúdos, seguindo a abordagem Sense-Making (fazer sentido).

Com isso, os resultados identificaram as necessidades de informação, que os usuários enfrentam em uma determinada situação e como fazem para superá-la. Além disso, buscou o entendimento sobre, como as pessoas satisfazem suas necessidades de informação e esse conhecimento pôde ser aplicado no design da proposta.

Esses resultados destacaram as deficiências nos procedimentos institucionais, decorrentes da falta de uma política voltada à gestão da informação, além das voltadas à disponibilização, organização e totalidade da informação. Outro ponto envolve a quantidade de ambiguidades em relação a um determinado conteúdo, provocando insatisfações e incertezas sobre a informação recuperada. Portanto, esses resultados reforçaram, na proposta,

a reformulação da apresentação dos conteúdos no website do TJBA, priorizando a categorização e indexação das informações disponibilizadas.

A quarta etapa buscou conhecer a visão do assessor de comunicação do Tribunal, gestor da informação e responsável pela criação do website atual do Tribunal de Justiça. Ele destacou as dificuldades de recursos técnicos e orçamentários para atender as demandas para melhorar a acessibilidade. Contudo, tem considerado uma evolução positiva em relação as determinações do governo eletrônico.

Apesar da ASCOM-TJ ter assumido a gestão da comunicação do Tribunal, no website da Instituição, desde junho de 2008, as informações continuam descentralizadas e, principalmente, sem gestão. Mesmo com a determinação da Presidência para preservar a imagem da Instituição, exposta na Internet, e por questões de segurança, política e administração da Instituição, como forma de evitar conflitos que possam prejudicar a gestão do Tribunal, essa centralização não resolveu a questão das atualizações das informações contidas no website, pois a gestão das informações, não pertence somente a ASCOM.

Mesmo com a avaliação positiva, destacada pelo assessor de comunicação, em relação a prestação de serviços ao público pelo website, a falta de uma melhor integração dos setores, impede que diversos serviços e demais conteúdos sejam utilizados de forma plena.

A falta de uma maior integração entre estes setores provoca dúvidas e inconsistências sobre as responsabilidades de cada setor. Essa situação tem criado problemas no controle informacional da Instituição.

Com os dados interpretados, na quinta etapa foi realizada a fase de pesquisa, determinada na metodologia de Rosenfeld e Morville (2006), que consistiu na avaliação da relação usuário-contexto-conteúdo, com uma análise da estrutura atual do website do Tribunal.

Essa análise destacou diversas inconsistências entre os conteúdos classificados em: informações do judiciário, serviços e notícias/destaques. Entre essas inconsistências, destacam-se: a falta de categorização adequada para os assuntos, a falta de uma política de acesso a sistemas de informação, e a falta de rotulação adequada nos diversos itens distribuídos no website.

Na sexta etapa foi realizada a fase de estratégia, também determinada na metodologia de Rosenfeld e Morville (2006), que consistiu na composição de recursos web utilizados nos sistemas de organização, navegação, rotulação e busca.

Finalizando este trabalho, na sétima etapa foi elaborada a proposta de arquitetura da informação para o website do Tribunal de Justiça. Ela contemplou wireframes da página principal para o primeiro visitante e das páginas personalizadas para os perfis de usuários que já frequentam o website.

A proposta não contemplou as outras fases de elaboração, destacadas na metodologia de Rosenfeld e Morville (2006): projeto/prototipação, implementação e administração, pelo motivo, já exposto, de tempo limitado para um trabalho acadêmico.

Contudo, o modelo apresentado, destaca a organização das informações e serviços do website do Tribunal de Justiça da Bahia, de forma a atender as necessidades de seus usuários, se enquadra no conceito de governo eletrônico defendido nessa dissertação.

De modo geral, a predominância das políticas institucionais e a falta de recursos técnicos e orçamentários, pesam sobre a decisão de reestruturar a organização e a disponibilização de informações em websites de governo eletrônico.

Porém, soluções simples como a proposta desse trabalho, facilitam a vida dos usuários que necessitam das informações, de forma rápida e clara.

Espera-se que esta pesquisa contribua para o desenvolvimento de novos trabalhos, que considerem a relação arquitetura da informação e governo eletrônico. Entende-se essa relação fundamental, já que a AI tem como consideração básica o atendimento das necessidades informacionais, hábitos e comportamentos em busca da informação.

REFERÊNCIAS

AGNER, Luiz. Governo eletrônico e transparência do Estado. **Revista Webinsider**, Brasília: Z Editores, 2005. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/index.php/2005/03/02/governoeletronico-e-transparencia-do-estado/>>. Acesso em: 12 mar. 2009.

AMORIM, Antonio Marcos. **A globalização do mercado de periódicos científicos eletrônicos e os consórcios de bibliotecas universitárias brasileiras: desafios à democratização do conhecimento científico**. 147 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em Ciências da Comunicação, Escola de Comunicações e Artes, USP, São Paulo, 2002.

