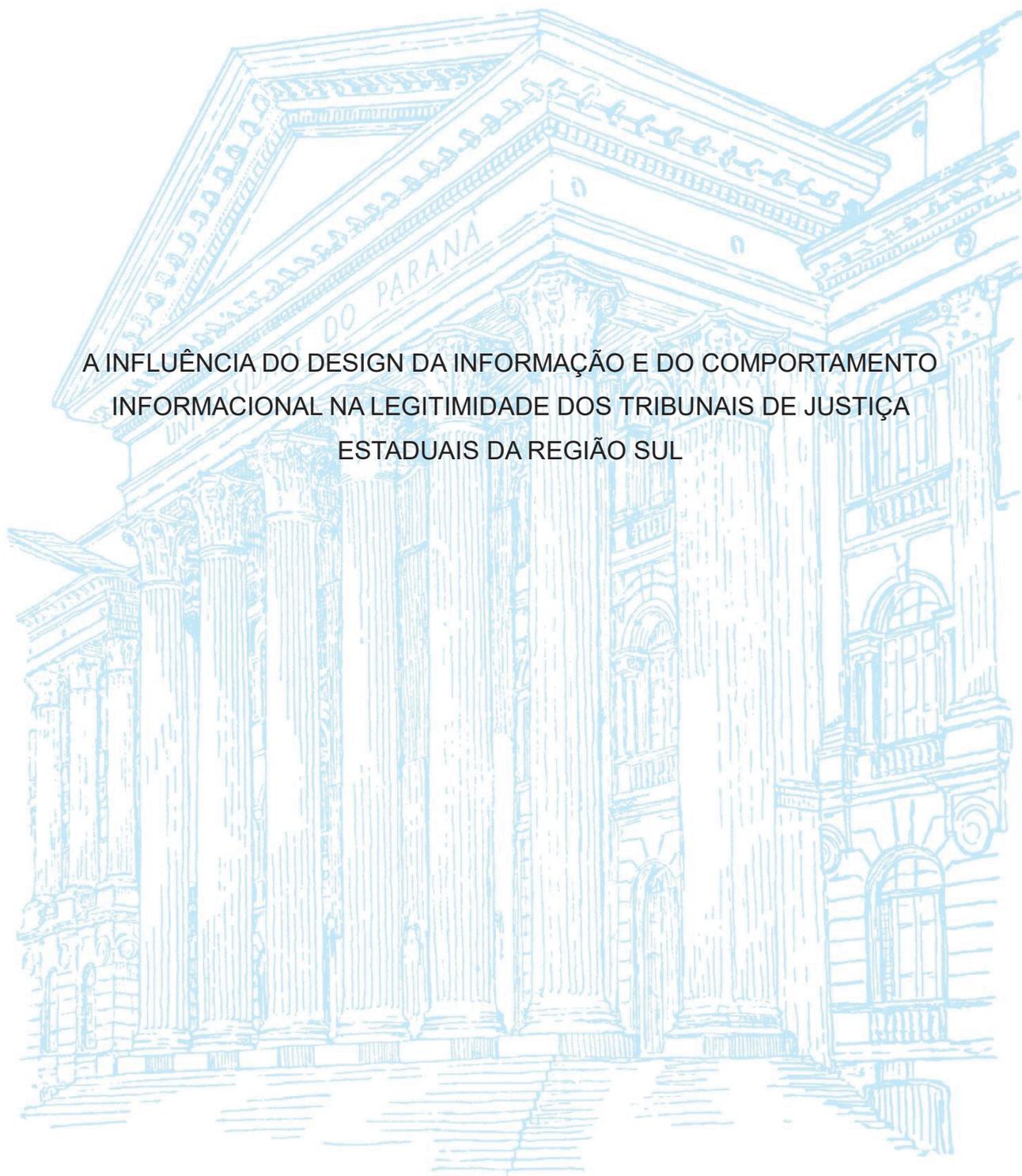


UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CARLOS DE PAULA SOARES FILHO

A INFLUÊNCIA DO DESIGN DA INFORMAÇÃO E DO COMPORTAMENTO
INFORMACIONAL NA LEGITIMIDADE DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA
ESTADUAIS DA REGIÃO SUL



CURITIBA

2023

CARLOS DE PAULA SOARES FILHO

A INFLUÊNCIA DO DESIGN DA INFORMAÇÃO E DO COMPORTAMENTO
INFORMACIONAL NA LEGITIMIDADE DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA
ESTADUAIS DA REGIÃO SUL

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Gestão da Informação, Setor de Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Edson Ronaldo
Guarido Filho

CURITIBA

2023

Catálogo na Fonte: Sistema de Bibliotecas, UFPR
Biblioteca de Ciência e Tecnologia

S676i Soares filho, Carlos de Paula

A influência do design da informação e do comportamento informacional na legitimidade dos tribunais de justiça estaduais [recurso eletrônico] / Carlos de Paula Soares filho – Curitiba: UFPR, 2023.

