

Caracterizando e comparando a aplicação do Design da Informação nos sites institucionais dos Tribunais de Justiça do Estado do Paraná e do Rio Grande do Sul: uma análise de elementos prejudiciais ao acesso à justiça.

Characterizing and comparing the application of Information Design in the institutional websites of the Courts of Justice of the States of Paraná and Rio Grande do Sul: an analysis of elements harmful to access to justice.

Carlos de Paula Soares Filho

Design da Informação, Tribunais de Justiça, Acesso à Justiça, Análise de websites

Considera a convergência entre o Design da Informação e o acesso à justiça na contemporaneidade. Caracteriza a identificação, estratégia, escopo, estrutura, esqueleto e a superfície do Design da Informação dos sites institucionais dos Tribunais de Justiça dos estados do Paraná e do Rio Grande do Sul, por meio da aplicação do modelo descritivo-normativo para análise de websites criado por Padovani et al (2009). A aplicação do modelo permitiu a identificação de elementos prejudiciais ao acesso à justiça e à confiança (legitimidade) dos Tribunais de Justiça. Metodologicamente, o estudo se classifica como exploratório e qualitativo, desenvolvendo-se por meio de um estudo de caso. São apresentados como elementos prejudiciais: a necessidade de cadastro em sistema para atendimento dos departamentos de informática; a não padronização dos assuntos tratados; o uso de vocabulário carregado por linguagem jurídica; a não disponibilização de operadores booleanos; a pouca exploração de elementos visuais; o uso de fontes e links pequenos com uso inadequado do espaçamento; o uso excessivo de arquivos em formato PDF; e a não apresentação de variedade linguística para a leitura do site.

Information Design, Courts of Justice, Access to Justice, Web Site Analysis

Examines the convergence between Information Design and access to justice in contemporary times. Characterizes the identification, strategy, scope, structure, skeleton, and surface of Information Design of the institutional websites of the Courts of Justice in the states of Paraná and Rio Grande do Sul, through the application of the descriptive-normative model for website analysis created by Padovani et al (2009). This allowed the identification of detrimental elements to access to justice and the trust (legitimacy) of the Courts of Justice. Methodologically, the study is classified as exploratory and qualitative, carried out through a case study. Detrimental elements presented include: the need for system registration for IT department assistance; non-standardization of treated subjects; use of vocabulary laden with legal language; lack of availability of Boolean operators; limited exploration of visual elements; use of small fonts and links with inappropriate spacing; excessive use of PDF file formats; and lack of linguistic variety for site reading.

Anais do 11º CIDI e 11º CONGIC

Ricardo Cunha Lima, Guilherme Ranoya, Fátima Finizola,
Rosangela Vieira de Souza (orgs.)

Sociedade Brasileira de Design da Informação – SBDI
Caruaru | Brasil | 2023

ISBN

Proceedings of the 11th CIDI and 11th CONGIC

Ricardo Cunha Lima, Guilherme Ranoya, Fátima Finizola,
Rosangela Vieira de Souza (orgs.)

Sociedade Brasileira de Design da Informação – SBDI
Caruaru | Brazil | 2023

ISBN

1 Introdução

As mudanças comunicacionais surgidas no contexto da Sociedade da Informação, marcadas principalmente pelo uso das Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC) e pela interconexão mundial dos computadores (internet), promoveram mudanças culturais na execução de tarefas e na prestação de serviços (Castells, 2003; Lévy, 1999). Essa implicação pode ser verificada no âmbito das organizações da justiça, já que o Poder Judiciário brasileiro incorporou a tecnologia como forma de ampliar e melhorar o serviço judiciário, visando aumentar a confiança institucional da sociedade (Susskind, 2019; Isaia & Puerari, 2012).

Assim, a criação de sites institucionais como ferramenta para promover o acesso à informação e oferecer serviços públicos de forma rápida, eficiente e transparente popularizou-se a partir dos anos 90 (Susskind, 2019), tornando-se o meio pelo qual o cidadão obtém informações sobre processos, decisões judiciais, jurisprudência, notícias e eventos realizados por essas organizações. Além disso, são disponibilizados serviços online como consultas a processos judiciais e administrativos, emissão de certidões, agendamento de atendimento presencial e outras funcionalidades que facilitam e permitem o acesso dos cidadãos aos serviços judiciais.

A partir do panorama apresentado, é perceptível que o campo do Design da Informação desempenha atualmente um papel social importante, implicando diretamente na melhoria do acesso à justiça e à informação. Isso porque o campo busca definir, planejar e configurar o conteúdo de uma mensagem e dos ambientes onde são apresentados, com a intenção de satisfazer as necessidades informacionais dos destinatários e promover a eficiência na comunicação informacional (Sociedade Brasileira de Design da Informação [SBDI], 2020).

O Design da Informação permite que as pessoas se orientem em um espaço tridimensional (urbano ou virtual) com conforto e facilidade, projetando interações por meio de equipamentos naturais, fáceis e agradáveis, resolvendo problemas do design da interface humano-computador (Horn, 1999, p.15). Portanto, é um campo de importância social e que se conecta à democracia, já que não há democracia sem informações claras e verdadeiras (Redig, 2010).