ARAÚJO, Wagner Frederico Gomes de; GOMES, Marco Paulo Soares. Governança Eletrônica na América Latina: podemos esperar uma democracia eletrônica?. **Revista Desenvolvimento Inclusão**, Núcleo de Estudos do Empresariado, Instituições e Capitalismo – NEIC, Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro – IUPERJ, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://neic.iuperj.br/GovernancaEletronicaNaAmericaLatina_Final.doc> Acesso em: 23 jan. 2009.

ARELLANO, Miguel Ángel Márdero. DESIGN DE BIBLIOTECAS VIRTUAIS CENTRADO NO USUÁRIO: a abordagem do "Sense-Making" para estudo de necessidades e comportamento de busca e uso de informação. **Diálogo Científico: Ciência da Informação**, IBICT, Brasília, 2004. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000040/01/DESIGN_DE_BIBLIOTECAS_VIRTUAIS_CENTRADO_NO_USU%C3%81RIO.doc>. Acesso em: 20 abr. 2009.

BRAGA, Sérgio Soares. Podem as novas tecnologias de informação e comunicação auxiliar na consolidação das democracias? Um estudo sobre a informatização dos órgãos legislativos na América do Sul. **Opin. Publica**, p.1-50, vol. 13, nº. 1, jun./2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-62762007000100001&lng=en&nrm=iso> Acesso em: 23 jan. 2009.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Recomendações de Acessibilidade para a Construção e Adaptação de Conteúdos do Governo Brasileiro na Internet**. eMAG, **Acessibilidade de Governo Eletrônico. Modelo de Acessibilidade**. Documento de Referência. Versão 2.0. 14 dez. 2005a. Disponível em: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/referencias/arquivos/outras/documentos-gerais-referencias/emag-acessibilidade-de-governo-eletronico-modelo-v20.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2008.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Recomendações de Acessibilidade para a Construção e Adaptação de Conteúdos do Governo Brasileiro na Internet**. eMAG, **Acessibilidade de Governo Eletrônico. Cartilha Técnica**. Documento de Referência. Versão 2.0. 14 dez. 2005b. Disponível em: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/referencias/arquivos/outras/documentos-gerais-referencias/emag-acessibilidade-de-governo-eletronico-cartilha-tecnica-v20.pdf>>. Acesso em: 16 set. 2008.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços / Departamento de Governo Eletrônico**. 44 p. Brasília: 2007. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>>. Acesso em: 16 set. 2008.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; RODRIGUES, Nilcéa Elias. Impactos e possibilidades das tecnologias no contexto socioeducacional. **Encontros Bibli: R. Bibliotecon. Ci. Inf.**, n.11, jun./2001. Disponível em : <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/147/14701102.pdf>>. Acesso em: 17 set. 2008

CORRADI, Juliane Adne Mesa. **Ambientes informacionais digitais e usuários surdos: questões de acessibilidade**. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em Ciência da Informação, Faculdade de Filosofia e Ciências, UNESP, Marília, 2007.

CORGOZINHO, Ivanir. **A democracia eletrônica em Minas Gerais: os sites legislativos**. Informativo periódico aos usuários do sistema de gestão legislativa na Internet. Caxias do Sul, abr. /2003. Disponível em: <<http://www.sglweb.com.br/sgl-mkt/artigo.htm>>. Acesso em: 30 jan. 2009.

DAVENPORT, Thomas H., PRUSAK, Laurence. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998. 316p.

DIAS, C. **Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

DONATTI, Fabrício Tadeu. **Avaliação dos Websites do Poder Judiciário Brasileiro**. 138 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina -UFSC, Florianópolis, 2004. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/11761.pdf>. Acesso em: 03 maio 2007.

ECHEGARAY, Fabián. Dimensões da cibercultura no Brasil. **Opin. Publica**. p. 20-45, v. 9, nº. 2, Campinas, out./2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/op/v9n2/v9n2a02.pdf>>. Acesso em: 23 jan. 2009.

FURNIVAL, Ariadne C. M.; ABE, Veridiana. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, v. 13, nº. 25, p.156-173, Florianópolis, 1ºsem./2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1160/887>>. Acesso em: 17 nov. 2008.

FREIRE, Geovana Maria Cartaxo de Arruda; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. In: **VI Encontro da Associação Brasileira de Ciência Política**. Cyberdemocracia: limites e fragilidades do governo eletrônico na construção da democracia. UNICAMP, Campinas, SP, 2008. Disponível em: <http://201.48.149.88/abcp2008/arquivos/22_7_2008_14_4_38.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2009.

FUSER, Bruno. Sociedade em rede: perspectiva de poder no espaço virtual. **Transinformação**, v. 15, nº. 3, p.117-128, Campinas, set./dez. 2003. Disponível em: <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/include/getdoc.php?id=155&article=48&mode=pdf>. Acesso em: 03 fev. 2009.