Dissertação (Mestrado) apresentada Curso de Pós-Graduação em Gestão da Informação, Setor de Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Edson Ronaldo Guarido Filho

1. Design da Informação. 2. Comportamento informacional. I. Guarido Filho, Edson Ronaldo. II. Universidade Federal do Paraná. III. Título.

CDD 020

Bibliotecária: Vilma Machado CRB-9/1563



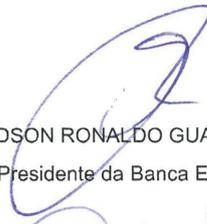
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO GESTÃO DA
INFORMAÇÃO - 40001016058P1

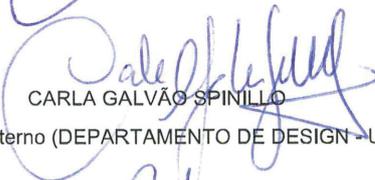
TERMO DE APROVAÇÃO

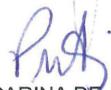
Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação GESTÃO DA INFORMAÇÃO da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da Dissertação de Mestrado de **CARLOS DE PAULA SOARES FILHO** intitulada: **A INFLUÊNCIA DO DESIGN DA INFORMAÇÃO E DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NA LEGITIMIDADE DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS DA REGIÃO SUL.**, sob orientação do Prof. Dr. EDSON RONALDO GUARIDO FILHO, que após terem inquirido o aluno e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAÇÃO no rito de defesa.

A outorga do título de mestre está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

CURITIBA, 04 de Julho de 2023.


EDSON RONALDO GUARIDO FILHO
Presidente da Banca Examinadora


CARLA GALVÃO SPINILLO
Avaliador Externo (DEPARTAMENTO DE DESIGN - UFPR)


PAULA CARINA DE ARAUJO
Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

ATA Nº192023

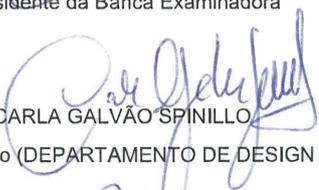
ATA DE SESSÃO PÚBLICA DE DEFESA DE MESTRADO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO

No dia quatro de julho de dois mil e vinte e tres às 14:00 horas, na sala Videoconferência PPGCONT, UFPR Setor de Ciências Sociais Aplicadas, 1º Andar Jardim Botânico, foram instaladas as atividades pertinentes ao rito de defesa de dissertação do mestrando **CARLOS DE PAULA SOARES FILHO**, intitulada: **A INFLUÊNCIA DO DESIGN DA INFORMAÇÃO E DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NA LEGITIMIDADE DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS DA REGIÃO SUL.**, sob orientação do Prof. Dr. **EDSON RONALDO GUARIDO FILHO**. A Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação GESTÃO DA INFORMAÇÃO da Universidade Federal do Paraná, foi constituída pelos seguintes Membros: **EDSON RONALDO GUARIDO FILHO** (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ), **CARLA GALVÃO SPINILLO** (DEPARTAMENTO DE DESIGN - UFPR), **PAULA CARINA DE ARAUJO** (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ). A presidência iniciou os ritos definidos pelo Colegiado do Programa e, após exarados os pareceres dos membros do comitê examinador e da respectiva contra argumentação, ocorreu a leitura do parecer final da banca examinadora, que decidiu pela APROVAÇÃO. Este resultado deverá ser homologado pelo Colegiado do programa, mediante o atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca dentro dos prazos regimentais definidos pelo programa. A outorga de título de mestre está condicionada ao atendimento de todos os requisitos e prazos determinados no regimento do Programa de Pós-Graduação. Nada mais havendo a tratar a presidência deu por encerrada a sessão, da qual eu, **EDSON RONALDO GUARIDO FILHO**, lavrei a presente ata, que vai assinada por mim e pelos demais membros da Comissão Examinadora.

CURITIBA, 04 de Julho de 2023.