Considerando o contexto apresentado, um site mal projetado pode ter implicações negativas para o acesso à justiça. Tais implicações ocorrem porque o cidadão pode enfrentar dificuldades para encontrar informações, perda de tempo ou lentidão na navegação, prejudicando a compreensão. Portanto, é necessário refletir sobre formas de aprimorar as disposições informacionais para o usuário no ambiente digital (Barreto, 2013).

Nesse contexto, o estudo considera que há uma convergência entre o Design da Informação e o acesso à justiça. Tal fenômeno ocorre porque o campo oferece um arcabouço teórico e metodológico centrado no usuário, capaz de identificar suas necessidades e limitações pessoais, inclusive durante o uso do site. Essa abordagem auxilia na simplificação e organização de informações complexas, convertendo-as em um conteúdo mais comprehensível

e acessível para a população em geral. Como resultado, essa transformação democratiza o acesso à justiça e promove o exercício da cidadania.

Diante da problemática exposta, surge a seguinte pergunta de pesquisa: Como se caracteriza a aplicação do Design da Informação nos sites institucionais dos Tribunais de Justiça do Paraná e do Rio Grande do Sul?

Dessa forma, visando atender à pergunta formulada, o objetivo geral da pesquisa consiste em caracterizar os seguintes aspectos: (i) identificação; (ii) estratégia (objetivos e necessidades dos usuários); (iii) escopo (conteúdos e funções); (iv) estrutura (arquitetura e interação); (v) esqueleto (navegação e diagramação); e (vi) superfície (design visual) do Design da Informação nos sites institucionais dos Tribunais de Justiça dos Estados do Paraná e do Rio Grande do Sul. Tal caracterização será realizada por meio da aplicação do modelo descritivo-normativo para análise de websites desenvolvido por Padovani et al. (2009).

É relevante ressaltar que este estudo não tem a intenção de abordar todos os aspectos da temática proposta de maneira abrangente. Em vez disso, busca-se capturar o estado atual dos ambientes digitais selecionados (<https://www.tjpr.jus.br/>; <https://www.tjrs.jus.br/novo/>), a partir da página inicial (home-page) do website e estendendo-se a páginas secundárias. Cabe mencionar que a análise não se limita a serviços ou páginas específicas. Portanto, o propósito deste trabalho é alcançar uma compreensão preliminar do fenômeno, com o intuito de obter uma visão panorâmica atualizada dos sites selecionados, para futuras comparações com sites de outros tribunais de justiça do Brasil.

2 Metodologia

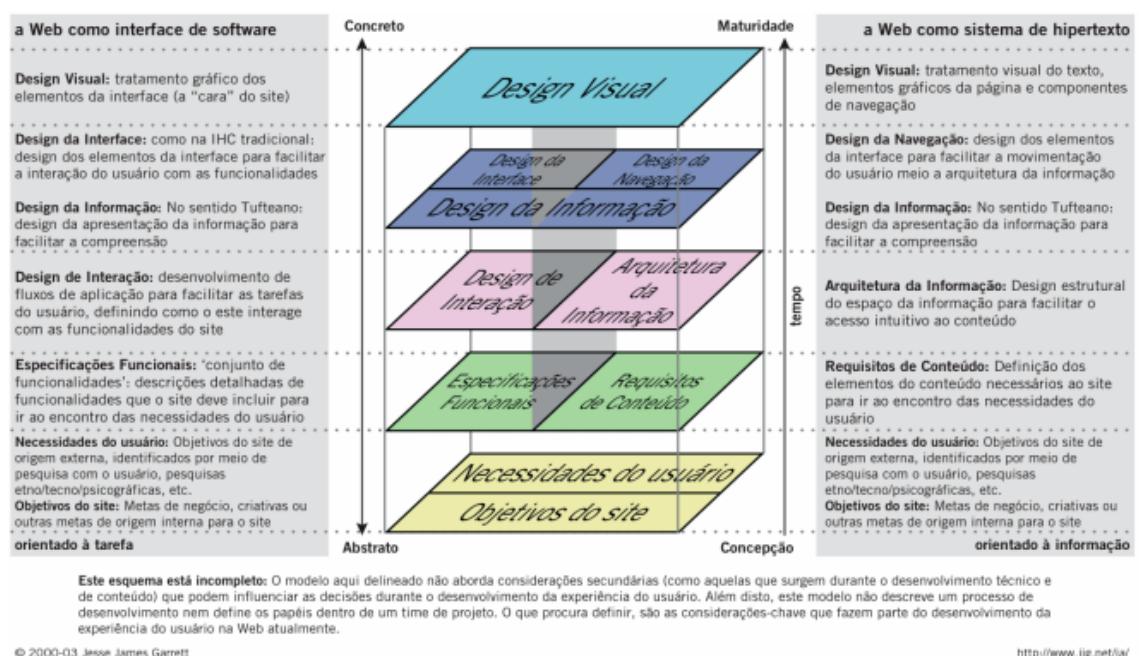
Ao procurar descrever as características do fenômeno para aprimorar ideias (Gil, 2002), a natureza do presente estudo classifica-se como exploratória. Utiliza-se uma abordagem qualitativa que permite a interpretação e reflexão dos dados coletados do ambiente pré-selecionado (Creswell, 2014). Assim, a abordagem empregada envolve a obtenção de dados descritivos sobre os sites dos Tribunais de Justiça dos Estados do Paraná e do Rio Grande Sul (TJPR; TJRS) e desenvolve-se com o contato direto do pesquisador diante da situação estudada (Godoy, 1995).