JAMBEIRO, Othon ; BORGES, J. ; ANDRADE, R. S. . **Acessibilidade, navegabilidade e conteúdos em portais e websites de e-Gov: comparando Salvador e outras capitais brasileiras**. In: othon jambeiro; helena pereira da silva; jussara borges. (Org.). Cidades contemporâneas e políticas de informação e comunicações. v. 1, p. 83-102 1 ed. salvador: Editora da UFBA, 2007

JARDIM, José Maria. Capacidade governativa, informação, e governo eletrônico. **Datagramazero - Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 5, out./2000. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out00/F_I_art.htm>. Acesso em: 08 fev. 2009.

LEMOS, Cláudio José de Faria; SANTOS JR., Paulo Sérgio T.. **Mineração de regras de associação para descoberta de padrões de comportamento de usuários da web**. Monografia (Graduação) - Curso de bacharelado em Ciência da Computação, Faculdade Ruy Barbosa, Salvador, 2003.

LOPES, Francisco Cristiano; ARRUDA, Geovana Maria Cartaxo de. In: **XIV Encontro de Iniciação Científica**. E-GOV: uma análise do site da prefeitura de Fortaleza. UNIFOR, Fortaleza, 2008a. Disponível em: <http://files.ciberdemocracia.webnode.com/200000025-c97b1cab45/encontro_pesquisa_cientifica.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2009.

LOPES, Francisco Cristiano; ARRUDA, Geovana Maria Cartaxo de. In: **XVII Encontro de Iniciação Científica**. Governo Eletrônico: graus de democracia digital no nordeste brasileiro. UNIFOR, Fortaleza, 2008b. Disponível em: <http://files.ciberdemocracia.webnode.com/200000026-da53bdc473/governo_eletronico_UFC.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2009.

KRONBAUER, A. H., et. Modelo para o desenvolvimento de um ambiente de CRM (Customer Relationship Management) na Internet. **Cientefico** (Faculdade Rui Barbosa), v. 1, p. 1-11, 2004. Disponível em: <<http://www.cientefico.frb.br/Impressa/Info/12.Kronbauer:%20A.H.%20ModeloCRMInternet.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2009.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. Debates políticos na Internet: a perspectiva da conversação civil. **Opin. Pública**, p.164-187, vol. 12, nº. 1, Campinas, mai./2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-62762006000100007&lng=en&nm=iso>. Acesso em: 23 jan. 2009.

OLIVEIRA, Leonardo. Wireframe, documento cada vez mais importante. **Revista Webinsider**, Brasília: Z Editores, 2003. Disponível em: <<http://webinsider.uol.com.br/index.php/2003/12/09/wireframe-documento-cada-vez-mais-importante/>>. Acesso em: 13 jun. 2008.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Rev. Adm. Pública**, vol.42, no.3, p.471-493, Rio de Janeiro, Mai./Jun. 2008. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2009.

RAMOS JR, Hélio Santiago; ROVER, Aires José. **Democracia Eletrônica na Sociedade da Informação**. 2007. Disponível em: <http://infojur.ufsc.br/aires/arquivos/conpedi_democracia-helio-aires.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2009.

REIS, Guilherme Almeida dos. **Centrando a Arquitetura da Informação no usuário**. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em Ciência da Informação, Escola de Comunicação e Artes, USP, São Paulo, 2007.

RICCI, Rudá. **Democracia eletrônica**. Instituto Cultiva Cidadania e Controle Social. Belo Horizonte, 2006. Disponível em: <http://www.cultiva.org.br/bt/gestao_participativa/democracia%20eletronica.doc>. Acesso em 30 jan. 2009.

ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter. **Information Architecture for the World Wide Web**. 3 Ed., Miami: O'Reilly, 2006.

ROTHBERG, Danilo. Por uma agenda de pesquisa em democracia eletrônica. **Opin. Publica**, p.149-172, vol. 14, nº. 1, jun./2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/op/v14n1/06.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2009.

ROVER, Aires José (org.). O governo eletrônico e a inclusão digital: duas faces da mesma moeda chamada democracia. Inclusão digital e governo eletrônico. 322p., (Lefis series), Zangoza: Prensas Universitárias, 2008a. Disponível em: <<http://infojur.ufsc.br/aires/arquivos/lefis%20artigo%20aires.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2009.

ROVER, Aires José. Introdução ao governo eletrônico no Brasil. UFSC, 2008b. Disponível em: <<http://www.infojur.ufsc.br/aires/arquivos/introducao%20governo%20eletronico.pdf>>. Acesso em 26 jan. 2009.

ROVER, Aires José; KRAMMES, Alexandre Golin. **Informação processual na Internet e publicidade: novos ambientes para velhos princípios**. 2008. Disponível em: <<http://infojur.ufsc.br/aires/arquivos/info%20processal%20conpedi%202007.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2009.

SANCHEZ, Oscar Adolfo. O poder burocrático e o controle da informação. **Lua Nova**, nº. 58, p. 89-119, Campinas, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ln/n58/a06n58.pdf>>. Acesso em: 27 jan. 2009.