EDSON RONALDO GUARIDO FILHO
Presidente da Banca Examinadora



CARLA GALVÃO SPINILLO
Avaliador Externo (DEPARTAMENTO DE DESIGN - UFPR)



PAULA CARINA DE ARAUJO
Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

AGRADECIMENTOS

Recentemente, ao fazer uma limpeza nas gavetas, deparei-me com um papel escrito em 2018. Nele, estavam registrados todos os meus sonhos para o futuro, desde ser tatuador até morar na praia. Mas a maior surpresa foi encontrar, quase esquecido, um objetivo: concluir um mestrado em 2022. Caminhos tão diferentes, mas que mostram como os sonhos são a nossa essência.

E olha só, quem diria, esse desejo se tornou realidade! Jamais imaginei o quanto essa imersão no mundo acadêmico me transformaria. Nessa jornada, rendi-me aos encantos da ciência e descobri o poder de seu protagonismo em nossa sociedade. Afinal, a educação se revela como a principal arma para iluminar o mundo em momentos de escuridão.

Ao longo da produção desta dissertação de mestrado, aprendi três coisas importantes: em primeiro lugar, que todo ato carrega magia e que tudo feito com intenção é um ritual; em segundo lugar, que ninguém pode acessar sua mente como você mesmo, e, por isso, devemos confiar em nossas próprias percepções e intuições; por fim, descobri que as atitudes falam mais que palavras. O amor não se manifesta em gestos grandiosos e planejados, mas sim em delicadas conexões genuínas.

O resultado dessa pesquisa foi alcançado com muita perseverança mental, emocional, espiritual e física, fortalecendo a minha força interna ao longo do caminho. Essa força simbolizou, ao longo desse período, minha capacidade de enfrentar desafios com coragem, paciência e determinação. Assim como na figura retratada na carta de tarot, em que uma figura segura a mandíbula de um leão feroz, assim como faria com um gato doméstico, eu busquei enfrentar cada obstáculo com firmeza, compostura e confiança.

Agradeço a todas as pessoas envolvidas, presentes neste singelo agradecimento, que contribuíram e participaram de forma direta e indireta nesse trabalho. Vocês foram essenciais e fizeram toda a diferença. Com o apoio e colaboração de cada um, pude superar adversidades e avançar em direção aos meus objetivos.

Primeiramente, quero expressar meus sinceros agradecimentos pelo apoio inestimável oferecido pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGGI), assim como a todos os professores e colaboradores envolvidos. Foi graças a vocês que tive a oportunidade de ingressar no mundo acadêmico e embarcar nessa jornada de conhecimento.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), sou grato pelo suporte financeiro que tornou possível minha dedicação aos estudos durante esses dois anos. Essa oportunidade foi essencial para o desenvolvimento da minha pesquisa e para o crescimento pessoal e profissional.

Um agradecimento especial ao meu orientador, Edson Ronaldo Guarido Filho, que aceitou o desafio de me supervisionar. Com paciência e extremo profissionalismo acadêmico, você me guiou ao longo deste percurso, permitindo que eu explorasse minha intuição, criatividade e independência como pesquisador. Suas orientações cirúrgicas foram fundamentais para o sucesso deste trabalho.

À Simone da Silva Batista, que ao longo destes dois anos se mostrou simplesmente incrível, sempre me acolhendo, me guiando e acalmando os nervos que afloraram durante o percurso, enquanto saboreávamos um delicioso cafezinho.

À Professora Paula Carina de Araújo, agradeço imensamente por sempre ser tão amigável, gentil, acessível e disposta a dialogar, o que foi essencial para a construção desta pesquisa. Seu carinho e incentivo foram fundamentais em cada etapa desse processo. Muito obrigado!

À Professora Maria José Vicentini Jorente, expresse meu reconhecimento pela persistência e coragem dedicadas nas pesquisas de Design da Informação nos últimos dez anos. Seu empenho possibilitou a construção de um arcabouço teórico sólido para investigações que convergem Design da Informação e Ciência da Informação. Agradeço sinceramente!

À Professora Carla Galvão Spinillo, quero expressar meu sincero agradecimento pela atenção, carinho e empatia dedicados à minha pesquisa. Também agradeço às professoras Stephania Padovani e Juliana Bueno do Departamento de Design/Programa de Pós-graduação em Design da Universidade Federal do Paraná, por terem contribuído no processo de validação da aplicação do modelo descritivo-normativo para a análise de websites. Vocês merecem todo o meu reconhecimento e gratidão. Obrigado por tornarem essa jornada possível!

