

A APLICAÇÃO DO DESIGN DA INFORMAÇÃO NOS SITES INSTITUCIONAIS DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO SUL DO BRASIL: UMA ANÁLISE DE ELEMENTOS PREJUDICIAIS AO ACESSO À JUSTIÇA COM BASE EM RELATOS DE CIDADÃOS

Carlos de Paula Soares Filho*
Edson Ronaldo Guarido Filho**

RESUMO

O estudo aborda o papel crucial do Design da Informação na sociedade, no contexto do acesso à justiça e no acesso à informação por meio dos serviços oferecidos nos websites dos Tribunais de Justiça. O problema desta pesquisa se apresenta na seguinte pergunta: como o design dos sites dos Tribunais de Justiça Estaduais do Brasil influencia o acesso à justiça, à informação e ao exercício da cidadania, sob a perspectiva dos usuários que interagem com essas plataformas digitais? A pesquisa se concentra nos tribunais da Região Sul do Brasil, utilizando uma abordagem qualitativa, documental e experimental. A análise interpretativa e dedutiva dos dados é conduzida com base no modelo de Padovani, Spinillo e Gomes (2009), inspirado na estrutura de experiência do usuário proposta por Garrett (2003), e categorias de análise como identificação, estratégia, escopo, estrutura, esqueleto e superfície dos sites. Além disso, uma análise de conteúdo é empregada, de forma adicional, nas manifestações dos usuários nas ouvidorias dos Tribunais do Paraná e Rio Grande do Sul para compreender as necessidades dos usuários e suas experiências durante o uso dos sites. Os resultados destacam questões cruciais relacionadas ao acesso, uso, necessidades e experiência do usuário nos ambientes digitais, proporcionando reflexões valiosas para as organizações da justiça superarem os obstáculos identificados e assim garantir a efetivação concreta do princípio do acesso à justiça.

Palavras-chave: design da informação; tribunais de justiça; acesso à justiça; acesso à informação; análise de websites.

Data de submissão: 07/04/2025

Data de aprovação: 11/08/2025

*Doutorando e Mestre em Gestão da Informação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Formado em Direito, possui ampla experiência como advogado, com atuação nas áreas de Direito Administrativo, Direito Civil, Processo Civil e Direito do Consumidor.

**Economista pela Universidade de São Paulo, Mestre e Doutor em Administração pela Universidade Federal do Paraná. É professor do Departamento de Ciência e Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná (DECIGI/UFPR)

THE APPLICATION OF INFORMATION DESIGN IN THE INSTITUTIONAL WEBSITES OF THE SOUTHERN REGION COURTS OF JUSTICE IN BRAZIL: AN ANALYSIS OF ELEMENTS DETRIMENTAL TO ACCESS TO JUSTICE BASED ON CITIZEN REPORTS

Carlos de Paula Soares Filho
Edson Ronaldo Guarido Filho

ABSTRACT

The study addresses the crucial role of Information Design in society, in the context of access to justice and access to information through services offered on court websites. The problem of this research is presented in the following question: how does the design of the websites of the State Courts of Justice of Brazil influence access to justice, information and the exercise of citizenship, from the perspective of users who interact with these digital platforms? The research focuses on courts in the southern region of Brazil, using a qualitative, documentary and experimental approach. The interpretative and deductive analysis of the data is conducted based on the model by Padovani, Spinillo e Gomes (2009), inspired by the user experience structure proposed by Garrett (2003), and analysis categories such as identification, strategy, scope, structure, skeleton and surface of websites. Furthermore, a content analysis is additionally used in users' statements to the ombudsman offices of the courts of Paraná and Rio Grande do Sul to understand users' needs and their experiences while using the websites. The results highlight crucial issues related to access, use, needs and user experience in digital environments, providing valuable reflections for justice organizations to overcome the identified obstacles and thus guarantee the concrete implementation of the principle of access to justice.

Keywords: information design; courts of justice; access to justice; access to information; web site analysis.

Date of submission: 07/04/2025
Date of approval: 11/08/2025

INTRODUÇÃO

A emergência da cultura eletrônica e digital no campo do Direito, embora recente no contexto histórico do setor, tem impulsionado a convergência entre o uso de tecnologias e a oferta de serviços judiciais (Brasil, 2007). De acordo com Susskind (2019, p. 12), estudioso da digitalização dos serviços judiciais desde 1990, o emprego da tecnologia está ligado à necessidade de aprimorar a eficiência e a velocidade dos serviços públicos prestados à população.

Contudo, essa transição tecnológica no âmbito do Judiciário também suscita a importância de estudar fenômenos informacionais que impactam as organizações judiciais, uma vez que o ambiente digital, sendo o principal meio de comunicação dessas organizações, possibilita a utilização diversificada de recursos audiovisuais, atualizando a estrutura tradicional da informação. Tal transformação torna necessária a busca por métodos, diretrizes e parâmetros que organizem de maneira eficiente a informação nos websites, blogs e similares dessas instituições (Barreto, 2013, p. 138-139).

De forma crítica, Hagan (2019, p. 120-121) reflete que muitas tecnologias de acesso à justiça são projetadas principalmente para advogados e não são eficazes, negligenciando as necessidades do cidadão comum. A autora defende que um Design Participativo auxiliaria na identificação de problemas na utilização de sistemas, permitindo uma interação mais abrangente da comunidade com as organizações da justiça. Desse modo, torna-se necessária a verificação da experiência dos usuários nos sistemas digitais por meio da coleta de comentários ou sugestões, identificando áreas que carecem de inovação ou apresentam obstáculos ao uso eficiente.

Evidencia-se com isso uma ligação do uso de tecnologias com o acesso à justiça, o qual é amplamente discutido no Brasil, sendo um direito individual e coletivo, garantido pela Constituição Federal de 1988, no artigo 5º, inciso XXXV, que assegura que nenhuma lesão ou ameaça a direito ficará sem apreciação pelo Judiciário (Brasil, 1988). No entanto, compreendê-lo apenas de forma literal, como a possibilidade de ingressar no sistema judicial, reduz sua abrangência.

É importante ressaltar que o conceito de acesso à justiça é polissêmico e em constante evolução, não se restringindo apenas à possibilidade de entrada no sistema judicial ou solicitação de gratuidade de custos. Embora o acesso à justiça possa incluir a assistência jurídica aos mais pobres, seu entendimento possui um escopo mais amplo, que abrange a simplificação e redução de custos nos processos judiciais, bem como a abordagem nos direitos difusos e na representação coletiva (Cappelletti e Garth, 1988, p. 8).

Verificada a abrangência do conceito de acesso à justiça, entende-se que está também ligado ao acesso à informação, pois garantir que os cidadãos conheçam seus direitos, deveres e formas de atuação no sistema judicial é essencial para a plena cidadania (Ramiro, 2006, p. 53). Portanto percebe-se que o acesso à informação é um componente essencial do acesso à justiça e está garantido pela Constituição Federal de 1988, no artigo 5º, inciso XXXIII, no qual é previsto o direito de todos ao acesso à informações públicas, sendo que o fornecimento deve ser garantido pelo Estado (Brasil, 1988). Esse direito é

detalhado na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), cujo artigo 5º estabelece que a informação deve ser oferecida de forma transparente, objetiva e clara, em linguagem acessível a todos (Brasil, 2011).

Assim, é possível inferir que a forma como os tribunais tratam os usuários e organizam seus serviços podem afetar diretamente os direitos constitucionais ao acesso à justiça e à informação, e pode influenciar a percepção pública de confiança, aceitação e reputação os tribunais, ou seja sua legitimidade organizacional (Soares Filho, 2023, p. 186-187).

Portanto, este estudo concentra-se na eficácia comunicativa dos websites judiciais em relação à legitimidade institucional dos Tribunais de Justiça, com o objetivo de fortalecer a aceitação social, promover a equidade no acesso à justiça e atender aos objetivos estabelecidos no ODS 16 da Agenda 2030 da ONU, em particular os itens 16.3 (promoção de estados de direito e garantia de acesso à justiça), 16.6 (desenvolvimento de instituições eficazes, responsáveis e transparentes), 16.7 (garantia de tomada de decisão inclusiva, participativa e representativa) e 16.10 (acesso público à informação) (ONU, 2025).

Nesse contexto, torna-se evidente que o Design da Informação (DI), visando projetar ambientes digitais confortáveis e interações eficientes entre humanos e computadores (Horn, 1999, p. 15, tradução nossa), desempenha um papel crucial na esfera social, especialmente em conexão com os princípios democráticos, pois não há democracia sem informações claras e verdadeiras (Redig, 2004, p. 61), o que reflete diretamente na atuação do Poder Judiciário.

É nesse cenário que se inserem abordagens como o Legal Design, de natureza interdisciplinar, que aplica os princípios do design ao campo jurídico com o objetivo de tornar documentos, processos e sistemas mais acessíveis, utilizáveis e compreensíveis. Essa proposta baseia-se em metodologias centradas no usuário, estruturando a informação de forma clara, visualmente amigável e adaptada às necessidades do público (Hagan, [s.d.]).

Entre as aplicações específicas do Legal Design, destacam-se o Visual Law — voltado à utilização de elementos gráficos como diagramas, infográficos e ícones, a fim de tornar os documentos mais atrativos e facilitar a compreensão da comunicação jurídica (Souto; Queji, 2024, p. 3) — e a linguagem simples, cujo conteúdo, estrutura e design devem ser suficientemente claros para que o público-alvo encontre o que precisa, compreenda a mensagem e utilize a informação de maneira adequada (PLAINLANGUAGE.GOV, [s.d.]).

A relevância do tema é reconhecida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2022) no Brasil, que por intermédio do Comitê de Comunicação Social do Poder Judiciário, conduziu uma audiência pública para debater a padronização da apresentação de informações nos portais dos tribunais. A iniciativa visou discutir aspectos essenciais como usabilidade, acessibilidade e experiência do usuário.

Com o propósito de dialogar com a demanda social e instigar reflexões sobre o tema, o problema desta pesquisa se apresenta na seguinte pergunta: Como o design dos sites dos Tribunais de Justiça Estaduais do Brasil influencia o acesso à justiça, à informação e ao exercício da cidadania, sob a perspectiva

dos usuários que interagem com essas plataformas digitais? O objetivo geral da pesquisa é identificar aspectos suscetíveis a revisão que beneficiem o acesso à justiça, à informação e o exercício da cidadania.

Para atingir essa finalidade, optou-se por realizar um recorte nos Tribunais Estaduais da Região Sul do país: Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC) e Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS). A escolha se justifica pelo fato de o TJPR e o TJRS figurarem entre os cinco maiores tribunais estaduais do país, o que confere à Região Sul um perfil predominantemente composto por tribunais de grande porte — com exceção do TJSC. Reconhece-se que essa delimitação representa uma limitação da pesquisa, mas ela se mostrou necessária diante da complexidade das etapas previstas para a avaliação dos resultados e do tempo disponível para a conclusão da pesquisa. É importante destacar que os tribunais de grande porte concentram 64% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional e atendem a 51% da população brasileira (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021, p. 43). Nesse sentido, infere-se que esses dados podem revelar uma significativa alocação de recursos públicos e uma maior concentração na prestação de serviços jurisdicionais.

1 METODOLOGIA

Para atingir os objetivos desta pesquisa, adotou-se uma abordagem qualitativa, que integra análises dedutivas e indutivas dos dados coletados (Creswell, 2014, p. 49-50). O estudo é de natureza exploratória e documental, baseando-se na navegação pelos sites dos Tribunais da Região Sul e na análise de relatos de manifestações fornecidas pelas Ouvidorias do TJPR e do TJRS, com o objetivo de avaliar a experiência do usuário durante o uso dos sites (Gil, 2002, p. 41).

A descrição e avaliação dos sites dos Tribunais Estaduais da Região Sul do Brasil foram inspiradas nas etapas propostas no modelo descritivo-normativo de Padovani, Spinillo e Gomes (2009, p. 518-519). O modelo foi desenvolvido para oferecer uma estrutura que permita descrever o ambiente digital e avaliar as práticas de design, com foco em acessibilidade e usabilidade. O modelo empregado utiliza em sua metodologia a estrutura de experiência do usuário proposta por Garrett (2003, p. 21-22), integrando princípios comuns das áreas de Ergonomia, Interação Humano-Computador e Design da Informação.