No seu delineamento, o estudo classifica-se como um estudo de caso, uma vez que procura explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos. Isso possibilita descrever a situação dos fenômenos relacionados ao Design da Informação nos websites institucionais do TJPR e TJRS, explicando as suas relações (Gil, 2002).

No estudo, foi considerada como dimensão conceitual do Design da Informação o conjunto de princípios associados à eficiência e eficácia da compreensão humana da informação, bem como às decisões de definição, planejamento e configuração de conteúdos e ambientes aos quais esses princípios estão vinculados. Suas práticas foram capturadas no campo empírico através da análise da configuração da informação nos sites institucionais dos tribunais.

A coleta de dados foi realizada no ano de 2022, utilizando o modelo descritivo-normativo para análise de websites criado por Pandovani et al. (2009). Este modelo foi concebido para ser empregado na fase de análise de similares em projetos de criação de websites. O modelo se baseia na estrutura descritiva de elementos da experiência do usuário em websites desenvolvida por Garrett (2002) e incorpora parâmetros, princípios e heurísticas que se repetem nas áreas da Ergonomia, Interação Humano-Computador e Design da Informação, como pode ser observado na Figura 1:

Figura 1: Modelo de Garrett para a experiência do usuário



Fonte: Garrett (2000).

Conforme sugerido pelo nome, o modelo descritivo-normativo divide-se em duas partes. A primeira parte tem como objetivo caracterizar o website, abrangendo desde a sua estratégia até o design visual. A segunda parte consiste em avaliar e comparar os websites selecionados. Ambas as partes utilizam as categorias de análise: (i) identificação; (ii) estratégia (objetivos e necessidades dos usuários); (iii) escopo (conteúdos e funções); (iv) estrutura (arquitetura e interação); (v) esqueleto (navegação e diagramação) e (vi) superfície (design visual) (Padovani et al., 2009).

Importa destacar que o modelo descritivo/normativo não faz distinção entre os usuários durante sua análise. Portanto, é uma ferramenta que descreve os websites de maneira geral, sem considerar uma perspectiva específica do usuário. No caso em questão, a aplicação do modelo de Pandovani et al. (2009) nos sites dos tribunais pode ser considerada integrativa, pois abrange todos os usuários que possam utilizar o website (advogados, cidadãos, funcionários públicos, estudantes).

3 Apresentação dos resultados: Análise dos sites do TJPR e TJRS

Este tópico aborda a aplicação do modelo descritivo-normativo por meio da abordagem proposta por Pandovani et al.(2009), conforme previamente explicado na metodologia.

Após a fase de caracterização individualizada, foi conduzida a análise comparativa dos websites selecionados através de: (a) mapeamento das tendências de solução para a interface dos websites; e (b) síntese dos pontos positivos e negativos dos mesmos. O objetivo do resultado não é criar um modelo de website nem realizar um redesenho para os tribunais; ele visa apenas descrever o estado atual dos sites e a utilização dos recursos de Design da Informação, comparando-os para identificar eventuais diferenças.

Síntese comparativa dos websites institucionais dos tribunais estaduais da Região Sul.

A análise individualizada dos sites permitiu, além da caracterização de seu estado atual, a realização de uma síntese comparativa dos níveis descritos por Garret (2002), as quais estão apresentadas por meio das Tabelas 01 a 05.

Tabela 1: Nível 1 – Estratégia (objetivos e necessidades dos usuários)

	TJPR	TJRS	Tendência
Gênero do web site			
Vendas			
Anúncio			
Notícias			
Informação			
Serviços	x	x	x
Discussão			
Comunidade			
Busca			
Entreterimento			
Portal/híbrido	x	x	x
Segmentação de usuários			
Interno e externo	x	x	x
Advogado e cidadão	x		
Possibilidade de customização			
Alto contraste		x	
Adaptatividade			
Pré-interação			

Pós-interação	x	x	x
Gestão de erros			
Prevenção			
Advertência	x	x	x
Mensagem			
Recuperação pelo sistema			
Correção pelo usuário			
Feedback			
Andamento			
Conclusão	x	x	x
Meios de avaliação do site pelo usuário			
Presente			
Ausente	x	x	x
Ajuda/ suporte ao usuário			
Presente	x	x	x
Ausente			

Fonte: elaborado pelo autor (2022)

Por meio da Tabela 01, é possível verificar que os sites do TJPR e TJRS possuem algumas similaridades em seu nível estratégico, e podem ser classificados como websites do gênero de serviço, uma vez que possuem o objetivo de prestar serviços à sociedade, os quais englobam: pesquisas jurisprudenciais, atendimento ao público, consultas processuais e prestação de informações ao cidadão. Além disso, os sites também podem ser subcategorizados como portais, visto que direcionam o usuário a outros sites. Foi possível perceber que o TJPR realiza a segmentação de usuários em nível interno (servidores) e externo (advogados e cidadãos), enquanto o TJRS não apresenta essa tendência.