Aos professores Helena de Fátima Nunes Silva, Rodrigo Eduardo Botelho Francisco, Maria do Carmo Duarte Freitas e Joana Gusmão Lemos, meu agradecimento por todo auxílio, conversas e suporte prestado.

À Camila Ribeiro Fava (Meela), sacerdotisa da Tradição Família da Terra, expresse minha profunda gratidão pelo conhecimento compartilhado em Design e por me ensinar a importância de deixar desentendimentos no passado. Suas atitudes generosas e compassivas foram verdadeiramente inspiradoras. Muito obrigado!

Aos meus companheiros de mestrado/doutorado: Adriana Maria Miguel Peixe, Bruna Maria Becegatto Costa, Danielle Rocio de Souza Arns Steiner, Erika Liria Matsugano, Geovana Ezequieli de França, Guilherme Luiz Cintra Neves, Jenifer Daiane Grieger, Loy Inácio Gonçalves, Maria Avis, Paulo Henrique de Almeida, Vilma Machado, Solange Marlene Thomaz, Tânia Mara Mazon Barreto e Thais Ruscza, quero expressar minha imensa gratidão por toda a troca de experiências acadêmicas, pelas conversas amigáveis e pelos momentos de empatia, mesmo em dias cinzentos. Obrigado por tornarem este processo mais leve e alegre.

Aos meus amigos, que estiveram presentes nos momentos cruciais e que, cada um com sua maluquice única, me deram suporte e compartilharam um pouco de sua autenticidade para superar esse desafio: Agnaldo Borcath, Alessandra Martins Bloor, Amanda Muneratto, André Luiz Penteado Bueno, Daniele Folk, Diego Buzetti Milano, Diego Medeiros, Denis William Nori, Fernanda Franzoni Zaguini, Hari Wagner, Larissa Bruna da Silva (não fica com ciúme, tá?), Louise Nikolle Lourenço Ribeiro, Luis Augusto Nassar Batista, Mauro Neres, Manuela Milena dos Anjos, Pedro Henrique Val Feitosa, Simone Kravetz, e Tatiane Marques Bertuzzi. Obrigado por torcerem por mim e me apoiarem nessa jornada.

Aos meus colegas da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná: Roseliz Patitucci, Guilherme de Macedo Malheiros e Scheilla de Lara Marçal, expresso meu sincero agradecimento pelo apoio, torcida e carinho prestado.

Ao Renato César Albergoni, agradeço imensamente pelo companheirismo típico dos aquarianos, por compreender as minhas peculiaridades complexas e por me auxiliar na revisão textual e gramatical deste trabalho, evidenciando sua mente analítica.

Ao meu pai, Carlos de Paula Soares, sou profundamente grato por herdar esse temperamento sanguíneo - cheio de vivacidade, paixão, coragem, guerreirismo e espírito aventureiro. E à minha mãe, Judite Allievi Bertuzzi, uma verdadeira representante do signo de Libra, agradeço por sua educação leve e gentil, e por sempre incentivar minha crença em um futuro brilhante e no melhor que a vida pode oferecer. Seu equilíbrio sábio e habilidade em enxergar ambos os lados das situações têm sido uma fonte constante de inspiração para mim, impulsionando minha busca por justiça e equilíbrio em todas as minhas decisões.

Com vocês, aprendi o verdadeiro significado de amor, família, companheirismo e responsabilidade. Não há palavras no dicionário capazes de

descrever o quanto eu amo vocês. Vocês são a base sólida que me sustenta e o maior presente que a vida me deu.

E para coroar este momento de celebração e alegria, encerro os agradecimentos me inspirando na música "Saúde" da Rita Lee, que me relembra a importância de valorizar a vida. Com o espírito da música, espero que, enquanto estiver vivo e cheio de graça, talvez ainda possa fazer "um monte de gente feliz".