SANTOS, Ernani Marques dos. **Desenvolvimento e implementação de padrões de interoperabilidade em governo eletrônico no Brasil**. 184 f. Tese (Doutorado) - Curso de Pós-graduação em Administração, Departamento de Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, USP, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-12052008-095522/>>. Acesso em: 30 jan. 2009.

SILVA, Sivaldo Pereira. Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras. **Opin. Publica**, vol. 11, nº. 2, Campinas, out./2005 Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-62762005000200007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 23 jan. 2009.

SILVA, Helena Pereira da; SILVA, Lúcia J.oliveira L.da. Informações e Serviços Básicos ao Cidadão: da burocracia dos balcões para os portais de governo eletrônico. In: **IX Congresso Iberoamericano de Comunicación**, Sevilla-cádiz, 2006. Disponível em: <<http://www.hapaxmedia.net/ibercom/pdf/PereiradaSilvaHelena.pdf>>. Acesso em: 30 ago. 2007.


SOUZA, Leandro dos Santos de. **Cidade, informação, Internet e política: uma análise de sites governamentais de serviços públicos da cidade do salvador**. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, UFBA, Salvador, 2007.


TRIOLA, Mario F.. **Introdução à Estatística**. 9ª ed., 682 p., Rio de Janeiro: LTC, 2005.

W3C: WORLD WIDE WEB CONSORTIUM. *Introduction to web accessibility*. W3C Web Accessibility Initiative, 2005. Disponível em: <<http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility.php>>. Acesso em: 19 mai. 2009.

WURMAN, R. S. **Information architects**. Zurich, Switzerland: GraphisPress, 1996.

APÊNDICE I – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA





Poder Judiciário do Estado da Bahia
IPRAJ - Instituto Pedro Ribeiro de Administração Judiciária

Instituto Pedro Ribeiro
de Administração Judiciária

Salvador, 30 de setembro de 2008.

Ao
Sr. Carlos Navarro Filho
 Assessor de Comunicação Social do
 Tribunal de Justiça da Bahia
 Nesta

Assunto: Dissertação de mestrado tendo o website do Poder Judiciário do Estado da Bahia como objeto de pesquisa.

Prezado Senhor,

Como funcionário da Gerência de Informática e Desenvolvimento Tecnológico, pensei em contribuir para melhoria da disseminação da informação no website desta instituição, particularmente por vir acompanhando a evolução da implantação do governo eletrônico no Brasil e pela minha experiência profissional em desenvolvimento de sistemas de informação para instituições públicas.

O curso de mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, que frequento desde 2007, sob a orientação da Profa. Dra. Helena Pereira da Silva, me proporcionou a base teórica necessária para considerar o citado website como tema para compor a minha questão de pesquisa.

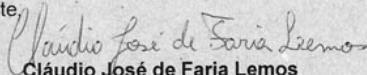
Dessa forma, o objeto de pesquisa refere-se a "arquitetura da Informação para websites de governo eletrônico". O objetivo fim da arquitetura da informação é fazer com que o usuário encontre a informação desejada de forma fácil e rápida no site. Essa deve ser uma característica importante de um website de governo eletrônico, para prestar eficientes serviços de utilidade pública. Portanto, o objetivo da pesquisa acadêmica é "propor uma arquitetura da informação adequada para o website do Poder Judiciário da Bahia", tendo o prazo de entrega da dissertação prevista para abril de 2009.

Devo salientar que a pesquisa também foi motivada pela determinação da Corregedoria de Direitos Humanos da Justiça Federal, referente à modificação dos portais dos poderes judiciários estaduais, para adequação de requisitos que atendem as dificuldades de acesso dos portadores de deficiência visual, contribuindo para inclusão digital de pessoas até então excluídas e privadas de informação. Outro fato motivador foi o resultado de uma avaliação dos websites do poder judiciário brasileiro, realizada pela Universidade Federal de Santa Catarina, em 2004, que apontou a baixa qualidade ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, no que tange ao acesso à informação. A Bahia ocupou a 24ª posição, entre os 26 tribunais estaduais analisados.

Para a realização da pesquisa, serão necessários alguns procedimentos que envolvem levantamento de dados através de questionários e entrevistas com alguns funcionários. Por essa razão é que venho solicitar sua aprovação e da Sua Excelência Presidente, Desembargadora Silvia Zarif, para esses procedimentos e a recomendação aos servidores quanto à colaboração necessária.

Acredito que o produto final da pesquisa irá contribuir para melhorar a posição do Tribunal no ranking de avaliação dos websites brasileiros, além de contribuir para fortalecer o compromisso do Poder Judiciário de prestar informações e serviços de qualidade aos cidadãos.