Labate (2000) com base em Garrett (2000), conforme representado na Figura 1, organiza a experiência do usuário em cinco níveis: (i) Estratégia, que define os objetivos do site e as necessidades dos usuários; (ii) Escopo, que delimita as funcionalidades e o conteúdo necessários; (iii) Estrutura, que lida com a organização lógica do site e a navegação; (iv) Esqueleto, que aborda a disposição visual de elementos interativos como menus e botões; e (v) Superfície, que inclui os elementos estéticos e visuais, como cores e tipografia. A hierarquia criada pelo autor busca estabelecer uma base analítica para avaliar

a eficácia do design em atender tanto aos objetivos institucionais quanto às expectativas dos usuários. A Figura 1 apresenta com maiores detalhes esses níveis, os quais são conhecidos como os elementos da experiência do usuário.

Figura 1 – Modelo de Garret para a experiência do usuário

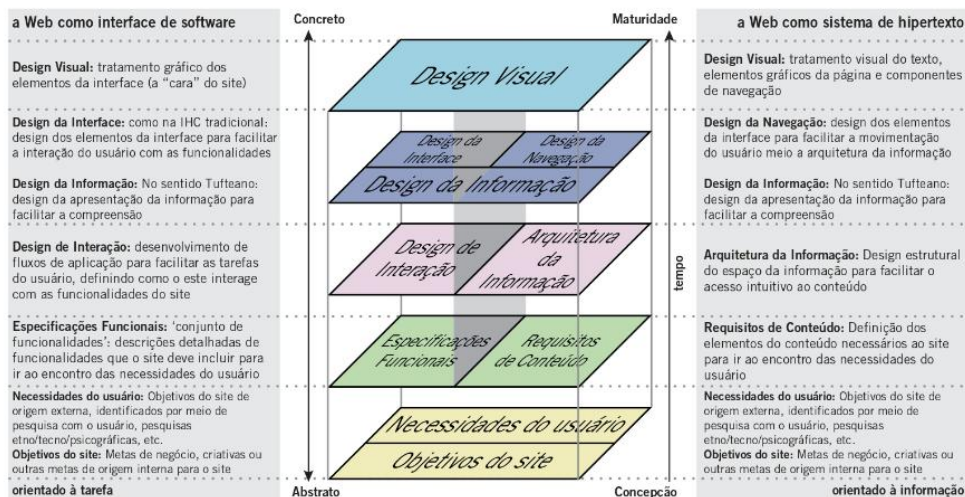
Os Elementos da Experiência do Usuário

Uma duplicidade básica: A Web foi originalmente concebida como um espaço de troca de informações hipertextuais, porém, o desenvolvimento crescente de sofisticadas tecnologias encorajou seu uso como uma interface de software remoto. Esta natureza dúbia resulta em muita confusão conforme, profissionais da experiência do usuário tentam adaptar suas terminologias para casos que estão além do escopo da aplicação original. O objetivo deste documento é definir alguns destes termos dentro de seus contextos apropriados e de esclarecer as relações subjacentes entre estes vários elementos.

Jesse James Garrett
jg@jig.net

30 de março de 2000

Tradução para o
Português por
Livia Labate



Este esquema está incompleto: O modelo aqui delineado não aborda considerações secundárias (como aquelas que surgem durante o desenvolvimento técnico e de conteúdo) que podem influenciar as decisões durante o desenvolvimento da experiência do usuário. Além disso, este modelo não descreve um processo de desenvolvimento nem define os papéis dentro de um time de projeto. O que procura definir, são as considerações-chave que fazem parte do desenvolvimento da experiência do usuário na Web atualmente.

© 2000-03 Jesse James Garrett

<http://www.jig.net/ia/>

Fonte: Labate (2000) com base em Garrett (2000).

Os cinco níveis de Garrett (2000) representados na Figura 1, formam a base utilizada por Padovani, Spinillo e Gomes (2009, p. 519) para a análise de normativa e avaliativa de websites, permitindo uma avaliação detalhada dos aspectos técnicos e visuais.

No modelo de Padovani, Spinillo e Gomes (2009, p. 519-523), esses níveis são aplicados em duas etapas principais: (i) caracterização e (ii) avaliação dos websites. A caracterização descreve objetivamente os aspectos do site, enquanto a avaliação examina a qualidade dos elementos e práticas de design, identificando áreas de melhoria. A análise dos websites realizada nessa pesquisa integrou as duas etapas em uma única e incluiu todos os Tribunais Estaduais da Região Sul, com dados coletados em 2022, contemplando os níveis propostos por Garrett (2003, p. 21-22).

A pesquisa buscou inovar ao integrar uma terceira etapa de análise que utiliza relatos de usuários como complemento ao modelo de Padovani, Spinillo e Gomes (2009). Esses relatos foram obtidos por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI) e anonimizados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Brasil, 2018), promovendo a transparência das informações

públicas. Assim, como o estudo se baseia em dados secundários de domínio público, não foi necessária a aprovação de um comitê de ética em pesquisa.

Conforme mencionando, para tornar a apresentação dos resultados mais clara, optou-se por unificar a caracterização e a avaliação dos sites, de modo a facilitar a compreensão do leitor. As reclamações dos usuários foram inseridas e organizadas em categorias correspondentes aos níveis de Garrett (2003, p. 21-22) e Padovani, Spinillo e Gomes (2009, p. 519), conferindo dinamismo à análise e proporcionando uma visão integrada entre as observações técnicas e as opiniões dos cidadãos.

Insta salientar, que o TJSC se recusou a fornecer relatos de usuários, alegando dificuldades com a anonimização dos dados e classificação de reclamações em sua base referente ao tema proposto, o que limitou a análise de feedbacks de cidadãos para esse tribunal. Nos tribunais que forneceram dados (TJPR e TJRS), os relatos permitiram uma avaliação mais profunda das dificuldades enfrentadas pelos usuários no dia-a-dia, bem como a triangulação com os resultados da aplicação do modelo de análise dos web-sites.

As reclamações registradas nas Ouvidorias dos tribunais TJPR e TJRS foram lidas na íntegra, totalizando 201 manifestações entre 2019 e 2022. No entanto, por conta do volume e repetições, foram escolhidas reclamações representativas para serem apresentadas nos resultados, com o objetivo de preservar a concisão e evitar um volume excessivo de conteúdo. Ressaltamos, que algumas dessas reclamações se conectam a mais de uma categoria, refletindo questões interrelacionadas que afetam múltiplos aspectos da experiência do usuário. Outras categorias, por outro lado, não apresentam queixas diretas. Ressalta-se que os relatórios utilizados se encontram disponíveis em sua integralidade, o que permite a rastreabilidade dos dados e a conferência dos relatos apresentados (Relatórios Ouvidorias TJPR e TJRS, 2025).

2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Conforme detalhado na metodologia, o estudo adotou o modelo descritivo-normativo de Padovani, Spinillo e Gomes (2009, p. 518-519) como base para analisar o design dos sites dos TJPR, TJSC e TJRS. O modelo foi uma fonte de inspiração, porém, adaptações foram realizadas para adequá-lo ao contexto específico dos sites de órgãos da justiça, com o objetivo de investigar como o design pode impactar o acesso à justiça e o exercício da cidadania.

Conforme mencionado anteriormente, a principal adaptação metodológica foi a inclusão de uma terceira etapa de análise, que incorpora comentários dos usuários obtidos nas ouvidorias dos tribunais (TJPR e TJRS), trazendo para a pesquisa a perspectiva dos cidadãos e suas experiências diretas com os portais, ampliando o alcance da análise ao revelar as percepções e dificuldades enfrentadas pelos usuários.

Para cada nível da análise, os comentários dos usuários serão apresentados como extratos diretos dos relatórios das ouvidorias, permitindo uma interpretação que reflete a visão dos cidadãos sobre os portais. Esses

relatos estarão claramente identificados, enquanto as observações feitas pelos autores serão especificadas no texto, de modo a diferenciar as interpretações da equipe de pesquisa dos feedbacks diretos dos usuários, que estarão como citação direta.

Essa abordagem reforça o compromisso do estudo em considerar a perspectiva e experiência do cidadão e lhe dar voz ativa, e não apenas apresentar uma análise técnica, e enfatiza a relevância de um design acessível e funcional para o fortalecimento do acesso à justiça e a relação da sociedade com os tribunais, conforme defendido por Hagan (2019, p. 125).

2.1 Caracterização dos websites dos Tribunais da Região Sul: Título, URL, Instituição responsável e última atualização

Inicialmente, a Identificação do Website incluiu o levantamento de informações essenciais, como título, URL, instituição responsável e data da última atualização (Padovani; Spinillo; Gomes, 2009, p. 521). Os sites dos Tribunais de Justiça da Região Sul do Brasil, acessados em diferentes datas ao longo de 2022, são gerenciados diretamente pelas equipes administrativas de cada instituição.

O site do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, acessado em 13 de junho, (SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça, [s.d.]), o do Paraná, acessado em 2 de agosto, (PARANÁ. Tribunal de Justiça, [s.d.]) e o do Rio Grande do Sul, acessado em 1 de outubro, (RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça, [s.d.]) têm suas atualizações e manutenção de conteúdos sob a responsabilidade das respectivas áreas administrativas, que garantem o funcionamento contínuo e a confiabilidade dessas plataformas digitais.

2.1.1 Estratégia: Objetivos e necessidades dos usuários

No presente nível, foram avaliados os objetivos e necessidades dos usuários, considerando aspectos como o gênero do website, segmentação de públicos, possibilidade de customização, adaptatividade, gestão de erros, mecanismos de feedback e opções de suporte (Padovani; Spinillo; Gomes, 2009, p. 521).

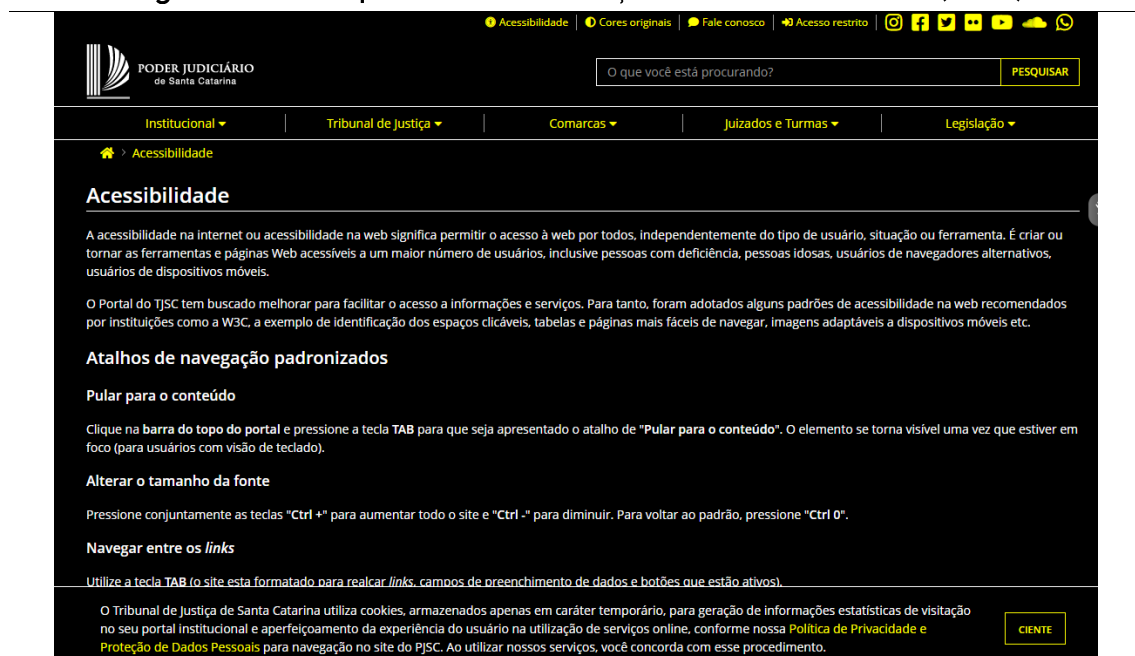
Os sites do TJPR, TJSC e TJRS foram projetados como plataformas de serviço, com o objetivo de oferecer à sociedade um conjunto diversificado de serviços, incluindo pesquisas jurisprudenciais, atendimento ao público, consultas processuais e acesso a informações institucionais. Esses portais funcionam também como pontos de redirecionamento, direcionando os usuários a outros ambientes digitais relacionados.