*Eu te recebo de pés descalços:
É esta minha humildade e esta nudez de pés é a minha ousadia.
Não quero ser somente eu mesma.
Quero também ser o que não sou.
- Clarice Lispector*

RESUMO

A presente dissertação considera a convergência entre o Design da Informação e os estudos de comportamento informacional como fatores que influenciam a legitimidade das organizações da justiça, com foco nos Tribunais de Justiça da região Sul do Brasil. O objetivo geral é verificar como o Design da Informação e o comportamento informacional dos usuários impactam a legitimidade organizacional desses tribunais. Os objetivos específicos são: (a) caracterizar a aplicação do Design da Informação nos sites institucionais dos tribunais; (b) descrever o comportamento informacional dos usuários da justiça; (c) analisar prospectivamente a legitimidade das organizações judiciais; e (d) examinar a relação entre Design da Informação, comportamento informacional e legitimidade dos tribunais. A pesquisa é conduzida de forma exploratória, qualitativa e documental, dividida em três fases: (1) análise dos websites dos tribunais da região Sul do Brasil com base no modelo descritivo-normativo criado por Padovani et al. (2009); (2) pesquisa documental sobre o comportamento informacional do usuário, utilizando a análise de conteúdo proposta por Bardin (2016); e (3) análise de estudos empíricos sobre legitimidade e organizações da justiça nas bases Scopus, Scielo, Web of Science e Springer Link, utilizando a revisão sistemática com o método *ordinatio* proposto por Pagani, Kovaleski e Resende (2015). Os resultados da análise dos websites dos tribunais revelaram o estado atual desses sites e permitiram comparações entre os ambientes selecionados, identificando pontos negativos que podem prejudicar o comportamento de busca do usuário e gerar barreiras ao acesso à informação. A pesquisa documental sobre o comportamento informacional possibilitou identificar diferentes tipos de comportamento dos usuários da justiça, segmentados em usuários externos (advogados e litigantes) e internos (servidores e magistrados); além de três grupos de necessidades informacionais: jurídico-processuais, administrativas e tecnológicas. Também foram identificadas as barreiras pessoais, ambientais e sociais enfrentadas pelos usuários da justiça. A análise dos estudos empíricos permitiu identificar um grupo de pesquisas (grupo C2) na literatura sobre a legitimidade organizacional de tribunais, que se concentra na influência procedimental e processual do judiciário, considerando a teoria da justiça processual. Ao examinar a relação entre Design da Informação, comportamento informacional e legitimidade organizacional dos tribunais, conclui-se que esses fatores podem influenciar negativa ou positivamente a legitimidade. O resultado dependerá do comprometimento das cortes com a justiça processual, incentivando a confiança dos usuários no processo e nos serviços prestados pelas instituições judiciais.

Palavras-chave: Design da Informação; comportamento informacional; *websites*; legitimidade; organizações da justiça.

ABSTRACT

This dissertation considers the convergence between Information Design and studies of informational behavior as factors that influence the legitimacy of justice organizations, focusing on the Courts of Justice in the Southern region of Brazil. The overall objective is to examine how Information Design and the informational behavior of users impact the organizational legitimacy of these courts. The specific objectives are: (a) to characterize the application of Information Design on the institutional websites of the courts; (b) to describe the informational behavior of justice system users; (c) to prospectively analyze the legitimacy of judicial organizations; and (d) to examine the relationship between Information Design, informational behavior, and court legitimacy. The research is conducted in an exploratory, qualitative, and documentary manner, divided into three phases: (1) analysis of the websites of courts in the Southern region of Brazil based on the descriptive-normative model created by Padovani et al. (2009); (2) documentary research on user informational behavior, utilizing the content analysis proposed by Bardin (2016); and (3) analysis of empirical studies on legitimacy and justice organizations in Scopus, Scielo, Web of Science, and Springer Link databases, using the systematic review method proposed by Pagani, Kovaleski, and Resende (2015). The results of the analysis of court websites revealed the current state of these sites and enabled comparisons between the selected environments, identifying negative aspects that may hinder user search behavior and create barriers to information access. The documentary research on informational behavior allowed the identification of different types of behavior among justice system users, categorized as external users (lawyers and litigants) and internal users (employees and magistrates). Additionally, three groups of informational needs were identified: legal-procedural needs, administrative needs, and technological needs. Moreover, personal, environmental, and social barriers faced by justice system users were also identified. The analysis of empirical studies allowed the identification of a group of research (group C2) in the literature on the organizational legitimacy of courts, focusing on the procedural and processual influence of the judiciary, considering the theory of procedural justice. By examining the relationship between Information Design, informational behavior, and court legitimacy, it is concluded that these factors can either positively or negatively influence legitimacy. The outcome will depend on the courts' commitment to procedural justice, encouraging user trust in the process and the services provided by judicial institutions.

Keywords: Information Design; informational behavior; websites; legitimacy; justice organizations.