Respeitosamente,




Cláudio José de Faria Lemos
 Analista de Sistema
 GID/SUINF

End.: Av. Ulysses Guimarães, nº 690 - Sussuarana - Salvador/BA. CEP: 41213-000.
 Tel.: (71) 3372-1697 / 1698 - Fax.: (71) 3372-1703 / 1704

Figura 10 - Solicitação encaminhada pelo pesquisador

IND. PROJ. SUPRA
FL. 3


UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ICI
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – PPGCI

Salvador, 30 de setembro de 2008.

Ao
Sr. Carlos Navarro Filho
 Assessor de Comunicação Social do Tribunal de Justiça
 Poder Judiciário do Estado da Bahia

Assunto: Apresentação do aluno Cláudio José de Faria Lemos e seu trabalho de pesquisa de mestrado

Prezado Senhor,


Venho, respeitosamente, apresentar o citado aluno, funcionário da Gerência de Informática e Desenvolvimento Tecnológico do Instituto Pedro Ribeiro de Administração Judiciária (IPRAJ) e ao seu trabalho, na condição de orientadora no Mestrado em Ciência da Informação do ICI-UFBA.

Como está explicitado na carta que o aluno dirige à V.Sa., solicitando autorização para o andamento dos trabalhos, o projeto estuda a aplicação da Arquitetura da Informação em websites de governo eletrônico e toma como estudo de caso o website do Poder Judiciário da Bahia.

Reforço o pedido de autorização e encaminhamento para a condução dos trabalhos, ratificando a justificativa do aluno para esse estudo, no sentido de que ele pretende dar uma contribuição importante ao Tribunal, rumo a consolidação de um governo eletrônico eficiente, indo além do simples exercício acadêmico.

Esperando contar com sua atenção e aprovação,

Agradeço antecipadamente.


 Prof. Dra. Helena Pereira da Silva

*A SUINF,
 Autorizar
 concedido para
 o aluno de Asses.
 Carlos Navarro Filho*

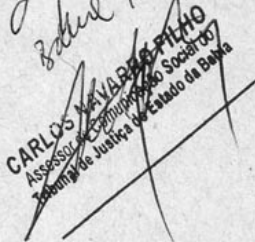

CARLOS NAVARRO FILHO
 Assessor de Comunicação Social do
 Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Figura 11 - Solicitação encaminhada pelo orientadora

APÊNDICE II – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA ON-LINE

A seguir estão apresentados a carta convite, enviada por e-mail e o questionário on-line utilizado na pesquisa de levantamento das necessidades de uso das informações e serviços do website do Tribunal de Justiça da Bahia.

Carta Convite:

Prezado(a) Sr.(a),

Meu nome é Cláudio José de Faria Lemos. Sou funcionário da Gerência de Informática e Desenvolvimento Tecnológico do Tribunal de Justiça da Bahia e aluno do mestrado em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, sob a orientação da Profa. Dra. Helena Pereira da Silva.

Pensando em contribuir para a melhoria da disseminação da informação e do acesso dos usuários do website do Tribunal de Justiça da Bahia, busquei desenvolver minha dissertação dentro desse tema. O objeto da pesquisa é “arquitetura da informação e governo eletrônico”.

O objetivo fim da Arquitetura da Informação é apresentar a informação de tal forma no site, que o usuário encontre a informação desejada de forma fácil e rápida. Essa é uma característica fundamental para um website de governo eletrônico, na disseminação da informação e prestação de serviços públicos.

Dessa forma, o objetivo da pesquisa é “propor uma Arquitetura da Informação adequada para os usuários do website do Tribunal de Justiça da Bahia, visando melhor acessibilidade e interação”. Nesse sentido, espera-se ir além do simples exercício acadêmico, mas oferecer uma contribuição ao Tribunal, rumo a consolidação de um governo eletrônico eficiente.

Por essa razão, venho convidá-lo(a) a participar da pesquisa empírica que culminará na finalização da dissertação. Sua participação é de extrema importância para a concretização do objetivo traçado. Para isso serão necessários, aproximadamente, 15 minutos para responder ao questionário eletrônico, que está disponível no link/ endereço abaixo, bastando apenas um clique:

http://www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=qZEDCzNczFXBkaBpOj_2feLA_3d_3d

As respostas serão mantidas em anonimato e utilizadas somente nesta pesquisa. Todos os participantes terão acesso aos resultados, após a conclusão da dissertação. Reafirmo ser muito importante que todas as questões sejam respondidas.

Desde já, fico muito grato por sua participação.

Respeitosamente,

*Cláudio José de Faria Lemos
Mestrando em Ciência da Informação
Analista de Sistema da GID/SUINF*

*Helena Pereira da Silva (orientadora)
Profa Dra. em Engenharia da Produção
Mestre em Ciência da Informação*

Questionário on-line:

Esse questionário foi disponibilizado na URL www.surveymonkey.com/s.aspx?sm=qZEDCzNczFXBkaBpOj_2feLA_3d_3d, hospedado pelo serviço SurveyMonkey. Ao acessar essa URL, era apresentada ao usuário uma página com as instruções de preenchimento e duas páginas com as perguntas. Na primeira página referente as perguntas, estavam as destinadas às necessidades de uso da informação e dos serviços, e na segunda página, estavam as destinadas às dificuldades e necessidades de acesso. Essas páginas estão apresentadas a seguir.