Observou-se uma padronização na segmentação de usuários em grupos internos (servidores) e externos (sociedade), com serviços diferenciados para cada perfil. Em todos os tribunais, exceto no TJRS, os usuários externos foram subdivididos em advogados e cidadãos, destacando-se uma adaptação específica de funcionalidades para cada grupo. Os sites são adaptáveis à

diferentes resoluções, permitindo acesso por dispositivos móveis, uma funcionalidade que facilita o uso em diferentes contextos.

Em relação à customização, apenas o TJSC e o TJRS oferecem uma ferramenta de "Alto Contraste", que permite a personalização da interface para pessoas com deficiência visual ou baixa visão, conforme exemplificado na Figura 2. Por outro lado, o TJPR não oferece opções de customização visual, limitando a acessibilidade para usuários com necessidades visuais específicas.

Figura 2 – Exemplo de Customização de Alto Contraste (TJSC)



Fonte: Os autores baseados no site TJSC (2022).

Em relação à interatividade, com exceção dos serviços de busca e consulta que requerem preenchimento de dados, os portais são, em geral, considerados pós-interativos, entregando o conteúdo imediatamente. Todos os sites utilizados permitem pesquisas livres e por campos específicos, com filtros adicionais para aprimorar a relevância dos resultados. No caso da pesquisa jurisprudencial, o TJPR (Figura 3) se destaca ao oferecer operadores booleanos claros (E, OU, NÃO, PROX, \$) para refinar as buscas, enquanto nos demais tribunais essas funcionalidades são menos evidentes, o que pode dificultar o uso mais avançado por parte dos usuários.

Figura 3 – Busca Jurisprudencial (TJPR)

The screenshot displays the TJPR search interface. It features a 'PESQUISA LIVRE' section with a search bar and operators (E, OU, INAO, PROX, \$). Below is the 'PESQUISA POR CAMPOS ESPECÍFICOS' section with fields for:

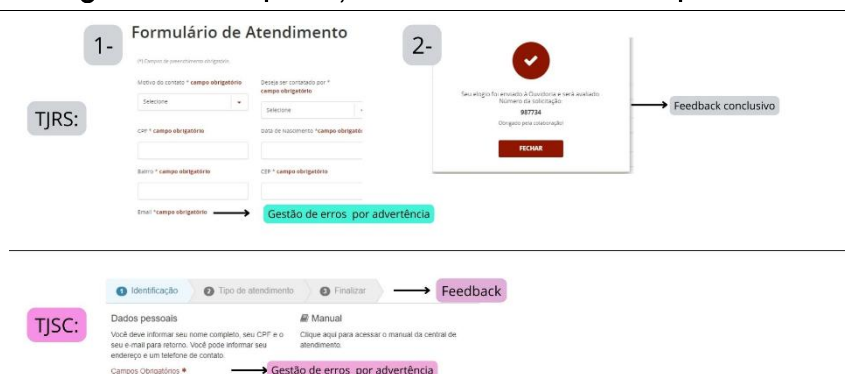
- NUMERAÇÃO PROCESSUAL
- NUMERACAO DO ACÓRDÃO
- RELATOR(A)
- ÓRGÃO JULGADOR (with a dropdown menu showing 'Órgão Julgador' and 'Nenhum registro encontrado!')
- COMARCA
- CLASSE
- PROCESSUAL
- ASSUNTO
- JULGAMENTO: INICIAL and FINAL
- PUBLICAÇÃO: INICIAL and FINAL

 A 'FILTROS' section includes dropdowns for 'EMENTA/INTEIRO TEOR', 'BASE DE CONSULTA', 'TIPO DE DECISÃO', and 'SEGREDO DE JUSTIÇA'. At the bottom right, there is a 'MOSTRAR ITENS COMPLETOS' checkbox and 'Pesquisar' and 'Limpar' buttons.

Fonte: Os autores baseados no site TJPR (2022).

A gestão de erros nos três sites apresenta uma fragilidade, uma vez que as advertências de erro são exibidas apenas ao final da tarefa, o que pode prejudicar a experiência do usuário e aumentar o tempo de navegação. As mensagens de erro, em sua maioria, são diretas, mas carecem de explicações fornecidas sobre os passos necessários para a correção. Durante as interações com os sites, somente o TJSC forneceu feedbacks intermediários durante o andamento de algumas tarefas, enquanto o TJPR e o TJRS apresentaram feedback apenas ao final do processo, conforme ilustrado na Figura 4.

Figura 4 - Comparação: Gestão de erros e feedback



Fonte: Os autores baseados nos sites TJRS e TJSC (2022)

Em termos de avaliação do portal pelos usuários, apenas o TJSC disponibiliza formulários para a avaliação explícita da navegação. Tal fato é compreendido por estes autores, como uma lacuna no incentivo à coleta de feedbacks de usabilidade e experiência do usuário pelo TJPR e pelo TJRS, resultando na perda de informações importantes, com base em situações práticas, que poderiam aprimorar a prestação do serviço jurisdicional.

Os recursos de ajuda e suporte nos sites dos três tribunais são oferecidos principalmente por meio das Ouvidorias, que funcionam como canais centrais de comunicação com o cidadão. No entanto, os formulários das Ouvidorias apresentam limitações: restringem a quantidade de caracteres na descrição do relato e não permitem a inserção de anexos, o que pode dificultar a exibição detalhada dos problemas enfrentados pelos usuários da justiça. Adicionalmente, verificou-se que existe a possibilidade de contato com os Departamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), mas essa opção exige cadastro prévio.

2.1.2 Críticas ao nível de Estratégia: Relatos dos usuários

Foram identificadas críticas de usuários que destacam áreas para melhoria no nível de estratégia nos sites do TJPR e do TJRS. No TJRS, houve relatos solicitando maior adaptabilidade e compatibilidade com diferentes sistemas operacionais e resoluções de imagem.

Um advogado destacou que o layout do site do TJRS é pouco intuitivo para uso em computadores, o que afeta o trabalho dos profissionais que utilizam o site para consultas intensivas de seleção. Além disso, apontou a necessidade de manutenção da busca jurisprudencial no formato antigo, considerando-o mais adequado para uso em computadores de mesa, conforme destacado nos relatos abaixo:

[...] Porém, preciso reclamar do site novo. Entendo que a intensão foi boa, muito focada em uso de tablet e celular. Mas para usar no PC, o site ficou muito "trabalhoso" e nem um pouco intuitivo. E o PC é a principal ferramenta de trabalho, não só do advogado, como dos servidores. Eu venho usando o site antigo, por conta disso. Porém, agora o link de pesquisa de jurisprudência sempre me leva à busca de jurisprudência do site novo. Ele é muito ruim, mesmo. É espaçado demais, tanto os formulários, quanto o resultado da busca. Não sobra quase espaço para a janela do Word, com a minha petição. E eu trabalho com uma tv de 43 polegadas. E a janela não tem rolamento inferior, o que significa que, se eu redimensiono a janela, as ementas são cortadas na tela. Se eu diminuo as letras, ainda assim fica ruim a visibilidade e, ao entrar em outro site, como no STJ (por exemplo, já que trabalho com janelas múltiplas e imagino que outros também), tenho que ficar readequando o tamanho das letras do navegador. A "visibilidade" dele também ficou muito ruim. Não sei como explicar. E a opção de "alto contraste" só deixa pior. Tem mais coisas que deixaram a busca

de jurisprudência muito "trabalhosa" e ruim. Mas o que eu gostaria de pedir é que se mantenha, então, o layout de busca de jurisprudência do site antigo. O site novo pode ser muito bom para quem quer acessar ele via tablet e celular. Mas quem faz petição, normalmente usa PC. Obrigada pela atenção (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Outro relato de usuário também sugere aprimoramentos para a compatibilidade do TJRS com dispositivos da Apple, como iPhones e iPads, que enfrentam dificuldades ao realizar consultas processuais.

É impossível efetivar consulta processual seja por processo, OAB ou nome, em qualquer equipamento com sistema operacional IOS 13.6. A tela fica eternamente no aviso: Consultando, aguarde. As consultas foram tentadas em iPad 8 Plus, iPhone 11 pro Max e iPhone 8 (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Quanto às ferramentas de acessibilidade, a função de "Alto Contraste" no TJRS apresentou limitações em algumas áreas do site, dificultando a leitura para usuários com deficiências visuais. Em resposta a esses problemas, um usuário sugeriu a adaptação completa dos formulários ao modo de alto contraste.

Referente às ferramentas de acessibilidade, a função de alto contraste não responde nas consultas e pesquisas realizadas no site e nem todos os formulários se adaptam à troca de cores, dificultando a leitura dos resultados pelos colaboradores com deficiências visuais. Sugere-se que esses formulários sejam adaptados ao alto contraste (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Já no TJPR, foram registradas reclamações sobre a falta de acessibilidade a ementas de processos sob segredo de justiça, prejudicando a pesquisa acadêmica e profissional. Um usuário sugeriu que o acesso às decisões em segredo de justiça fosse permitido, desde que preservada a identidade das partes envolvidas, como indicado nos relatos a seguir:

A nova busca de jurisprudência não mais permite filtrar os resultados por tipo de documento (Acórdão ou Decisão monocrática) e fazer consultas no site têm sido um problema por conta disso. A busca antiga era muito melhor. Se preciso realizar uma pesquisa acadêmica que leve em consideração apenas julgados do tipo acórdão, preciso navegar página por página para encontrar resultados que deem match com a minha intenção. Uma perda de tempo que poderia ser facilmente resolvida se o filtro por tipo tivesse sido mantido. Enfim, fica aqui a crítica a esse novo sistema (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

Acessei o serviço de pesquisa de jurisprudências, buscando informações sobre do entendimento deste tribunal a respeito dos alimentos intuitu familiae, todavia, lamentavelmente, as ementas não são exibidas por se tratar de processos que tramitam sob segredo de justiça. É injusto o bloqueio do acesso, para fins acadêmicos e de trabalho, das jurisprudências de processos com segredo de justiça. Nota-se que, facilmente, é possível incrementar itens de segurança (ex. não inclusão nas decisões dos nomes dos envolvidos) a fim de preservar a identidade das partes, certo de que o interesse não é o acesso ao processo, mas exclusivamente à decisão do tribunal. Ante o exposto, venho requer que sejam tomadas as medidas administrativas necessárias para liberação das decisões, nos sistemas de pesquisa de jurisprudências, de processos que tramitam sob segredo de justiça, sem prejuízo da preservação da identidade das partes e outros envolvidos no processo (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

Além disso, os usuários do TJRS relataram dificuldades devido às atualizações do site que impactaram a disponibilidade dos serviços de consulta jurisprudencial e pesquisa processual, causando prejuízos para prorrogação de prazos processuais.