LISTA DE FIGURAS

<u>FIGURA 1 - Estrutura de usabilidade</u>	44
<u>FIGURA 2 - Modelo de GARRETT para a experiência do usuário</u>	48
<u>FIGURA 3 - Níveis do Design da Informação</u>	50
<u>FIGURA 4 - As três abordagens utilizadas em estudos de usuários</u>	52
<u>FIGURA 5 - Subconjuntos que integram o comportamento informacional</u>	54
<u>FIGURA 6 - Estrutura do Sense-Making</u>	56
<u>FIGURA 7 - Metáfora do Sense-Making</u>	57
<u>FIGURA 8 - Versão do modelo de ELLIS proposta por WILSON</u>	61
<u>FIGURA 9 - Inter-relações entre os conceitos usados no campo de “estudos de usuários”</u>	64
<u>FIGURA 10 - Caminhos da busca por informação</u>	65
<u>FIGURA 11 - Fatores que influenciam as necessidades e o comportamento de busca</u>	67
<u>FIGURA 12 - Segundo modelo de WILSON (1996)</u>	70
<u>FIGURA 13 - Três pilares das instituições</u>	73
<u>FIGURA 14 - Sobrevivência organizacional</u>	76
<u>FIGURA 15 - Legitimidade ao longo dos anos</u>	79
<u>FIGURA 16 - Legitimidade por SUCHMAN (1995)</u>	80
<u>FIGURA 17 - Tipologias de legitimidade</u>	84
<u>FIGURA 18 - EQUAÇÃO INORDINATIO</u>	99
<u>FIGURA 19 - Customização de Alto Contraste (TJSC)</u>	106
<u>FIGURA 20 - Customização de Alto Contraste (TJRS)</u>	106
<u>FIGURA 21 - Exemplo de Gestão de erros por advertência (TJPR)</u>	107
<u>FIGURA 22 - Exemplo de Gestão de erros e feedback (TJSC)</u>	107
<u>FIGURA 23 - Exemplo das principais ferramentas oferecidas</u>	109
<u>FIGURA 24 - Exemplo de níveis de navegação</u>	112
<u>FIGURA 25 - Ferramentas de auxílio à navegação</u>	113
<u>FIGURA 26 - Características das imagens utilizadas no TJPR</u>	116
<u>FIGURA 27 - Características das imagens utilizadas no TJSC</u>	116
<u>FIGURA 28 - Características das imagens utilizadas no TJRS</u>	117
<u>FIGURA 29 - Paleta de cores dos tribunais</u>	117
<u>FIGURA 30 - Distribuição das publicações por ano</u>	154
<u>FIGURA 31 - Relação entre os conceitos estudados</u>	165
<u>FIGURA 32 - Influência do design da informação e do comportamento informacional</u>	

LISTA DE QUADROS

<u>QUADRO 1 - Pesquisa preliminar realizada nas bases</u>	<u>25</u>
<u>QUADRO 2 - Abordagens incorporadas ao design de documentos segundo</u> <u>CARLINER</u>	<u>32</u>
<u>QUADRO 3 - Requisitos do elemento forma segundo REDIG (2004)</u>	<u>34</u>
<u>QUADRO 4 - Características do Design da Informação (DI)</u>	<u>38</u>
<u>QUADRO 5 - Princípios da teoria de GESTALT</u>	<u>43</u>
<u>QUADRO 6 - Definição dos termos que compõem a estrutura da usabilidade</u>	<u>45</u>
<u>QUADRO 7 - Estágios da usabilidade em interfaces</u>	<u>46</u>
<u>QUADRO 8 - Campos que integram os planos do modelo de experiência do usuário</u>	<u>49</u>
<u>QUADRO 9 - Definições proposta por WILSON</u>	<u>55</u>
<u>QUADRO 10 - Recursos padrões do processo de busca proposta por ELLIS</u>	<u>60</u>
<u>QUADRO 11 - Modelo information search process proposto por KUHLTHAU</u>	<u>62</u>
<u>QUADRO 12 - Possíveis caminhos e grupos de pesquisa</u>	<u>66</u>
<u>QUADRO 13 - Teorias adicionadas ao modelo de WILSON</u>	<u>69</u>
<u>QUADRO 14 - Variantes da legitimidade pragmática</u>	<u>81</u>
<u>QUADRO 15 - Variantes da legitimidade moral</u>	<u>82</u>
<u>QUADRO 16 - Tribunais estaduais e endereço eletrônico</u>	<u>95</u>
<u>QUADRO 17 - Resultados das buscas nas bases</u>	<u>100</u>
<u>QUADRO 18 - Coleta e análise de dados</u>	<u>102</u>
<u>QUADRO 19 - Nível 1 – Estratégia (objetivos e necessidades dos usuários)</u>	<u>104</u>
<u>QUADRO 20 - Nível 2 – Escopo (conteúdos e funções)</u>	<u>108</u>
<u>QUADRO 21 - Nível 3 – Estrutura (arquitetura e interação)</u>	<u>109</u>
<u>QUADRO 22 - Nível 4 – Esqueleto (navegação)</u>	<u>110</u>
<u>QUADRO 23 - Nível 5 – Superfície (design visual)</u>	<u>114</u>
<u>QUADRO 24 - Fontes documentais da pesquisa</u>	<u>119</u>
<u>QUADRO 25 - Caracterização dos usuários externos segundo os trabalhos</u> <u>acadêmicos</u>	<u>120</u>
<u>QUADRO 26 - Nível de escolaridade dos usuários externos</u>	<u>122</u>
<u>QUADRO 27 - Caracterização dos usuários internos segundo os trabalhos</u> <u>acadêmicos</u>	<u>124</u>
<u>QUADRO 28 - Escolaridade dos participantes</u>	<u>125</u>
<u>QUADRO 29 - Caracterização dos usuários da Justiça segundo CNJ e Ouvidorias</u> <u>dos Tribunais da região Sul no ano de 2021</u>	<u>127</u>