Arquitetura da Informação para website do Tribunal de Justiça da Bahia	Desistir da Pesquisa
1. Instruções do Questionário	
<p>Universidade Federal da Bahia Instituto de Ciência da Informação Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (http://www.posici.ufba.br/) Linha de Pesquisa: Políticas, tecnologias e usos da informação Mestrando: Cláudio José de Faria Lemos Orientadora: Profa. Dra. Helena Pereira da Silva</p> <p>Tempo estimado para responder esse questionário: 15 minutos.</p> <p>Instruções</p> <p>As informações solicitadas são as mínimas, para a identificação das necessidades de informações e serviços, que devem estar disponibilizados no website do Tribunal de Justiça da Bahia (http://www.tjba.jus.br/site/index.wsp), de acordo com o perfil de cada tipo de usuário: magistrados, advogados e interessados.</p> <p>Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para essa finalidade. As respostas serão mantidas no anonimato, pois não são solicitadas informações pessoais ou qualquer tipo de identificação pessoal.</p> <p>O questionário está dividido em duas partes: na primeira estão questões comuns às necessidades e preferências de acesso e na segunda as questões voltadas as dificuldades de acesso.</p> <p>Por favor, solicito que todas as questões sejam respondidas. O prazo máximo de resposta é 19/06/2009.</p> <p>Antecipo meus agradecimentos.</p>	
<input type="button" value="Responder a Pesquisa"/>	

Figura 12 - Questionário on-line – Instruções para o preenchimento.

Arquitetura da Informação para website do Tribunal de Justiça da Bahia	Desistir da Pesquisa
2. Questionário – Parte 1 (Necessidade de informação do website do TJBA)	
<p>1. Por favor, identifique sua relação com o Tribunal de Justiça da Bahia</p> <p><input type="radio"/> Magistrado</p> <p><input type="radio"/> Advogado</p> <p><input type="radio"/> Interessado (estudante, profissionais, aposentados, servidores e demais cidadãos)</p> <p>De acordo com a sua vivência pessoal e/ou profissional e com as suas necessidades de informações e serviços no website do Tribunal de Justiça da Bahia, responda as questões a seguir:</p>	
<p>2. Quantas vezes por dia acessa o website do Tribunal?</p> <p><input type="radio"/> Uma vez</p> <p><input type="radio"/> Duas vezes</p> <p><input type="radio"/> Mais de duas vezes</p> <p><input type="radio"/> Não acesso todo dia</p>	
<p>3. A página inicial do website do Tribunal apresenta três colunas de conteúdos. Para efeito desta pesquisa elas foram classificadas em três tipos de conteúdo:</p> <p>- Informações do Poder Judiciário (menu do lado esquerdo do site) - Notícias e destaques (centro do site) - Serviços (menu do lado direito do site)</p> <p>De acordo com essa classificação, acima, qual o tipo de conteúdo de seu maior interesse?</p> <p><input type="radio"/> Informações do Judiciário</p> <p><input type="radio"/> Notícias e destaques</p> <p><input type="radio"/> Serviços</p>	

Figura 13 - Questionário on-line – Parte 1 (Necessidade de informação do website).

4. Independente da sua preferência, indicada na questão anterior, marque para cada item do conteúdo "Informações do Judiciário", que estão relacionados na tabela abaixo, a importância de cada um deles para você.

	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Membros da Corte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corregedoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Magistrados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2º Grau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1º Grau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projetos Especiais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Administração - IPRAJ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transparência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concursos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouvidoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cerimonial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Psicologia e Assistência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientações ao Cidadão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conciliação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ação Social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Licitações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convênios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concessão de diárias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Links Úteis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tabela de Custas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nova LOJ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inscrição para capacitação em Poder Judiciário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de Justiça da Infância e da Juventude	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metas Nacionais de Nivelamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inspeção do CNJ: esclarecimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Balcão de Justiça e Cidadania	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colégio de Presidentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CEJA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plantão do Judiciário *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agenda da Presidência **	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Novo Regimento Interno *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plano Diretor do Judiciário*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tabela de Temporalidade de Documentos **	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Institucional **	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legislação **	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publicações **	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefones **	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Obs: "Ouvidoria pela Internet" foi considerado serviço, por isso não foi destacado em Informações do Judiciário.
 * Correspondem também às Informações do Judiciário, mas que estão disponíveis no menu de serviços.
 ** Correspondem também às Informações do Judiciário, mas que estão disponíveis no menu central.

Figura 14 - Questionário on-line – Parte 1 – Continuação. Questão nº 4 - Investiga o grau de importância às Informações do Judiciário

5. Agora marque para cada item do conteúdo "Notícias e Destaque", que estão relacionados na tabela abaixo, a importância de cada um deles para você.