Em relação à possibilidade de adaptabilidade, o site do TJRS oferece a opção de mudança de cor por meio da escolha de "Alto contraste" (Figura 2), localizada acima de seu cabeçalho na parte superior do site e acessível em todas as páginas. Dessa forma, a opção é claramente apresentada e de fácil acesso. Ambos os sites são considerados Pós-interativos, visto que não requerem interações para fornecer o conteúdo, já que ele é exibido de forma imediata.

Figura 2: Customização de Alto Contraste (TJRS)



Fonte: O autor baseado no site TJRS (2022)

A gestão de erros em ambos os sites (TJPR; TJRS) é predominantemente feita por meio de advertências (Figura 3). Isso significa que somente após o envio da tarefa é que o usuário toma ciência da regularidade da(s) resposta(s) fornecida(s). Dessa forma, os sites são insuficientes na prevenção de ocorrência de erros. Cumpre ressaltar que a mensagem de erro nesses sites é clara e construtiva, auxiliando o usuário durante a execução da tarefa.

Figura 3: Exemplo de Gestão de erros por advertência (TJPR)

Selezione	-- Selecione --	Este campo é
	obrigatório.	
Nome		Este campo é
	obrigatório.	
E-mail		Este campo é
	obrigatório.	
Telefone		Este campo é
	obrigatório.	
Endereço		Este campo é
	obrigatório.	
Bairro		Este campo é
	obrigatório.	
Cidade		Este campo é
	obrigatório.	
CEP		Este campo é
	obrigatório.	
CPF/CNPJ		Este campo é
	obrigatório.	

Fonte:O autor baseado no site TJPR (2022)

O feedback nos sites é predominantemente conclusivo, informando ao usuário sobre o sucesso ou fracasso da tarefa ao seu término. Entretanto, no caso do TJRS, em algumas ocasiões, é empregado um feedback de advertência, ou seja, ao final da atividade, como ilustrado no exemplo do formulário na Figura 4.

Figura 4: Exemplo de Gestão de erros e feedback (TJRS)

Fonte: O autor baseado no site TJRS (2022)

Não foi identificada a tendência de incentivo à avaliação do site pelos usuários, portanto, a avaliação dos sites não está acessível aos usuários.

No que diz respeito ao suporte e ajuda ao usuário, pode-se afirmar que o serviço é oferecido em todos os sites avaliados por meio de suas Ouvidorias. No entanto, essas Ouvidorias requerem que o usuário realize um cadastro, limitam a descrição do relato a um número máximo de caracteres e não permitem o envio de anexos. A análise também permitiu constatar que há a disponibilização de suporte e ajuda pelos Departamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação aos usuários, mediante um novo cadastro. Além disso, o site do TJPR disponibiliza respostas prontas para possíveis questões dos usuários.

Tabela 2: Nível 2 – Escopo (conteúdos e funções)

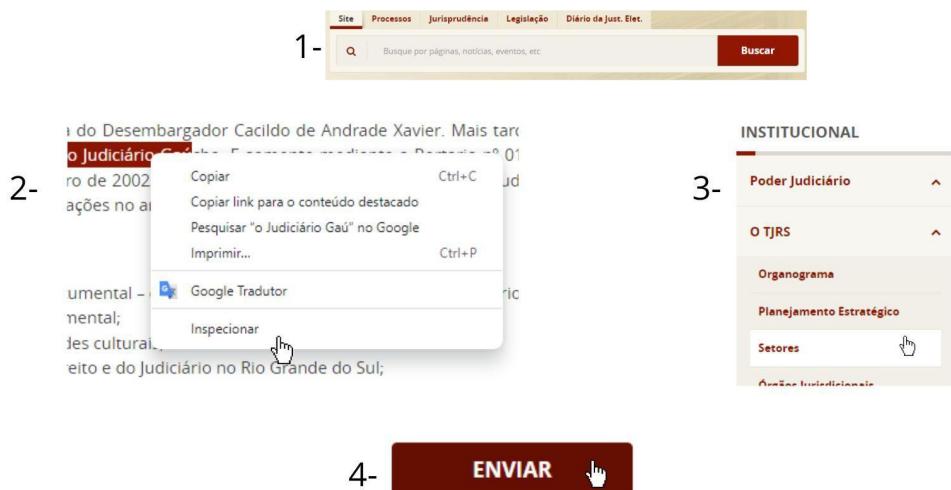
	TJPR	TJRS	Tendência
Principais conteúdos abordados no site			
Institucional	X	X	X
Consultas	X		
Serviços	X	X	X
Transparéncia	X		
Contato	X		
Comunicação		X	X