<u>QUADRO 30 - Necessidades informacionais do usuário da justiça</u>	<u>129</u>
<u>QUADRO 31 - Assuntos recorrentes em manifestações nas Ouvidorias</u>	<u>134</u>
<u>QUADRO 32 - Grupos e necessidades.....</u>	<u>135</u>
<u>QUADRO 33 - Fontes de informação utilizadas pelos usuários da justiça</u>	<u>136</u>
<u>QUADRO 34 - Sites jurídicos</u>	<u>138</u>
<u>QUADRO 35 - Subcategorias relacionadas ao comportamento de busca e uso da informação.....</u>	<u>144</u>
<u>QUADRO 36 - Subcategorias de barreiras.....</u>	<u>151</u>
<u>QUADRO 37 - Resultados finais do portfólio.....</u>	<u>154</u>
<u>QUADRO 38 - Localização geográfica dos tribunais trabalhados nos artigos.....</u>	<u>157</u>
<u>QUADRO 39 - Metodologia utilizada nos estudos empíricos</u>	<u>158</u>
<u>QUADRO 40 - Comparações de categorias entre os estudos selecionados.....</u>	<u>165</u>

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

AC	- Análise de Conteúdo
BDTD	- Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CF/88	- Constituição Federal de 1988
CI	- Ciência da Informação
DD	- Design de Documentos
DI	- Design da Informação
GI	- Gestão da Informação
IIID	- International Institute for Information Design
ISP	- Processo de busca de informação
OAB	- Ordem dos Advogados do Brasil
PIB	- Produto Interno Bruto
SBDI	- Sociedade Brasileira de Design da Informação
SECI	- Processo de conversão do conhecimento
STJ	- Superior Tribunal de Justiça
TIC	- Tecnologias da informação e comunicação
TJPR	- Tribunal de Justiça do Estado do Paraná
TJRS	- Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
TJSC	- Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina
UX	- Experiência do usuário
WWW	- Word Wide Web

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
1.1. JUSTIFICATIVA	23
1.2. OBJETIVOS	27
1.2.1 Objetivo geral	27
1.2.2 Objetivos específicos	27
1.2.3 Estrutura da Dissertação	28
2 REFERENCIAL TEÓRICO	29
2.1 DESIGN DA INFORMAÇÃO: ASPECTOS INICIAIS	31
2.1.1 O designer de informação	36
2.1.2 Características do Design da Informação	37
2.1.3 Ferramentas do Design da Informação	39
2.1.3.1 Tipografia	40
2.1.3.2 Infografia	41
2.1.3.3 Utilização da Teoria de Gestalt	42
2.1.3.4 Preocupações do DI: Usabilidade e Experiência do Usuário (UX)	44
2.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL	52
2.2.1 Teoria do Sense-Making de Dervin	56
2.2.2 Modelo de comportamento de Elis	59
2.2.3 Estágios de comportamento de Kuhtahu	61
2.2.4 Modelo multifacetado de Choo	63
2.2.5 Modelos de Wilson	64
2.3 TEORIA INSTITUCIONAL E INSTITUIÇÕES	71
2.3.1 Organizações, ambiente institucional e isomorfismo	74
2.3.2 Legitimidade organizacional	76
2.3.2.1 Legitimidade pragmática	81
2.3.2.2 Legitimidade moral	82
2.3.2.3 Legitimidade cognitiva	83
2.3.2.4 Legitimidade das organizações da justiça	85
3 METODOLOGIA	89
3.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA	89
3.1.1 Definição das Variáveis e Operacionalização	90
3.1.1.1 Design da Informação	90
3.1.1.2 Comportamento Informacional	92
3.1.1.3 Legitimidade organizacional	92
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	93
3.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS	94
3.3.1 Primeira etapa: Caracterizando o Design da Informação dos websites dos	