	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Destaque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hora da notícia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imagens na notícia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notícia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notícias do dia anterior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Observação de "novo" para os destaques recentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quantidade de destaques exibidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quantidade de notícias exibidas do dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resumo da notícia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Agora marque para cada item do conteúdo "Serviços", que estão relacionados na tabela abaixo, a importância de cada um deles para você.

	Totalmente irrelevante	Irrelevante	Indiferente	Relevante	Totalmente relevante
Atividades do Tribunal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulta Processual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Custódia de Armamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dados Estatísticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DAJ Eletrônico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diário da Justiça Eletrônico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Guia de Recolhimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jurisprudência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mapa do Judiciário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Movimentação processual por e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouvidoria pela Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pré-Cadastro Petições Iniciais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Projudi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Protocolo Administrativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Queixa Prévia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TJ News (Newsletter)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TJBA-Mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Em relação as Informações do Judiciário, classifique 3(três) que você mais consulta, selecionando nas caixas de seleção por ordem de preferência:

Informações do Judiciário

1ª Preferência

2ª Preferência

3ª Preferência

8. Em relação as Notícias e Destaque, classifique 3(três) que você mais consulta, selecionando nas caixas de seleção por ordem de preferência:

Notícias e Destaque

1ª Preferência

2ª Preferência

3ª Preferência

Figura 15 - Questionário on-line – Parte 1 – Continuação. Questão nº 5 e 6 – Investiga o grau de importância às Notícias e Serviços do Judiciário. Questão nº 7 e 8 – Investiga as três primeiras preferências em relação às Informações e Notícias.

9. Em relação aos Serviços, classifique 3(três) que mais utiliza, selecionando nas caixas de seleção por ordem de preferência:

Serviços

1ª Preferência	<input type="text"/>
2ª Preferência	<input type="text"/>
3ª Preferência	<input type="text"/>

10. De acordo com o seu conhecimento sobre o contexto (missão, objetivos, estratégias, pessoal, processos e procedimentos, infra-estrutura física e tecnológica, orçamento, e cultura organizacional) do Poder Judiciário da Bahia, você considera que o website do Tribunal consegue mostrar este contexto de forma:

Totalmente satisfatória

Parcialmente satisfatória

Insatisfatória

Não posso avaliar

11. Em relação aos conteúdos (informações / serviços) do Poder Judiciário da Bahia, você considera que o website do Tribunal consegue mostrar estes conteúdos de forma:

Totalmente satisfatória

Parcialmente satisfatória

Insatisfatória

Não posso avaliar

12. Além dos conteúdos apresentados anteriormente, existe algum outro que você considere necessário constar na página principal do Tribunal? Por favor, informe essas outras necessidades, em poucas palavras.

Figura 16 - Questionário on-line – Parte 1 – Finalização.

Arquitetura da Informação para website do Tribunal de Justiça da Bahia	Desistir da Pesquisa
3. Questionário – Parte 2 (Dificuldades de acesso)	
De acordo com as situações vivenciadas durante a navegação e busca por informações e serviços no website do Tribunal de Justiça da Bahia, responda as seguintes questões:	
1. Já se perdeu navegando no site do Tribunal?	
<input type="radio"/> Nunca	
<input type="radio"/> Poucas vezes	
<input type="radio"/> Muitas vezes	
<input type="radio"/> Sempre	
2. Como você localiza a informação que procura?	
<input type="radio"/> Pela descrição dos menus	
<input type="radio"/> Clicando e navegando pelos links existentes	
<input type="radio"/> Simplesmente telefone para a instituição e pergunto	
<input type="radio"/> Prefiro visitar pessoalmente a instituição	
<input type="radio"/> Utilizo alguma ferramenta de busca externa ao site	
<input type="radio"/> As localizações nunca mudam e portanto já conheço o local	
<input type="radio"/> Não consigo localizar o que procuro	
3. De que forma você prefere localizar a informação que procura no site do Tribunal?	
<input type="radio"/> Por caixas de seleção, com opções prontas para selecionar	
<input type="radio"/> Por caixa de texto, que você digita a palavra, com opção de busca avançada.	
<input type="radio"/> Em links, já categorizados com assuntos.	
<input type="radio"/> Em menus já categorizados	
<input type="radio"/> Outra. Informe a sua sugestão:	
<input type="text"/>	

Figura 17 - Questionário on-line – Parte 2 (Dificuldades de Acesso).