Processos	x		
Publicações e Jurisprudência	x	x	
Principais ferramentas/ações que o usuário pode realizar no site			
Buscar	x	x	x
Imprimir	x	x	x
Copiar	x	x	x
Acessar	x	x	x
Enviar	x	x	x

Fonte: elaborado pelo autor (2022)

É possível compreender, ao analisar a Tabela 2, que os conteúdos abordados pelos sites não seguem um padrão. No entanto, constatou-se a presença da categoria "Institucional" em todos os sites analisados e uma tendência no uso da categoria "Serviços". As ferramentas disponibilizadas aos usuários apresentam padronização, incluindo: busca, impressão, cópia, acesso e envio. Ambos os sites fornecem as informações necessárias para que os usuários possam cumprir as tarefas. Conforme ilustrado na Figura 5, as ferramentas oferecidas pelos sites são: busca (1), impressão/cópia (2), acesso (3) e envio/cancelamento (4).

Figura 5:Exemplo das principais ferramentas oferecidas (TJRS)



Fonte: O autor baseado no site TJRS (2022)

Em relação aos textos, estes não são redigidos de forma concisa, uma vez que buscam esclarecer detalhes mínimos dos serviços ou informações jurídicas apresentadas. O vocabulário utilizado na redação dos textos está majoritariamente voltado para a área do Direito, o que pode criar obstáculos no acesso à informação e na navegação para usuários menos familiarizados com o campo jurídico. Não foram encontrados glossários nos websites que pudessem facilitar o acesso a públicos menos especializados. Imagens são utilizadas em

algumas páginas, geralmente de natureza fotográfica e relacionadas a notícias, sendo o uso de imagens moderado.

Tabela 3: Nível 3 – Estrutura (arquitetura e interação)

	TJPR	TJRS	Tendência
Tipo de arquitetura da informação			
Sequencial			
Hierárquica	x	x	x
Rede			
Híbrida	x	x	x
Modelo conceitual			
Inovação			
Metáfora			
Convenção	x	x	x
Estilo de diálogo predominante			
Menu	x	x	x
Linguagem de comandos			
Preenchimento de formulário			
Manipulação direta	x	x	x
Interatividade			
De objeto/linear			
Não-linear/independente			
Consequencial			
Não se aplica	x	x	x

Fonte: elaborado pelo autor (2022)

A Tabela 3 revela que a arquitetura da informação é apresentada em todos os sites de maneira híbrida. Assim, embora existam tendências hierárquicas na arquitetura da informação, há links que quebram essa hierarquia e criam atalhos para o usuário, direcionando-o ao conteúdo selecionado e permitindo que ele "corte caminho". O modelo adotado pelos sites é convencional, sendo clássico e não fazendo uso de inovações ou metáforas. O diálogo fornecido nos sites também é um elemento padronizado, principalmente por meio de menus e manipulação direta durante as buscas.

A análise revelou uma tendência de equilíbrio entre a largura e a profundidade de 5x5: o número de categorias trabalhadas no site corresponde à largura, enquanto a profundidade se

refere aos desdobramentos decorrentes de cada categoria. No entanto, há um desequilíbrio entre a hierarquia e a hipertextualidade. Os websites majoritariamente destacam as relações dos nós de informação e não utilizam categorias mutuamente exclusivas. As informações são categorizadas com base em seu conteúdo e, em regra, aparecem na mesma página.

Ademais, foi identificada uma tendência por parte dos tribunais em evitar o excesso de links incorporados. Isso significa que o termo ou palavra-chave que se relaciona com os menus/categorias e aparece repetidamente na página nem sempre será um link. O estilo de diálogo adotado pelos websites busca ser simples e intuitivo. Quanto ao requisito de interatividade, este não foi considerado durante a análise do modelo presente, uma vez que os sites não foram desenvolvidos para fomentar a interação entre o sistema e o cidadão. Portanto, esse parâmetro de análise não é aplicável ao contexto em questão.

Tabela 4: Nível 4 – Esqueleto (navegação)

	TJPR	TJRS	Tendência
Níveis de navegação			
Global	x	x	x
Local			
Contextual	x	x	x
Suplementar			
Avanço e recuo liner	x	x	x
Retronavegação	x	x	x
Apresentação de áreas clicáveis			
Texto	x	x	x
Imagem	x	x	x
Botão	x	x	x
Outro			
Apresentação de auxílio à identificação das áreas clicáveis			
Mudança no cursor	x	x	x
Mudança no formato do link	x	x	x
Feedback ao acionar área clicável			
Ausente	x	x	x
Presente			
Sonora			
Visual			

Ambos			
Sinalização de área clicável já visitada			
Ausente	x	x	x
Presente			
Mudança de cor			
Mudança de formato			
Mudança de posicionamento			
Outro			
Indicadores de localização			
Título e subtítulo	x	x	x
Breadcrumb	x	x	x
Outro			
Reforço não textual à localização			
Ausente	x		
Presente		x	
Mudança na imagem do cabeçalho			
Mudança de fundo de página		x	
Mudança de cor		x	
Outro			
Ferramentas de auxílio à navegação			
Ausente			
Presente	x	x	x
Mapa do site	x	x	x
Índice	x	x	x
Histórico			
Janela de atalhos	x	x	x
Outros			
Rolagem			
Ausente			
Orientação vertical	x	x	x
Orientação horizontal	x		

Página inteira	x	x	x
Porção específica			
Uso de janelas			
Ausente			
Sobreposição parcial		x	
Sobre posição total	x	x	x

Fonte: elaborado pelo autor (2022)

Por meio da Tabela 4, é possível afirmar que os sites analisados possuem padronização em relação aos níveis de navegação. Dessa forma, utilizam um menu a nível global (menu principal) e um menu secundário a nível contextual. Esse último corresponde a uma navegação secundária relativa a um tema previamente selecionado (Figura 6).