Nos registros das duas Ouvidorias (TJPR e TJRS), também foram observadas dificuldades no sistema de cadastro para contato com o DTIC, principalmente no TJPR, onde problemas no sistema de autenticação impediram usuários de obter suporte técnico. Pode se inferir que esse problema gerou barreiras significativas ao acesso à informação e à comunicação com os setores técnicos, conforme pode ser verificado:

Necessito de auxílio da área de tecnologia da informação, contudo não consigo fazer o cadastro no sistema SIGA, pois acusa "o código executado já existe". Tentei efetuar o cadastro de todas as maneiras possíveis permitidas na página e conforme orientações disponíveis, mas sem sucesso. Porém não há outro tipo de contato, email ou telefone, que possibilite acesso ao setor, pois o email remete para o cadastro no siga e o telefone ninguém atende. Necessito de contato para auxiliar a realizar o cadastramento no SIGA, para orientação da área de TI ou outro setor que possa ajudar. Importante informar que em contato telefônico com a ouvidoria o atendente também não conseguiu realizar o cadastro. Não é possível entrar em contato com a área de TI, pois sequer consigo realizar o cadastramento no sistema SIGA, assim o acesso fica indisponível para o usuário que não consegue atendimento do setor devido a problemas no cadastramento. Assim sem conseguir realizar o cadastro no sistema e sem acesso a outro canal de atendimento da área torna-se necessário recorrer a ouvidoria. PROBLEMA: Não consigo realizar cadastro no sistema SIGA, para efetuar reporte a área de TI referente a problema na assinatura digital. Verifiquei

no sistema que ao protocolar petição acabou puxando o certificado digital empresarial e não o da OAB, então consta como se eu tivesse assinado com um certificado que não corresponde/inválido como proceder? (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

Bom dia. Informo que, tomando as medidas sugeridas e recebidas pelo email diticcitsmart@tjrs.jus.br, não obtive os resultados esperados. Os navegadores Chrome e Firefox continuam sem acessar a página do Tribunal de Justiça. Continuam informando problemas de acesso através da segurança. Limpei os dados do histórico, pressionei Shift+f5, as versões são atualizadas, e em todos os momentos em que tentei acessar, não houve possibilidade, mas pelo Microsoft Edge eu conseguia, concomitante às tentativas. Destaco que não é apenas o acesso ao e-Proc, mas à página do TJRS como um todo que não consigo acessar. Peço orientações (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Com base nos relatos, a ausência de atendimento telefônico direto com o DTIC no TJPR e no TJRS se destaca como uma barreira à informação e ao acesso à justiça, uma vez que a dependência exclusiva de canais eletrônicos pode ser vista como um obstáculo ao acesso à informação. Embora esses tribunais ofereçam respostas automáticas a perguntas frequentes, verificou-se com os relatos apresentados que os usuários ainda enfrentam dificuldades na busca de soluções específicas, proporcionando a necessidade de aprimoramentos na comunicação e no suporte ao usuário.

A triangulação dos resultados (aplicação do modelo descritivo-normativo e análise dos relatos) acima possibilitou identificar pontos negativos no nível de estratégia dos sites do TJPR e do TJRS, permitindo inferir como cada limitação impacta diretamente no acesso à justiça e à informação.

Tabela 1 – Pontos negativos no nível estratégico dos sites do TJPR e do TJRS com relação ao acesso à justiça e à informação, no período 2019-2022

Aspecto	Ponto negativo	Implicações para o Acesso à Justiça e à Informação
Possibilidade de Customização	Faltam opções de customização e há limitações no modo "Alto Contraste"	Reduz a acessibilidade para pessoas com deficiência visual ao limitar a personalização para melhor visualização e navegação.
Adaptatividade	Layout pouco intuitivo em monitores grandes e	Compromete a experiência de navegação, sobretudo para advogados que utilizam desktops em atividades jurídicas.

	dificuldades de uso em desktops.	
Gestão de Erros	Mensagens de erro fornecidas apenas após o envio das informações.	Aumenta o ritmo e a dificuldade de navegação, dificultando o uso eficiente dos serviços pelos cidadãos e profissionais que coletam informações rapidamente.
Feedback	O feedback ocorre apenas ao final da interação em alguns sites, sem acompanhamento ao longo das tarefas.	Pode gerar confusão e insegurança para o usuário durante a navegação, dificultando a conclusão de tarefas e o acesso às informações desejadas.
Avaliação do Site pelo Usuário	Falta de meios de avaliação explícitos em alguns sites, limitando o feedback dos usuários sobre a experiência de navegação.	Impede que o tribunal receba sugestões diretas para melhoria, dificultando a adaptação dos sites às necessidades reais dos usuários.
Ajuda/Suporte ao Usuário	Formulários de Ouvidoria com limitações de caracteres e sem opção para anexos; falta de suporte telefônico.	Restrição na comunicação com o suporte dificulta a resolução de problemas e o acesso às orientações fornecidas, essenciais para cidadãos e advogados.

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

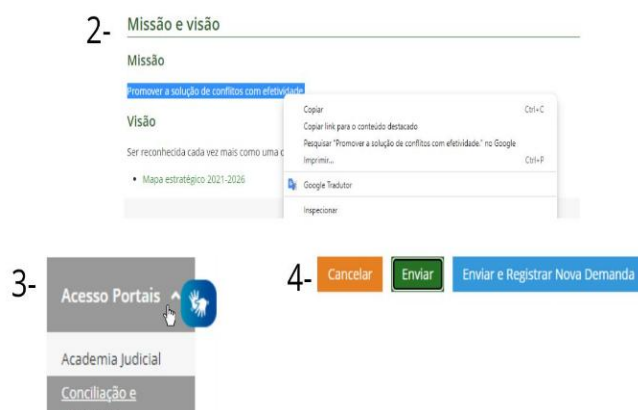
2.2 Escopo: conteúdos e funções

Segundo Padovani; Spinillo; Gomes (2009, p. 521), no nível Escopo devem ser analisados os conteúdos e funções disponíveis, incluindo a listagem dos principais temas e ferramentas acessíveis aos usuários.

A análise indicou que os temas nos portais abordam assuntos relacionados, mas sem uma padronização clara. A nomenclatura da categoria "Institucional" é comum em todos os sites analisados, bem como há uma preferência pelo uso da categoria "Serviços". Alguns conteúdos apresentam

redação extensa, detalhando serviços ou informações jurídicas com uma linguagem voltada para a área do Direito, não retratando uma linguagem simples. Além disso, verificou-se a falta de glossários nos sites, o que pode dificultar a compreensão de termos jurídicos por parte do cidadão e estrangeiros. Sobre as funcionalidades, conforme exemplo da Figura 5, os portais dos tribunais compartilham ferramentas padronizadas, como busca (1), impressão/cópia (2), acesso (3) e envio (4).

Figura 5- Principais ferramentas oferecidas pelos tribunais



Fonte: Os autores baseados no site TJSC (2022).

2.2.1 Crítica aos conteúdos e funções: Relatos dos usuários

Os relatos dos usuários fornecidos pelas Ouvidorias do TJRS e TJPR destacaram uma série de deficiências e sugestões de aprimoramento para os conteúdos e funções oferecidas nos sites. Em ambos os tribunais, verificou-se que a atualização dos sites e o gerenciamento adequado de informações básicas são destacados nos relatos como áreas urgentes de melhoria.

Com a leitura dos relatos sobre o tema, e resumindo-as em um único parágrafo, analisou-se que no TJPR, os usuários solicitaram a inclusão de novos conteúdos, como a divulgação de pautas de audiência, atualizações de contatos e dados sobre concursos públicos. A carência de informações atualizadas nos sites, especialmente nos endereços e contatos, também foi amplamente criticada, gerando frustração entre os cidadãos e dificultando a acessibilidade. Também havia pedidos de exclusão de dados pessoais indexados pelo Google, levantando preocupações sobre possíveis coberturas de privacidade. Outras críticas referem-se ao excesso de informações irrelevantes, com sugestões para uma abordagem mais "minimalista". Um usuário expressou essa opinião da seguinte forma: "[...] há muitas informações ali que dificultam a busca do que realmente as pessoas desejam (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022)".

Enquanto no TJRS, foram feitas sugestões para aprimorar seus serviços, incluindo a emissão online de certidões positivas e de ações criminais de pessoa jurídica. Propostas também foram apresentadas para criar filtros no

acompanhamento processual, permitindo aos advogados visualizarem todos os processos em todas as comarcas com apenas o número da OAB, além da solicitação de carga de processo online, eliminando a necessidade de deslocamento aos cartórios.

Entre as manifestações mais frequentes em ambos os tribunais, destacam-se as críticas à disponibilização de endereços e contatos, com usuários relatando informações desatualizadas ou inexistentes, o que dificulta o acesso à informação e impacta negativamente a experiência do usuário da justiça, conforme pode ser visto abaixo:

É um desrespeito à cidadania que não haja atualização de endereços no site sempre que algum órgão mude de endereço. Aliás, pela qualidade do site, projetado sem o menor cuidado e estética, não se pode esperar outra coisa. Um cidadão fica perdendo o seu tempo, porque hoje, século XXI, é natural que antes de tudo se consulte o site do órgão. Para onde ele vai, vai para um endereço que não existe mais. O que é que existe hoje na Rua Presidente Farias? O que é que existe hoje na Av. Getúlio Vargas (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

Não há acesso aos endereços dos Foros Regionais. Na descrição diz que para os endereços deve-se acessar FOROS REGIONAIS, mas o link só mostra um documento com os telefones, mas não mostra os endereços. O mesmo documento dos telefones poderia já exibir os endereços dos foros, ou então corrigir o problema da falta do link de acesso (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

A Tabela 2, a seguir, sintetiza a análise realizada nos sites com os relatos dos usuários do TJPR e do TJRS, apresentando os pontos negativos identificados no nível escopo e nas ferramentas dos tribunais, bem como o impacto dessas limitações no acesso à justiça e à informação:

Tabela 2 – Pontos Negativos das Ferramentas dos tribunais (TJPR e TJRS) no Nível de Escopo e Impacto no Acesso à Justiça e Informação, no período 2019-2022 (continua)

Tribunal	Ferramenta	Problema Identificado	Impacto no Acesso à Justiça e à Informação
TJPR	Calculadora do TJPR - Agnesi	Índices desatualizados, comprometendo a eficácia da calculadora.	Acesso prejudicado a cálculos precisos para custos e taxas, dificultando o planejamento e a tomada de decisões pelos usuários.
TJPR	Malote Digital	Relatos de mau funcionamento.	Prejudica a comunicação e o envio de documentos, comprometendo a celeridade processual.
TJPR	Sistema CCS-BACEN	Falta de treinamento para magistrados, servidores e assessores, dificultando o uso correto.	Redução da eficiência no uso do sistema, comprometendo a rapidez dos processos que envolvem bloqueios e transferências bancárias.
TJPR	Projudi	Falhas, principalmente nos critérios de confirmação de identidade.	Acesso dificultado a processos judiciais, especialmente para advogados e partes, devido a problemas na autenticação de usuários.
TJRS	Prova Online	Não abertura de prova online em processo seletivo de estágio.	Dificuldade do acesso dos candidatos ao Judiciário, afetando a transparência dos processos seletivos.
TJRS	Selo Digital	Falta de reconhecimento de transmissão de documentos, como matrícula de imóvel.	Insegurança e atrasos na validação de documentos, prejudicando a confiabilidade das informações fornecidas pelo tribunal.
TJRS	Sistema de Busca de Jurisprudência	Falhas na busca com termos óbvios e erros apresentados no envio processual e busca de entregas.	Acesso comprometido a informações essenciais sobre dúvidas, dificultando a pesquisa jurídica e a tomada de decisões.

Tabela 2 – Pontos Negativos das Ferramentas dos tribunais (TJPR e TJRS) no Nível de Escopo e Impacto no Acesso à Justiça e Informação, no período 2019-2022 (conclusão)

Tribunal	Ferramenta	Problema Identificado	Impacto no Acesso à Justiça e à Informação
TJRS	"Quero Conciliar"	Aba indisponível com mensagem de "temporariamente indisponível".	Limitação ao acesso aos serviços de conciliação, dificultando a resolução alternativa de conflitos e prejudicando o acesso à justiça.
TJRS	Acesso a Processos Eletrônicos	Problemas de acesso ao aplicativo e ao site para processos eletrônicos.	Dificuldades no acompanhamento processual e no envio de documentos, prejudicando a transparência e a continuidade do processo.
TJRS	Inscrição em Cursos	Erros no sistema de confirmação, resultando em falhas na inscrição.	Acesso restrito à capacitação e aprimoramento profissional
TJRS	Sistema THEMIS	Indisponibilidade com solicitação de suspensão de prazos processuais.	A suspensão de prazos processuais pode impactar diretamente o andamento e a celeridade dos processos judiciais.
TJRS	Formulário de Custas	Dificuldades no preenchimento do formulário para geração de custas	Problemas no cálculo e pagamento de custas processuais, prejudicando a continuidade dos processos.
TJRS	Certidão Judicial Criminal Negativa	Erros na emissão, como o não carregamento da certidão.	Limitação de acesso a documentos necessários para comprovações jurídicas, afetando cidadãos e profissionais do Direito.