4. Quando você quer saber sobre um processo judicial, em qual link (informações/serviços) você clicaria primeiro?

- Nos menus 1ºGrau e 2ºGrau
- No serviço Diário da Justiça Eletrônico
- No serviço Jurisprudência
- No serviço Consulta Processual
- No serviço Movimentação processual por e-mail
- Nenhuma das opções anteriores

5. Quais itens abaixo devem ser melhorados no website do Tribunal?

- A confiabilidade das informações
- A disponibilidade na Internet (o site e serviços permanecem disponíveis 24 horas/dia)
- A navegação entre os conteúdos(textos, imagens, links, etc.)
- A organização da informação
- A recuperação de documentos e textos
- A rotulagem (Textos colocados nos links,botões e menus que definem o conteúdo a ser visualizado ao ser clicado)
- As informações do judiciário disponibilizadas
- O visual (beleza)
- Os serviços disponíveis
- Outros. Por favor informe:

6. Caso fosse possível uma personalização da página principal para suas preferências, o que você gostaria de encontrar sempre que acessar o website do Tribunal, em relação aos tipos de conteúdos?

- Notícias e Destaques (itens do centro da página)
- Informações do Judiciário (itens do menu à esquerda da página)
- Serviços (itens do menu à direita da página)
- Outro. Informe a sua sugestão:

7. Tem alguma outra sugestão ou comentário/observação que deseje fazer? Favor informar em poucas palavras.

Figura 18 - Questionário on-line – Parte 2 – Final do questionário

APÊNDICE III – QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA COM OS RESPONSÁVEIS PELOS CONTEÚDOS NO WEBSITE

A seguir está apresentado o roteiro utilizado na entrevista com os responsáveis pela administração dos conteúdos no website para entender as situações que levaram a reestruturação do website.

Questionário para entrevista:

- 1º) Quais as formações e experiências profissionais pertencentes aos integrantes da ASCOM?
- 2º) Que motivações e justificativas, levaram a ASCOM, em junho de 2008, desenvolver a estrutura de conteúdos apresentada no website do TJBA? Se basearam em alguma solução de algum outro Tribunal Estadual ou Federal?
- 3º) Em relação a centralização da administração dos conteúdos, quais benefícios e dificuldades a ASCOM tem encontrado com tal procedimento?
- 4º) De que forma a ASCOM está obtendo o “feedback” do público/usuário do website? E quais são eles (magistrados, advogados e/ou interessados)?
- 5º) Com o constante crescimento das informações e serviços disponibilizados no website, existe alguma outra proposta de reestruturação da organização dos conteúdos?
- 6º) Chegou ao conhecimento da ASCOM, uma determinação da Justiça Federal para adequar os portais dos tribunais estaduais brasileiros às condições de acessibilidade aos portadores de deficiência visual?
- 7º) Em relação as determinações do Governo Eletrônico, qual avaliação pode ser atribuída ao website do TJBA? Justifique.
- 8º) Existe mais algum comentário que gostaria de fazer?

APÊNDICE IV – PÁGINA PRINCIPAL DO WEBSITE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

40 Usuário(s) On-line. Sábado, 11 de Julho de 2009

- » Membros da Corte
- » Corregedoria
- » Magistrados
- » 2º Grau
- » 1º Grau
- » Projetos Especiais
- » Administração - IPRAJ
- » Transparência
- » Concursos
- » Ouvidoria
- » Cerimonial
- » Psicologia e Assistência
- » Orientações ao Cidadão
- » Conciliação
- » Ação Social
- » Licitações
- » Convênios
- » Concessão de Diárias
- » Links Úteis
- » Tabela de Custas
- » Nova LOJ

Conheça o IV Centenário do Primeiro Tribunal de Justiça nas Américas

Inicial Institucional Legislação Publicações Telefones

Notícias 10/07/2009

Reconhecimento de firma digital em Feira

O TJ está instalando na Comarca de Feira de Santana uma central de cartórios extrajudiciais com o reconhecimento de firma digital. O sistema funcionará da mesma forma que o NAJ, com todos os cartórios em um único local.

16:13 - Abaixo-assinado apoia o toque de recolher
 15:35 - Desembargador homenageado no Pleno
 15:13 - Etapa da Conseg define diretrizes
 13:24 - Oficial PM condenado em São Desidério
 12:32 - Pleno judicante
 09:25 - Italianos vêm à Bahia para conhecer a Ceja

Notícias 09/07/2009

TJ participa da Conferência de Segurança Pública

A 1ª Conferência Estadual de Segurança Pública, aberta hoje em Salvador, será encerrada amanhã com a indicação dos representantes da Bahia que participarão da etapa nacional, que será realizada em agosto, em Brasília.

15:04 - Congresso dos servidores começa hoje
 13:17 - Comunicado importante do Ipraj
 12:57 - Núcleo Jurídico promove palestra amanhã

Ver todas

Destaques

Comunicado importante do Ipraj
 Pauta da 5ª Câmara Cível do dia 14 de julho
 CNJ regulamenta suspeição por foro íntimo
 Aberta pré-inscrição para etapa estadual da 1ª Conseg

Ver todos

Newsletter

TJ News
 E-mail:
 Não mais receber e-mails

5ª Av. do CAB, nº 500, Salvador/BA - Brasil. CEP 41745-971. Fone: (71) 3372-5656/5658/5659.

Figura 19 - Página principal do website do Tribunal de Justiça.
 Fonte: <http://www.tjba.jus.br>