Figura 6: Exemplo de níveis de navegação



Fonte: O autor baseado no site TJPR (2022)

Além disso, as opções de avanço e recuo linear e de retronavegação são disponibilizadas somente durante buscas realizadas no site, estando subordinadas a atividades de pesquisa, sejam elas jurisprudenciais, documentais ou de outra natureza.

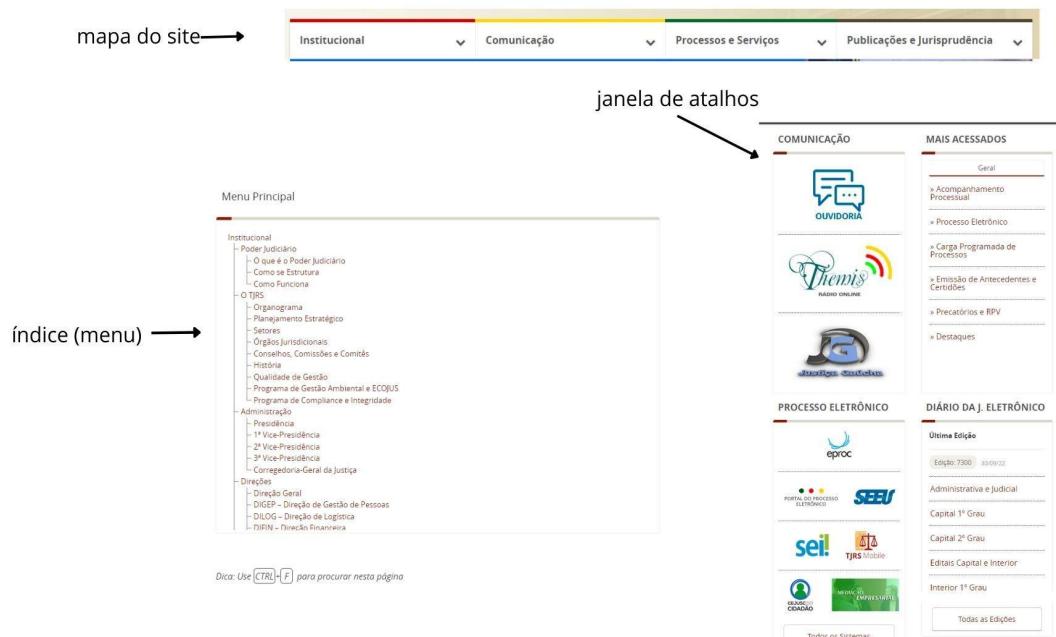
Durante a navegação, os sites permitem que o usuário identifique as áreas clicáveis, apresentando padronização pelo uso dos mesmos recursos: (i) texto em cor diferente, (ii) imagem e (iii) botões. Ao passar o mouse sobre esses recursos, há uma alteração no ícone do cursor e no formato do link, sendo que na maioria dos casos a cor também é modificada. Os

nomes dos links utilizados são concisos e resumem o conteúdo da página para a qual remetem.

No que diz respeito a outros elementos analisados no nível de navegação, verificou-se que os sites não adotam mecanismos que sinalizem ao usuário as áreas clicáveis que já foram visitadas. Em vez disso, são utilizados como indicadores de localização os títulos, subtítulos e o breadcrumb (que representa o caminho percorrido até a página atual). A análise em nível de navegação também permitiu identificar que o uso de reforço não textual à localização é pouco explorado pelo TJPR, sendo que apenas o TJRS utiliza a mudança de cor para sinalizar a página e o conteúdo acessado. Outro dado relevante sobre o reforço não textual à localização é que o TJPR utiliza a alteração da fonte (tipografia) e, em alguns casos, do cabeçalho, mas não incorpora necessariamente elementos visuais para essa finalidade.

As ferramentas disponibilizadas durante a navegação pelos tribunais analisados apresentaram padronização devido à disponibilidade de mapa do site, índice (menu) e janela de atalhos (normalmente na página inicial), conforme destacado na Figura 7.

Figura 7: Ferramentas de auxílio à navegação do TJRS



Fonte: O autor baseado no site TJRS (2022)

A rolagem da página é apresentada majoritariamente na orientação vertical, abrangendo toda a extensão da página, com o uso de janelas que se sobrepõem completamente ao conteúdo visitado quando acessadas.