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

As críticas dos usuários em nível de escopo revelam que os conteúdos e ferramentas dos sites dos tribunais (TJPR e TJRS) carecem de adequações para atender eficazmente às necessidades dos cidadãos e profissionais de direito.

Com a triangulação dos dados, verificou-se que a falta de glossários e a linguagem jurídica complexa dificultam o entendimento do público em geral, enquanto as ferramentas disponíveis, como calculadoras e sistemas de autenticação, apresentam problemas de atualização e confiabilidade, limitando diretamente o acesso à informação e à justiça.

As diversas questões apontadas destacam a urgência de melhorias substanciais, desde o desempenho de sistemas digitais até o reconhecimento de documentos. Reformulações que simplificam a linguagem e aprimorem a

precisão e a estabilidade das ferramentas são essenciais para garantir um acesso mais inclusivo e fortalecer a confiança nos serviços jurisdicionais.

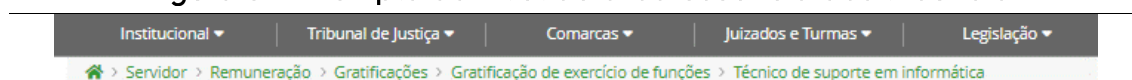
2.3 Estrutura: Arquitetura e interação

A análise do nível Estrutura engloba a arquitetura da informação e a interação, sendo investigado o tipo de estrutura (sequencial, hierárquica, rede ou híbrida), nível de arborescência, modelo conceitual, estilo de diálogo e características de interatividade (Padovani; Spinillo; Gomes, 2009, p. 521).

A arquitetura dos portais eletrônicos dos três tribunais apresenta uma abordagem híbrida, combinando uma estrutura hierárquica com links que possibilitam atalhos ao usuário. Os sites adotam um modelo convencional, utilizando diálogo por meio de menus e manipulação direta durante buscas.

A análise revela uma tendência ao equilíbrio no nível de arborescência com larguras e profundidades de 5x5, ou seja, uma única categoria de informação foi capaz de se desdobrar em 5 novos assuntos, conforme Figura 6.

Figura 6 – Exemplo do nível de arborescência dos tribunais



Fonte: Os autores baseados no site TJSC (2022).

Apesar de ser verificada na caracterização dos sites uma discrepância entre hierarquia e hipertextualidade, os websites priorizam relações de nós de informação sem categorias mutuamente excludentes, destacando as informações na mesma página. Ainda, observou-se uma inclinação em evitar excesso de links embutidos, não havendo a conversão de termos ou palavras-chave dos menus/categorias em links. O estilo de diálogo adotado pelos websites visa simplicidade e intuição.

2.3.1 Críticas à estrutura: Relatos dos usuários

Os relatos apresentados pelas Ouvidorias dos tribunais do TJPR e do TJRS possibilitaram analisar as interações dos usuários com os formulários. No TJPR, observou-se uma quantidade significativa de manifestações repetitivas. Desta forma, as reclamações foram condensadas para destacar os desafios recorrentes no preenchimento dos formulários, conforme descrito na Tabela 3.

Tabela 3 – Dificuldades encontradas nos formulários do TJPR, no período 2019-2022

Formulário	Dificuldade	Impacto no Acesso à Justiça e à Informação
Folha de Pagamento	Indicação de cargo sem opções de seleção; apresentação de códigos ilegíveis.	Dificulta a compreensão e prejudica a transparência de informações para o usuário.
Inscrição para processo seletivo de estágio	Não exibição de cursor durante preenchimento.	Inviabiliza a inscrição de candidatos para processos seletivos, restringindo oportunidades profissionais.
Abertura de processos	Apresentação de construção inadequada, impedindo a conclusão da atividade mesmo com a disponibilização de vídeos explicativos.	Limita o acesso ao sistema de justiça e aumenta o tempo de resposta para questões judiciais.
Guias de recolhimento	Valor máximo ao ser informado acionava mensagem de erro.	Dificulta a continuidade do processo e prejudica a segurança jurídica.

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Uma crítica adicional diz respeito ao uso do RECAPTCHA, exigido pelo TJPR para a confirmação da identidade humana. Um manifestante expressou que "nenhum site do governo exige tantas confirmações de figuras" (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022). O TJRS também enfrentou críticas semelhantes, conforme descrito abaixo:

Tem que ser revisto as últimas alterações no site para a pesquisa processual. Está impossível trabalhar, pois cada busca de informação temos que selecionar as imagens pedidas. As alterações embora realizadas para evitar que robôs fiquem atualizando sistemas de informações processuais, estão dificultando demais quem faz as pesquisas de forma manual (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Prezados, sou pessoa com deficiência visual, acadêmica em Direito, dirigente de organização da sociedade civil de pessoas com deficiência, conselheira em conselhos de direitos das pessoas com deficiência e venho registrar às dificuldades que venho enfrentando ao navegar no site do TJ. 1) Os banners rotativos ficam se movimentando na tela e está conflitando com

o leitor de tela; 2) Realizando a consulta de processo como estou acostumada, hoje apareceu uma confirmação de segurança que eu não conhecia na página do Tribunal que é: TJRS - Consulta Processual hCaptcha. [...] Se for possível a identificação do que está sendo alterado e uma providência acessível para pessoas com deficiência visual, agradeço (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Os formulários disponibilizados pelo TJRS também receberam diversos relatos repetitivos dos usuários. As reclamações apresentadas nos relatos foram agrupadas e sistematizadas na Tabela 4 para sintetizar os problemas mais frequentes, facilitando uma análise mais clara dos entraves enfrentados no preenchimento dos formulários.

Tabela 4 – Dificuldades encontradas nos formulários do TJRS, no período 2019-2022 (continua)

Formulário	Dificuldade	Impacto no Acesso à Justiça e à Informação
Busca Processual Administrativa	Ausência de caixa para digitação do número processual, inviabilizando a consulta.	Dificulta o acesso rápido a informações processuais.
Emissão de Certidões	Restrição de três caracteres no nome do órgão emissor do RG, e problemas na informação de dados como nacionalidade e estado civil.	Pode causar atrasos em processos que dependam desses documentos para comprovação legal.
Emissão de Alvará de Folha Corrida	Problemas na informação de dados como nacionalidade e estado civil, além da impossibilidade de impressão.	Afeta a emissão de documentos importantes, atrasando a prestação do serviço.
Consulta Processual	Erro na seleção automática da cidade e dificuldades com navegador, chave de acesso e verificação humana.	Afeta e inviabiliza o acompanhamento processual.

Tabela 4 – Dificuldades encontradas nos formulários do TJRS, no período 2019-2022 (conclusão)

Formulário	Dificuldade	Impacto no Acesso à Justiça e à Informação
Login de Partes e Advogados	Falhas ao informar dados, sem avanço na página ou apresentação de irregularidades ao serem atualizados.	Limita o acesso dos advogados e partes interessadas a informações processuais, prejudicando a continuidade de seus trabalhos e o acompanhamento do caso.
Envio Online ao Juizado Especial Civil	Não carregamento do dado "Estado" no navegador Internet explorer, impossibilidade de inserção de data de nascimento no navegador Chrome, falhas no preenchimento de dados como CNPJ, CPF por falta de reconhecimento, e não funcionamento do RE Captcha.	Cria uma barreira digital direta que prejudica o acesso à justiça.

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Assim como no nível escopo, as manifestações relacionadas à estrutura dos sites destacaram a dificuldade de localizar informações básicas, como telefones e e-mails de cartórios e outras unidades. Em razão da repetição e frequência da temática nos relatos, foram selecionados apenas dois (um de cada tribunal) para descrever a situação:

Estou tendo muita dificuldade no site do TJ/PR, pois no site é difícil de achar as informações que preciso. Quero saber o endereço eletrônico do distribuidor de XXXX, estou a mais de 45 minutos tentando achar e não acho. Por isso solicito esta informação através dessa reclamação. Os sites dos tribunais têm que ser de fácil manuseio e de rápida informação, principalmente por ser uma simples pesquisa. Outros colegas sempre reclamam da falta de clareza do site do TJPR (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

A começar pelas informações exigidas neste cadastro. Para uma simples queixa preciso relatar até o nome da mãe. para quê? Tente localizar no site o telefone de suporte ao processo eletrônico. Tente no site localizar e-mail de vara (endereço e fone num lugar - endereço de e-mail noutro lugar). Olha quanta

informação inútil no site. Tem que possibilitar que a parte usuária personalize a página com suas áreas de interesse. Não tem cabimento que eu fique três dias tentando entrar no PPE com certificado eletrônico, fazendo todo o passo a passo de configuração, reiniciando máquina inúmeras vezes e só depois, quando consigo um contato por telefone, sou informado que o sistema está com problema e não está funcionando. Ora, por que esta informação não está na página de acesso que está com erro? Por que deixar o usuário sofrendo tanto? Por que na própria página não orientam como fazer? Isso é muito mais. é preciso rever os conceitos deste site. em vez de melhorar, só piora (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

As críticas dos usuários refletem limitações na estrutura dos portais, especialmente em relação às dificuldades com formulários e encontrabilidade da informação, o que compromete o acesso pleno à informação e à justiça. Com a intenção de relacionar a análise da estrutura dos sites dos tribunais com as críticas ora apresentadas, elaborou-se a Tabela 5, com a intenção de estabelecer a relação entre os resultados apresentados no presente tópico

Tabela 5 – Relação entre a análise do nível de Estrutura dos sites do TJPR e do TJRS com os relatos e o impacto no Acesso à Justiça e à Informação, no período 2019-2022 (continua)

Estrutura: Arquitetura e Interação	Dificuldade encontrada pelos usuários	Impacto no Acesso à Justiça e à Informação
Arquitetura da Informação (Híbrida): Combinação de estrutura hierárquica com links de atalho.	Relatos apresentam problemas como na localização de informações básicas (TJPR e TJRS)	A navegação ineficiente compromete o acesso rápido a dados essenciais, afetando a experiência do usuário e dificultando o uso eficiente dos serviços digitais.
Modelo Conceitual (Convenção): Uso de elementos familiares e padrões previsíveis na interface.	Atualizações na interface, como mudanças nos menus e adição de verificações de segurança (RECAPTCHA/hCaptcha), confundem os usuários, especialmente pessoas com deficiência visual. (TJPR e TJRS)	Impacta qualidades acessibilidade e na experiência do usuário, gerando dificuldades de uso e aumentando o tempo necessário para completar tarefas processuais.

Tabela 5 – Relação entre a análise do nível de Estrutura dos sites do TJPR e do TJRS com os relatos e o impacto no Acesso à Justiça e à Informação, no período 2019-2022 (conclusão)

Estrutura: Arquitetura e Interação	Dificuldade encontrada pelos usuários	Impacto no Acesso à Justiça e à Informação
Estilo de Diálogo (Menu/Formulários): Navegação baseada em menus e preenchimento de formulários.	Problemas no uso de menus extensos (TJPR) e dificuldades no preenchimento de formulários, como consultas processuais e emissão de certificados (TJRS).	Afeta a execução de tarefas essenciais, prejudicando o acesso a documentos e atrasando a finalização de serviços necessários para os processos judiciais.

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

A análise apresentada na Tabela 5 destaca as dificuldades enfrentadas pelos usuários em diferentes aspectos da estrutura dos sites do TJPR e TJRS, evidenciando a necessidade urgente de melhorias na arquitetura dessas plataformas. Os principais problemas identificados incluem: (i) dificuldade para localizar informações básicas, (ii) reorganizações inesperadas de conteúdo e mudanças nos menus, (iii) inserção de verificações de segurança que complicam a navegação e (iv) falhas recorrentes nos formulários e menus que prejudicam a experiência do usuário.

Esses obstáculos impactam diretamente o acesso à justiça e à informação, como observado em análises de níveis anteriores, reforçando a necessidade de ajustes na estrutura dos sites. Reformulações que promovam uma navegação mais intuitiva, acessível e clara, especialmente para pessoas com baixa visão ou deficiência visual, são fundamentais para aumentar a eficiência dos serviços digitais e garantir um acesso mais equitativo e eficaz ao sistema de justiça.

2.4 Esqueleto: Navegação

Segundo Padovani, Spinillo e Gomes (2009, p. 521), o presente nível pode ser dividido em dois subníveis: navegação e diagramação. Neste tópico é realizada a análise do subnível navegação, com foco nos níveis de navegação, apresentação de áreas clicáveis, feedback, sinalização de links visitados e ferramentas de auxílio.

Os sites compartilham dois níveis de navegação: um global, por meio de menus constantes em todas as páginas, e um contextual, adaptado às escolhas do usuário, conforme apresentado na Figura 7.

Figura 7 - Exemplo de níveis de navegação

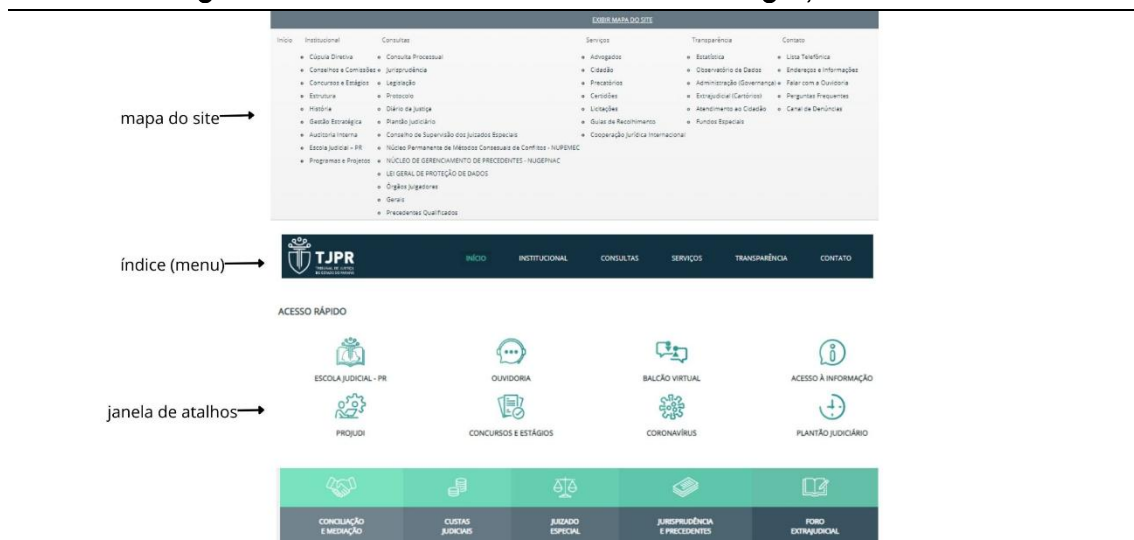


Fonte: Os autores baseados no site TJPR (2022).

Opções de avanço e retrocesso estão disponíveis apenas durante buscas, e todos os sites destacam áreas clicáveis por meio de texto, links, imagens e botões. Entretanto, falta feedback claro indicando a conclusão de uma ação, e a sinalização de áreas visitadas nos sites é ausente.

Os indicadores de localização nos portais não seguem uma padronização, sendo apresentados por títulos variáveis, e é utilizado "breadcrumb" para mostrar o caminho percorrido na navegação. As ferramentas de auxílio à navegação, como mapa do site, índice e janela de atalhos (Figura 8), são padronizadas nos sites e algumas páginas carecem de reforços não textual à localização.

Figura 8 - Ferramentas de auxílio à navegação do TJPR



Fonte: Os autores baseados no site TJPR (2022).

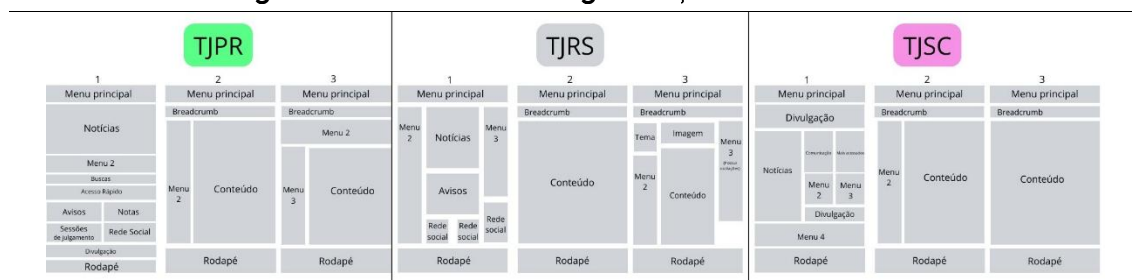
2.4.1 Esqueleto: Diagramação

No subnível diagramação são avaliados a organização das páginas, uso de malhas de diagramação, rolagem, níveis hierárquicos por página e sobreposição de janelas (Padovani; Spinillo; Gomes, 2009, p. 521).

A estrutura dos sites dos três tribunais apresenta três malhas principais com variações de acordo com o nível hierárquico. Quanto aos níveis

hierárquicos, não há uma consistência padronizada, variando conforme a página selecionada, como indicado na Figura 9.

Figura 9 - Malhas de diagramação dos tribunais



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Todos os sites adotam a orientação ortogonal vertical para a rolagem em suas páginas completas. No uso de janelas, há divergências: o TJPR, em geral, não abre novas janelas, exceto ao direcionar o usuário para outros sistemas, utilizando sobreposição total à página principal. O TJSC costuma abrir novas janelas, usando sobreposição total. O TJRS abre novas janelas ao selecionar certos assuntos, mas, em geral, não utiliza sobreposição total em relação à página principal.

Considerando que este tópico é uma subdivisão da categoria "Esqueleto" a análise dos relatos dos usuários da justiça foi transformada em um único tópico.

2.4.2 Críticas ao Esqueleto: Relatos dos usuários

Em relação ao nível de navegação dos sites, os relatos apresentados nas Ouvidorias dos tribunais (TJPR e TJRS) que se relacionavam com a temática, revelaram que as principais reclamações envolvem problemas no acesso ao site, como: páginas em branco, direcionamento inadequado à assunto incompatível, falta de disponibilização integral de documentos, dificuldades em downloads, páginas incompatíveis com navegadores e páginas indisponíveis, conforme pode ser verificado por meio dos relatos selecionados abaixo:

Não foi possível acessar o portal da transparência - Detalhamento da Folha de Pagamento de Pessoal - o código impresso não está legível e em diversas tentativas o site relata o erro em inserir o código, mesmo sendo este código exatamente como demonstrado no campo (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

Eu preciso emitir um alvará de folha corrida para admissão em um emprego, porém não estou conseguindo emitir através do site, apenas aparece uma página em branco (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Preciso consultar andamento de processos de há dias está com a mensagem “Erro inesperado, o serviço pode estar instável, favor tentar mais tarde”; poderiam consertar o problema? No aguardo. Grato (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Ainda se verificou por meio dos relatos que a navegação do site é afetada pela atualização e mudança nas informações e na diagramação, “pegando” os usuários de surpresa sem aviso prévio, como destacado nos relatos:

Solicito informações para entrar no Projudi pelo certificado digital após a atualização do site do TJPR. Sempre acesso o projudi pelo certificado digital após clicar no botão "Processo Eletrônico (Projudi)". todavia, ao acessar o site do TJPR no dia de hoje (xxxxxx), constatei que o site foi atualizado e não encontro mais o botão de acesso; mão tão somente o botão de consulta pública - o qual não me interessa, tendo em vista que preciso logar no sistema para poder peticionar nos processos em que atuo (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

Bom dia. Que desastre esse novo site! Bem mais trabalhoso para navegar, cheio de janelas que rolam, atrapalhando a quem precisa acessar o site para trabalhar. Pode ser bonito para quem acessa vez ou outra, mas quem precisa acessar diariamente, chega a ser irritante! Ao menos hoje descobri no rodapé um link para o site antigo. Sugiro eliminar esse novo site (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Comunico que estou insatisfeita com o novo site do TJRS. A navegação, localização das informações, bem como, o formato e apresentação são péssimos. O anterior era muito melhor. Procurei dar tempo para tentar me acostumar a esse novo site, mas infelizmente minha insatisfação com o novo só aumenta. Antes ferramentas básicas de busca, como "Comarcas", "Ferramenta de Cálculo", e outras usadas na rotina, eram fáceis de ter acesso, agora, para tanto tenho que entrar e entrar em vários caminhos para o que quer que seja. o site retrocedeu! Péssimo trabalho de quem o projetou! Fora que a imagem/visão dele parece do tempo do sistema DOS! (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

POR FAVOR: voltem ao sistema antigo. Sem exageros, consultas processuais múltiplas no atual sistema demoram cinco a seis vezes ou mais em razão da atual interface (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

Destaca-se que a inacessibilidade do site do TJRS durante os períodos de atualização gerou efeitos diretos no processo jurídico, visto que foram identificadas demandas solicitando a suspensão de prazos processuais, sendo o

mais longo relatado pelo TJRS de 8 dias. Infere-se que tal fato pode impactar a celeridade do andamento processual, afetando sua dinâmica e resultando no descontentamento de advogados e partes processuais, conforme insatisfação verificada em relatos:

O sistema do TJ está instável, diz o site. No entanto as varas que marcam audiência virtual seguem dizendo que as partes precisam tentar entrar no horário de audiência para ver se a audiência efetivamente não irá ocorrer. é um absurdo o tribunal não informar no site, quando ocorre isto, que não haverá atos deste tipo e suspensão dos prazos. Só faz isto no dia seguinte. No entanto as partes precisam quebrar a cabeça e gastar horas para saber se a instabilidade parou. Ora, se está instável suspende as coisas e digam volta amanhã. Assim só me resta pensar que é uma incompetência absurda e falta de informação inaceitável. Se não tem competência para estabelecer um sistema virtual que funcione permaneça no papel. Está uma vergonha (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Boa tarde. Não é a primeira vez que este sistema sai do ar. Entendo que a empresa responsável pela manutenção deste sistema não está à altura de proteger, cuidar, dar segurança. Não é admissível é muito tempo parado. A justiça já é péssima, deste jeito ainda piora (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Prezados, bom dia, sou advogada. Está impossível de trabalhar, impossível! Desde ontem não conseguimos consultar os processos. Semana passada não conseguíamos consultar os dados do segundo grau. Quando conseguimos consultar uma informação não conseguimos consultar a outra. Ou não dá para emitir uma guia etc. E as providências vão se acumulando. A instabilidade se tornou rotina e o nosso trabalho cada vez mais dificultado. Estamos às cegas, e os cidadãos amargando prejuízos que vem se somando, pois além da pandemia, temos ainda que enfrentar esta situação com a página do Tribunal em instabilidade, há meses já. O atendimento físico já está limitado. Agora a consulta processual está inoperante. Estamos na Idade da Pedra! Por favor, peço empenho para que a página do Tribunal volte a ser um instrumento eficiente, para que possamos sair dessa situação urgentemente! (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Site e Aplicativo não estão realizando pesquisa nem retomando informações de processos, em todas as formas de pesquisa, número de processo, por OAB, por nome da parte. Estou a mais de uma semana sem conseguir informações de processo que sou parte (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

No Paraná, observou-se que as atualizações do site do TJPR, em alguns casos, reorganizam conteúdos anteriormente considerados de fácil acesso no site pelos usuários, como os Calendários, Boletins Internos e a abertura de Processos Seletivos de Juízes Leigos e Conciliadores. A alteração gerou no cidadão a sensação de falta de transparência, conforme pode ser verificado nos relatos:

O Boletim Interno do Tribunal ficava em destaque na página principal do site, nas colunas da direita. Por lá, era fácil ter acesso às nomeações e exonerações. De um tempo pra cá, contudo, não se consegue mais acessar os Boletins Internos publicados pela página inicial do site. Tampouco existe seção específica para essa consulta. O sistema de buscas do site, que talvez suprisse essa necessidade, ainda não deixa pesquisar pelos resultados mais recentes e acaba só mostrando os de 2013, 2014, e por aí vai. Entendo, nesse sentido, que a transparência do Tribunal está prejudicada. O retorno dos Boletins Internos na página inicial do site seria de grande ajuda. (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