Tabela 5: Nível 5 – Superfície (design visual)

	TJPR	TJRS	Tendência

Recursos audiovisuais			
Texto	X	X	X
Imagen estática	X	X	X
Imagen dinâmica			
Vídeos	X	X	X
Gráficos	X	X	X
Som			
Características dos elementos tipográficos			
Open Sans	X	X	X
Caixa Alta	X	X	X
Negrito	X	X	X
Uso de cores	X	X	X
Características das imagens			
Imagens fotográficas	X	X	X
Iconográfica	X	X	X
Infográficos	X	X	X
Características dos elementos esquemáticos			
Caixas	X	X	X
Faixas	X	X	X
Linhas	X	X	X
Paleta de cores			
Branco	X	X	X
Cinza	X	X	X
Verde	X		
Azul	X		
Vermelho		X	
Amarelo		X	
Manutenção da identidade visual do website			
Ausente			
Cor	X	X	X
Tipografia	X	X	X

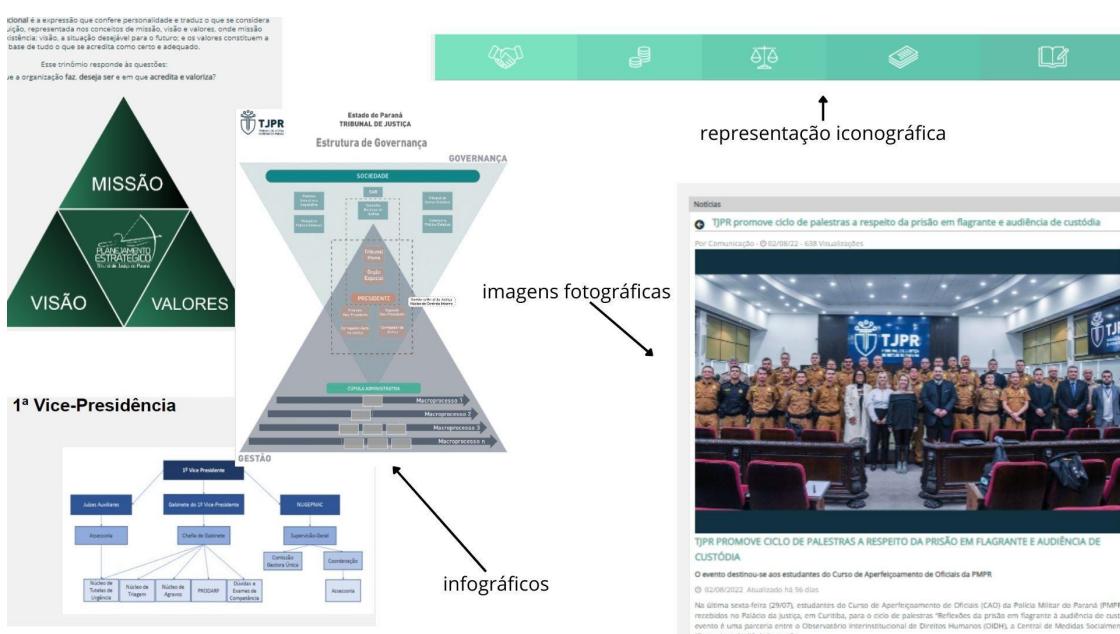


Fonte: elaborado pelo autor (2022)

Finalmente, a Tabela 5 demonstra que os sites apresentaram padronização em quesitos de design visual, como no uso de: (i) recursos audiovisuais, uma vez que utilizam textos, imagens estáticas (normalmente fotografia ou ilustrações), vídeos (em alguns casos explicativos) e gráficos (principalmente em dados estatísticos dos tribunais); (ii) nas características dos elementos tipográficos (mesma família, uso de caixa alta, negrito e alternância das cores); (iii) nas imagens, que quando empregadas são fotográficas (normalmente em notícias), iconográficas (presentes em alguns menus) e infográficos para esclarecer determinados assuntos, ainda que de forma contida; (iv) nos elementos esquemáticos utilizados para delimitar os conteúdos, como caixas, linhas e faixas; e (v) na estratégia de manutenção da identidade visual dos websites, realizada por meio do uso de cores, tipografia e cabeçalho das instituições.

As características das imagens utilizadas pelo TJPR e TJRS descritas podem ser observadas nas Figuras 8, 9 e 10:

Figura 8: Características das imagens utilizadas no TJPR



Fonte: O autor baseado no site TJPR (2022)

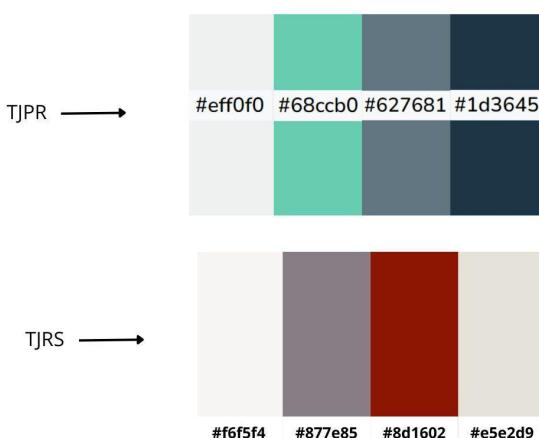
Figura 9: Características das imagens utilizadas no TJRS



Fonte: O autor baseado no site TJRS (2022)

A paleta de cores foi o único elemento do design visual que não apresentou padronização. As cores branco e cinza estão presentes em ambos os sites analisados; no entanto, os sites utilizam cores diferentes para expressar a identidade visual de cada instituição (Figura 10).