No antigo portal do Tribunal bastava rolar a página e havia as informações sobre abertura de Processos Seletivos de Juízes Leigos e Conciliadores. Esta informação do interesse de centenas de paranaenses estão ocultas no novo portal, pois não há mais divulgação dos processos seletivos do judiciário paranaense (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Ainda, houve reclamações sobre a lentidão na resposta da consulta processual no site do TJRS, sendo avaliado como "[...] O sistema mais lento em relação a outros tribunais que costumeiramente acessamos (TRF4, STJ, STF, TRT4 etc.)" (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022). Além disso, foram relatados casos de bloqueio do site por softwares antivírus, impedindo a navegação no site, conforme pode ser verificado no relato abaixo:

Boa tarde. Gostaria de avisar que o site está sendo bloqueado pelo Norton Safe Web, pelo motivo de "Phishing Attacks". Segue o link do relatório: https://safeweb.norton.com/report/show_mobile?name=tjrs.ju.s.br. Como dono do site, o TJ pode esclarecer que não há nenhum "Phishing Attacks", utilizando-se, para tanto, de um botão que consta no próprio link do relatório (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Destaca-se a insatisfação quanto ao enquadramento do texto na página de navegação na pesquisa de jurisprudência, bem como problemas de rolagem durante as pesquisas, conforme evidenciado nos relatos:

Na pesquisa de jurisprudência, o texto está mal enquadrado na página visualizada, metade do texto da, no sentido vertical, fica fora do campo de visão. Solicito providências. Atenciosamente. (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Sugiro deixar como padrão nas informações contidas na aba “Ver Notas de Expediente”, sempre a nota mais recente por primeiro, evitando ter que rolar toda a página para ver a última nota de expediente... hoje não há padrão, então ora a última publicação está no início, ora no fim (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

Estou tentando fazer uma pesquisa processual por nome não sendo possível rolar a página para ver os demais nomes da lista. Isso acontece no meu celular em outros computadores. Favor, fazer o teste e solucionar o problema (Relato apresentado à Ouvidoria do TJRS, entre 2019 e 2022).

O cruzamento da análise dos sites com os relatos dos usuários da justiça, descritos acima, revelaram alguns pontos nos elementos estruturais de navegação dos sites do TJPR e do TJRS que necessitam de melhorias.

Assim como no nível da estrutura, identificaram-se problemas decorrentes de mudanças inesperadas na disposição de conteúdos; constatou-se também, no presente nível, dificuldade em acessar áreas clicáveis essenciais, ausência de feedback visual e falta de sinalização para links visitados, que impactam diretamente no acesso à justiça e à informação, conforme exposto abaixo na Tabela 6:

Tabela 6 – Relação entre a análise do nível de Navegação e Diagramação com os relatos do TJRS e TJPR e o impacto no Acesso à Justiça e à Informação, no período 2019-2022

Esqueleto: Navegação	Dificuldade encontrada pelos usuários	Impacto no Acesso à Justiça e à Informação
Níveis de Navegação (Global/Local/Contextual: Uso de menus fixos em todas as páginas (global) e navegação adaptada às escolhas do usuário (contextual).	Relatos apontam que as atualizações do site causaram mudanças inesperadas na disposição de conteúdo, dificultando a navegação (TJPR) e o acesso às informações básicas (TJRS).	A reorganização sem aviso prévio dos menus prejudica a navegação intuitiva, aumentando a frustração do usuário e dificultando o acesso às funcionalidades do site.
Ferramentas de Auxílio à Navegação: Disponibilidade de mapa do site, índice e janela de atalhos.	Relatos indicam que o design dificulta a navegação e revisão de informações (TJRS).	A ausência ou dificuldade de acesso às ferramentas de navegação é essencial para a eficiência na busca de informações, impactando a celeridade processual.
Rolagem: orientação ortogonal (vertical/horizontal)	Relatos de problemas de enquadramento do texto na página de pesquisa de informações, onde o texto fica fora do campo de visão (TJRS).	A falha no enquadramento compromete a legibilidade e dificulta o acesso eficiente às informações processuais, prejudicando a tomada de decisões.
Uso de janelas	Relatos mencionam dificuldades de rolagem nas páginas durante pesquisas processuais (TJRS).	A dificuldade em rolar a página através da navegação e impedir o acesso a informações completas, afetando qualidades de eficiência na busca processual.

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Com base na relação apresentada na Tabela 6, observa-se que as dificuldades relacionadas pelos usuários em relação ao nível esqueleto dos sites do TJPR e TJRS oportunizam a chance de melhorias.

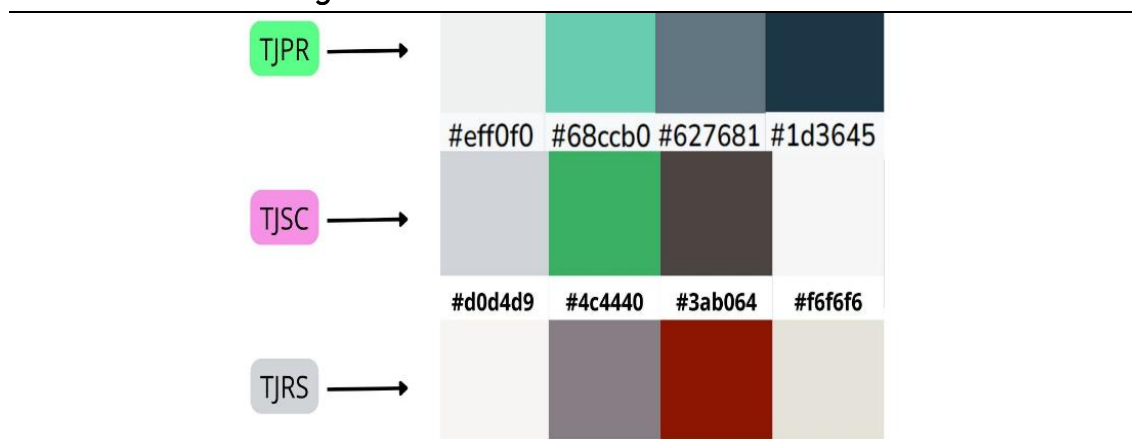
As mudanças inesperadas na disposição dos menus e a alterações nas ferramentas de auxílio à navegação, prejudicam a experiência do usuário e dificultam a busca eficiente por informações essenciais. Problemas de enquadramento do texto e dificuldades de rolagem durante as pesquisas processuais também foram destacados, comprometendo a legibilidade e a eficiência na obtenção de dados processuais. Esses obstáculos apresentam características no acesso à justiça e à informação, aumentando o tempo necessário para a realização de consultas e a tomada de decisões judiciais.

2.5 Superfície: Design Visual

Neste último nível, voltado à superfície dos sites, foram analisados os recursos audiovisuais, elementos tipográficos, imagens, paleta de cores e manutenção da identidade visual dos websites (Padovani; Spinillo; Gomes, 2009, p. 522).

O Design Visual dos sites mostra convergências na utilização de recursos audiovisuais, como textos, imagens estáticas, vídeos e gráficos. Todos os sites adotam a família tipográfica (fonte) Open Sans, variando entre a escrita normal e caixa alta, ocasionalmente em negrito e utilizando diferentes cores conforme a paleta de cada tribunal. As paletas de cores apresentam variações, expressando a identidade visual de cada tribunal (Figura 10), e, em alguns casos, remetendo às cores da bandeira do respectivo estado, como no caso do TJRS. As cores empregadas incluem azul (claro e escuro), verde, vermelho, amarelo, cinza (claro e escuro) e branco.

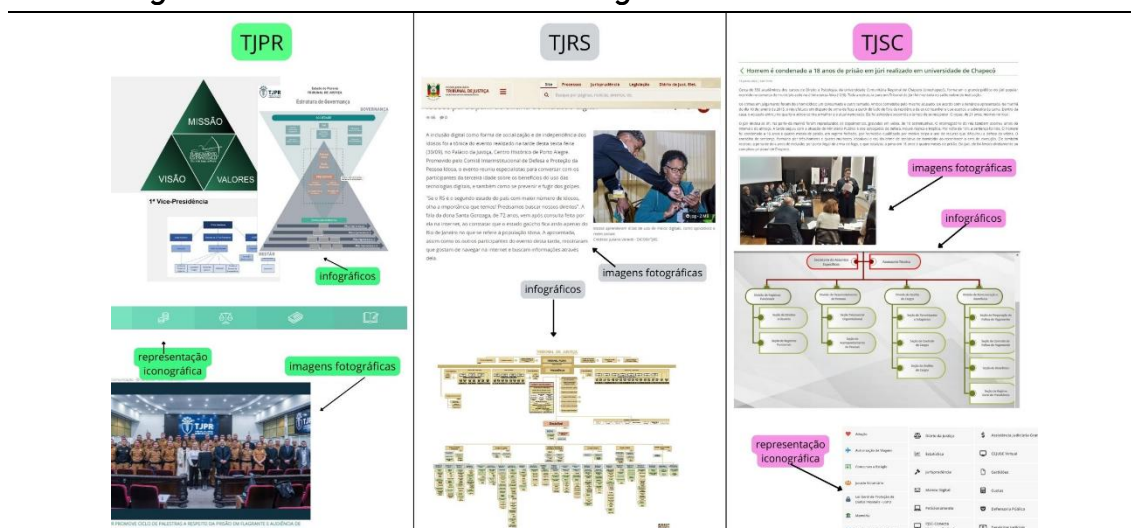
Figura 10- Paleta de cores dos tribunais



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

As imagens nos sites incluem fotografias em notícias, representações iconográficas e esquemáticas nos menus, além do uso de infográficos em algumas páginas (Figura 11).

Figura 11 - Características das imagens utilizadas nos tribunais



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Elementos esquemáticos comuns englobam caixas, faixas e linhas de diferentes espessuras. No que diz respeito à identidade visual, todos os sites mantêm consistência nas cores, tipografia e logotipo para preservar sua identidade visual.

2.5.1 Críticas ao Design Visual

Manifestações no TJPR relacionadas ao Design Visual envolveram críticas sobre a paleta de cores utilizada, considerada pouco atrativa pelo cidadão: "[...] A cor da página é bastante depressiva e poderia ser melhorada, com nuances claras, combinando com a bandeira do Estado do Paraná." (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

Outro manifestante com baixa visão apontou que as escolhas de fundo e cor tipográfica do TJPR não consideraram pessoas com deficiência visual, como indicado no relato abaixo:

Pouco usuário do site do TJ/PR, tive maior contato na última semana com as alterações no acesso ao sistema PROJUDI e com essa página de atendimento da ouvidoria. portador de baixíssima visão, faço uso de aplicativos como a lupa para ter acesso ao trabalho que ainda consigo realizar. Contudo o site do TJ tem fundo verde e letras brancas, ou ainda pior, fundo escuro com letras cinzas - imagino - claramente desenvolvido sem atenção aos portadores de deficiência visual. Poderiam demonstrar o respeito devido aos profissionais que tentam enfrentar suas limitações como faz o site do CNJ - <https://www.cnj.jus.br/corregedoria-nacional-de-justica/redescobrimos-os-juizados-especiais/enunciados-fonaje/enunciados-civeis/> (Relato apresentado à Ouvidoria do TJPR, entre 2019 e 2022).

Destaca-se que não foram encontrados relatos diretos dos usuários sobre o Design Visual do site do TJRS. Assim, a Tabela 7 apresenta a triangulação das análises realizadas com os relatos dos usuários do TJPR, permitindo identificar aspectos críticos relacionados ao Design Visual que impactam a experiência de navegação, conforme detalhado a seguir.

Tabela 7 – Relação entre a análise do nível de Design Visual com os relatos do TJPR e do TJRS e o impacto no Acesso à Justiça e à Informação, no período 2019-2022

Superfície: Design Visual	Dificuldade encontrada pelos usuários	Impacto no Acesso à Justiça e à Informação
Paleta de Cores: Variedade de cores, incluindo azul, verde, vermelho, cinza e branco, seguindo a identidade visual de cada tribunal.	A paleta de cores foi considerada pouco atrativa, e as cores escuras foram criticadas por não estimular visualmente o usuário (TJPR).	Podem criar barreiras para a leitura e compreensão, afetando a acessibilidade e o conforto visual dos usuários ao navegar pelos sites.
Elementos Tipográficos Utilizados	Relatos de pessoas com baixa visão indicaram dificuldades de leitura devido ao baixo contraste entre o texto e o fundo (TJPR).	A falta de contraste compromete a legibilidade e limita o acesso à informação por pessoas com deficiência visual.