Figura 10: Paleta de cores dos tribunais



Fonte: O autor baseado nos sites do TJPR e TJRS (2022)

4 Considerações finais

Conforme esclarecido no início desta análise, o objetivo da aplicação do modelo descritivo-normativo no contexto desta pesquisa não foi criar uma lista de recomendações com pontos favoráveis para a criação ou correção dos websites institucionais dos tribunais de justiça. Pelo contrário, buscou-se caracterizar a aplicação do Design da Informação nos sites institucionais do TJPR e TJRS. O modelo aplicado permitiu verificar precisamente a aplicação do Design da Informação, revelando uma série de elementos que podem influenciar o suporte do cidadão ao tribunal com base na prestação de serviços no ambiente digital.

Após a aplicação do modelo descritivo normativo, conclui-se que foram identificados diversos elementos que podem prejudicar o apoio aos tribunais de justiça da região sul do Brasil:

- (i) A exigência de cadastro no sistema para atendimento dos departamentos de informática;
- (ii) Falta de padronização dos assuntos tratados, o que dificulta o acesso à informação para usuários de outros estados, que precisam se adaptar a um novo sistema;
- (iii) Uso de vocabulário complexo e carregado de linguagem jurídica, tornando o processo cognitivo do usuário mais difícil;
- (iv) Ausência de operadores booleanos para auxiliar na criação de estratégias de busca de decisões, o que retarda o acesso à informação;
- (v) Pouca exploração de elementos visuais para facilitar o processo cognitivo do usuário;

- (vi) Utilização de fontes e links pequenos, com espaçamento inadequado;
- (vii) Excesso de arquivos em formato PDF em detrimento de um sistema eletrônico automatizado;
- (viii) Falta de variedade linguística para leitura do site, excluindo potenciais usuários estrangeiros que possam precisar dos serviços judiciais.

Com a análise realizada, pode-se inferir que o acesso à pessoa com deficiência não é contemplado, e não há ferramenta de tradução de texto para estrangeiros. Além disso, os usuários são obrigados a realizar cadastro em mais de um sistema para obter atendimento. Os sites utilizam uma linguagem jurídica voltada para advogados, o que pode prejudicar o processo cognitivo do cidadão comum.

Esses pontos negativos podem comprometer a experiência do usuário, o uso do site, e afetar a eficiência e acessibilidade dos serviços judiciais prestados pelos tribunais analisados, afetando assim sua legitimidade institucional. Portanto, são aspectos que merecem atenção e melhorias para garantir um ambiente digital mais inclusivo e eficaz.

Agradecimento

A realização deste estudo contou com o respaldo do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná (PPGGI), juntamente com sua equipe docente e colaboradores. Adicionalmente, vale destacar o suporte financeiro concedido pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes).

Referências

- Barreto, A. A. (2013). *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.) (p. 127-145). Brasília, DF: IBICT.
- Castells, M (2003). *A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.
- Creswell, J. (2014). *Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa*, 3. ed. Porto Alegre: Penso.
- Garrett, J. J. (2000). *The Elements of User Experience*. Jesse James Garrett Web Site. Disponível em: <http://www.jjg.net/elements/pdf/elements.pdf>. Acesso em: 20 Janeiro 2015.
- Garrett, J. J. (2002). *The Elements of User Experience: User Centered Design for the Web*. Indianapolis: New Riders.
- Gil, A. C.(2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Godoy, A. S (1995). *Pesquisa qualitativa e suas possibilidades*. Revista de Administração de Empresas, 2, 1995, 57–63.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/S0034-75901995000200008>.
- Isaia, C. B; Puerari, A. F. (2012). *O Processo Judicial Eletrônico e as Tradições (Inautênticas) Processuais*. Revista direitos emergentes na sociedade global. Santa Maria, v.1, n.1, p. 120-144, jan./jun. 2012, Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/REDESG/article/view/6259>.

Acesso em 23 fev. 2022

Lévy, P (1999). *Cibercultura*. Trad. Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 260 p.

Padovani, S.; Spinillo, C. G.; Gomes, I. M. A. (2009). *Desenvolvimento e aplicação de modelo descritivo-normativo para análise de websites*. Prod., São Paulo, v. 19, n. 3, p. 514-528, 2009. <https://doi.org/10.1590/S0103-65132009000300009>.

Redig, J. (2010). *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. 10.51358/id.v1i1.4. Disponível em: <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/4>. Acesso em: 2 jun. 2022.

Sociedade Brasileira De Design Da Informação (SBDI). . (2020). Brasil. Disponível em: <<http://www.sbdi.org.br/definicoes>>. Acesso em: 01/11/2021.

Susskind, R. (2019). *Online courts and the future of justice*. Oxford University Press.