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Com a triangulação das análises, verificou-se que o grupo de usuários da justiça mais impactado pelas deficiências no Design Visual dos sites foi o de pessoas com deficiência visual ou baixa visão. A ausência de contraste adequado entre texto e fundo, assim como o uso de paletas de cores escuras, foram identificadas como barreiras sérias para esses usuários, comprometendo a legibilidade e a compreensão das informações. Desta forma, infere-se que a falta de atenção a essas variáveis de acessibilidade impacta níveis a experiência de navegação, restringindo a inclusão dos sites e dificultando o acesso equitativo à justiça e à informação.

CONCLUSÃO

É inegável que o uso de tecnologias de informação no serviço jurisdicional e administrativo do Poder Judiciário traz benefícios. Por meio de plataformas digitais, essas ferramentas prometem ampliar o acesso à justiça, facilitando o uso dos serviços em diferentes locais e a qualquer momento, além de gerar celeridade processual ao “desafogar” o Judiciário com mecanismos que otimizam o trabalho dos servidores. Além disso, visam fortalecer a autonomia

dos cidadãos e promover o exercício pleno da democracia (Mesquita; Spengler, 2022, p. 67; Perez; Corona, 2010, p. 279-280).

No entanto, a aplicação do modelo descritivo-normativo, em conjunto com a análise dos relatos dos cidadãos, evidenciou pontos que necessitam de melhorias relacionados à amplificação da transparência e acessibilidade da informação nos sistemas dos Tribunais de Justiça da Região Sul do Brasil. Em síntese, a análise identificou desafios nas esferas de usabilidade, transparência, manutenção e atualização dos sites dos tribunais.

Observou-se uma demanda expressiva por maior eficácia, transparência e modernização nos serviços prestados. As problemáticas apresentadas refletem deficiências que impactam negativamente a capacidade dos cidadãos de exercerem seus direitos de acesso à informação, uso de recursos públicos, cidadania e acesso à justiça. Esses resultados ressaltam a necessidade urgente de intervenções que visem aprimorar a qualidade e a confiabilidade dos portais eletrônicos desses tribunais.

Uma das principais contribuições da pesquisa foi a identificação empírica de usuários com baixa visão ou deficiência visual como um grupo particularmente vulnerável aos desafios do ambiente digital dos tribunais. A falta de contraste adequado, o uso de paletas de cores escuras e a ausência de recursos de acessibilidade foram apontados como barreiras significativas que prejudicam a legibilidade e a compreensão das informações, limitando o acesso equitativo aos serviços oferecidos. O resultado vai de encontro às considerações realizadas por Nunes, Netto e Ferreira (2020, p. 268), que expõem as dificuldades enfrentadas por este grupo vulnerável durante a crise sanitária da COVID-19, período em que os serviços foram prestados de forma remota.

Os resultados destacam a importância de considerar as necessidades de acessibilidade ao implementar novas tecnologias, evitando que as inovações se transformem em barreiras ao exercício da cidadania. Esses achados estão alinhados com estudos sobre o uso de tecnologias digitais e suas implicações no acesso à justiça, os quais apontam que o sucesso no uso desses recursos depende de designs adaptativos e inclusivos (Mesquita; Spengler, 2022, p. 64).

Além disso, foram mapeadas as principais barreiras enfrentadas pelos cidadãos na utilização dos sites dos tribunais, especialmente relacionadas ao preenchimento de formulários, ao uso de ferramentas de busca e à navegabilidade. Problemas como reorganização inesperada de conteúdos, dificuldades na identificação de áreas clicáveis e ausência de feedback visual foram identificados como fatores que comprometem a eficiência dos serviços digitais e a satisfação dos usuários. Tais dificuldades refletem deficiências que afetam a capacidade dos cidadãos de acessar informações essenciais e exercer seus direitos, evidenciando a necessidade de intervenções para melhorar a qualidade e a confiabilidade desses portais.

Embora os resultados apresentados não possam ser generalizados como diretrizes definitivas de melhoria para os tribunais, é importante reconhecer que cada manifestante possui comportamentos informacionais distintos, influenciados por fatores sociais, pessoais e ambientais. Assim, recomenda-se a

realização de estudos específicos sobre o comportamento informacional dos usuários para uma compreensão mais profunda das dificuldades encontradas durante o uso dos sites.

Ainda assim, os resultados possuem valor social, ao evidenciar questões críticas de acesso, uso e experiência do usuário nesses ambientes digitais. Ao trazer essas reflexões para o contexto das organizações de justiça, o estudo contribui para a identificação de obstáculos e para a proposição de estratégias que possam aprimorar a experiência dos cidadãos, e que vão de encontro à ODS 16 da Agenda 2030 da ONU (ONU, 2025).

Destaca-se a importância de divulgar os resultados desta pesquisa aos tribunais, promovendo uma reflexão crítica sobre os pontos levantados e estimulando uma comunicação mais eficaz entre os setores administrativos responsáveis pela manutenção dos sites e as ouvidorias. Sugere-se a adoção de um sistema de classificação e coleta de manifestações, baseado nas categorias propostas por Garrett (2003, p. 21-22) e Padovani, Spinillo e Gomes (2009, p. 519), com a apresentação anual de feedback aos gestores responsáveis. Isso valorizaria a experiência dos usuários e orientaria melhorias contínuas nos sistemas baseadas nas necessidades do cidadão, como pontuado por Hagan (2019, p. 125).

Como limitação da pesquisa, destaca-se o recorte realizado nos sites dos Tribunais Estaduais da Região Sul do país, com a utilização exclusiva de manifestações das Ouvidorias-Gerais de Justiça do TJPR e do TJRS, além do recorte temporal adotado. Essas delimitações, contudo, justificam-se por se tratar de uma investigação preliminar, que poderá ser ampliada futuramente com a inclusão de outros tribunais, possibilitando análises comparativas mais robustas e maior potencial de generalização dos resultados.

Por fim, recomenda-se que os tribunais incentivem a participação dos usuários na avaliação dos sites, estabelecendo mecanismos para catalogar essas avaliações de forma estruturada e fornecer dados anonimizados para embasar futuras pesquisas e melhorias nos serviços jurisdicionais. Tais medidas possibilitariam uma análise mais precisa das necessidades dos cidadãos e a implementação de ajustes baseados em evidências, promovendo um acesso mais equitativo, eficiente e transparente ao sistema de justiça, em consonância com o objetivo de melhorar o exercício da cidadania e a qualidade dos serviços prestados pelos tribunais.

REFERÊNCIAS

BARRETO, A. A. *Uma análise sobre a importância e a urgência de controle dos conteúdos em formato digital na internet*. Fronteiras da Ciência da Informação. ALBAGLI, Sarita, (org.). Brasília, DF: IBICT, 2013.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil, de 8 de outubro de 1988*. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 17 jul. 2023.

BRASIL. *Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 17 jul. 2023.

BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 06 ago. 2021.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *STF processa o primeiro recurso integralmente eletrônico*. Brasília, DF, 09 de outubro de 2007. Disponível em: <https://noticias.stf.jus.br/postsnoticias/stf-processa-o-primeiro-recurso-integralmente-eletronico/>. Acesso em: 06 ago. 2021.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Audiência pública sobre padronização dos portais dos tribunais, Conselho Nacional de Justiça*. Brasília. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/padronizar-portais-no-judiciario-e-facilitar-acesso-a-informacoes-da-justica/>. Acesso em: 24 jan. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em números 2021*. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. Acesso em: 06 ago. 2021.

CRESWELL, J. *Investigação qualitativa e projeto de pesquisa*. 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

GARRETT, J. J. *The Elements of User Experience*. Jesse James Garrett Web Site, 2000. Disponível em: <http://www.jjg.net/elements/pdf/elements.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2023.

GARRETT, J. J. *The elements of user experience*. New York: AIGA; American Institute of Graphic Arts, 2003.

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

HAGAN, M. *Law by design*. Stanford Legal Design Lab, [s.d.]. Disponível em: <https://lawbydesign.co/legal-design/>. Acesso em: 27 jul. 2025.

HAGAN, M. Participatory design for innovation in access to justice. *Daedalus*, v. 148, n. 1, p. 120–127, 2019. *MIT Press Journals*. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3377746. Acesso em: 24 jan. 2022.

HORN, R. Information design: emergence of a new profession. *In*: JACOBSON, R. (Org.). *Information Design*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press, 1999.

LABATE, L. *Os Elementos da Experiência do Usuário*. Disponível em: http://www.jjg.net/elements/translations/elements_pt.pdf. Acesso em: 18 nov. 2024.

NUNES, D. H.; NETTO, C. E. M.; ALVES FERREIRA, O. A. V. *Acessibilidade e cidadania: a pessoa portadora de deficiência e o acesso à justiça em tempos de pandemia*. *Revista de Estudos Jurídicos da UNESP*, Franca, v. 24, n. 39, p. 249-276, 2021. Disponível em: <https://ojs.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/article/view/3362>. Acesso em: 23 nov. 2024.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL [ONU]. *Objetivo 16: paz, Justiça e Instituições Eficazes*. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16>. Acesso em: 28 fev. 2025

PADOVANI, S.; SPINILLO, C. G.; GOMES, Í. M. A. Desenvolvimento e aplicação de modelo descritivo-normativo para análise de websites. *Prod.*, São Paulo, v. 19, n. 3, p. 514-528, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prod/a/JfsykCSrsVKQW9BPdfkv3Qh/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 12 jul. 2022.

PARANÁ. *Tribunal de Justiça*. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/>. Acesso em: 2 ago. 2022.

PEREZ, A. C. F. M.; CORONA, R. B. O processo eletrônico como efetivação do direito fundamental de acesso à justiça. *Revista de Estudos Jurídicos da UNESP*, Franca, v. 14, n. 19, p. 269- 280, 2011. Disponível em: <https://ojs.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/article/view/233>. Acesso em: 23 nov. 2024.

PLAINLANGUAGE.GOV. *Federal Plain Language Guidelines* [s.d.]. Disponível em: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>. Acesso em: 25 fev. 2025.

RAMIRO, C. H. L. Acesso à justiça: elementos para uma definição de justiça participativa. *Intertemas*, v. 11, p. 56-67, 2006.

REDIG, J. Não há cidadania sem informação, nem informação sem design. *InfoDesign - Revista Brasileira de Design da Informação*, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 51-59, 2004. DOI: 10.51358/id.v1i1.4.

RELATÓRIO OUVIDORIA, TJRS. e TJPR. *Relatórios Ouvidorias TJPR e TJRS no período de 2019-2022*. [S.l.]: Zenodo, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.5281/zenodo.16551128>. Acesso em: 29 jul. 2025.

RIO GRANDE DO SUL. *Tribunal de Justiça*. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/>. Acesso em: 1 out. 2022.

SANTA CATARINA. *Tribunal de Justiça*. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/>. Acesso em: 13 jun. 2022.

SCHMIDT MESQUITA, J.; MARION SPENGLER, F. Mediação on-line: um novo paradigma de acesso à justiça na era digital. *Revista de Estudos Jurídicos da UNESP*, Franca, v. 26, n. 43, p.55-70, 2023. Disponível em: <https://ojs.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/article/view/365>. Acesso em: 23 nov. 2024.

SUSSKIND, R. *Online courts and the future of justice*. Oxford University Press, nov. 2019.

SOARES FILHO, C. *A influência do Design da Informação e do comportamento informacional na legitimidade dos Tribunais de Justiça Estaduais da Região Sul*. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2023.

SOUTO, D. C. A. C.; QUEJI, A. M. L. Direito visual como elemento facilitador para a compreensão dos acordos nas audiências de conciliação. *Revista Foco*, v. 17, n. 6, e5449, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.54751/revistafoco.v17n6-121>. Acesso em: 27 jul. 2025.