tribunais da região Sul.....	94
3.3.2 Segunda etapa: Pesquisa documental sobre o Comportamento informacional do usuário da justiça	96
3.3.3 Terceira etapa: Análise prospectiva da Legitimidade.....	98
3.3.4 Síntese das etapas metodológicas.....	102
3.3.5 Limitações encontradas na pesquisa	102
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	104
4.1 DESIGN DA INFORMAÇÃO DOS WEBSITES DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO SUL	104
4.1.1 Síntese Comparativa dos websites institucionais dos tribunais da região sul	104
4.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DO USUÁRIO DA JUSTIÇA	119
4.2.1 Perfil do usuário da justiça	119
4.2.2 Usuários Externos da Justiça	120
4.2.3 Usuários internos da justiça	124
4.2.4 Usuários da justiça segundo o CNJ e Ouvidorias dos Tribunais da Região Sul	126
4.2.5 Necessidades Informacionais.....	128
4.2.5.1 Necessidades dos advogados.....	129
4.2.5.2 Necessidades das parte processuais.....	132
4.2.5.3 Necessidades dos usuários internos	133
4.2.5.4 Principais temas de manifestações via Ouvidorias dos usuários da Justiça	133
4.2.6 Fontes de Informação.....	135
4.2.6.1 Internet: Sites jurídicos e jurisprudência	137
4.2.6.2 Fontes pessoais	140
4.2.6.3 Fontes utilizadas pelos usuários internos	142
4.2.7 Comportamento de busca e uso da informação	144
4.2.8 Barreiras.....	151
4.3 REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA SOBRE LEGITIMIDADE DOS TRIBUNAIS: ASPECTOS GERAIS.....	154
4.3.1 Conceitos trabalhados nas pesquisas: Legitimidade, Confiança e Justiça Processual.....	160
4.3.2 Comparação entre as pesquisas analisadas	166
4.3.2.1 Pesquisas com foco na influência de resultados.....	167
4.3.2.2 Pesquisas com foco na influência procedimental/processual.....	170
4.3.2.3 Pesquisas com foco em variáveis externas aos tribunais	175
4.4 RELAÇÃO DOS RESULTADOS.....	181
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	186
REFERÊNCIAS.....	190
ANEXO 1 – Aplicação de modelo descritivo-normativo para análise dos	

<u>websites institucionais dos tribunais de justiça da região sul.</u>	212
1.1 Caracterização do TJPR: Título, URL, Instituição responsável e última atualização	212
1.2 Caracterização do TJSC: Título, URL, Instituição responsável e última atualização	228
1.3 Caracterização do TJRS: Título, URL, Instituição responsável e última atualização	241
ANEXO 2 – Parecer positivo da aplicação do modelo descritivo-normativo para análise dos websites institucionais dos tribunais de justiça da região sul.	259

1 INTRODUÇÃO

A utilização de tecnologias da informação para aprimorar a prestação de serviços judiciais não é uma novidade. Desde 1991, antes da existência da internet comercial no Brasil, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) já possibilitava consultas processuais remotas por redes de computadores (Brasil, 2007).

Desde então, outros marcos históricos, como o recebimento do primeiro recurso ¹, em 09/10/2007, processado integralmente de forma eletrônica, têm impulsionado a convergência entre o uso de tecnologias e a oferta de serviços judiciais, caracterizando uma nova cultura eletrônica e digital no campo do direito (Brasil, 2007).

Segundo Isaia e Puerari (2012, p. 121), no Brasil, a informatização e a incorporação de tecnologias têm sido uma solução encontrada para lidar com a questão da morosidade processual, buscando melhorias na garantia do acesso à justiça e respondendo às críticas sociais externas que questionavam a agilidade dessas organizações. Para os autores, as mudanças realizadas são necessárias, pois o Poder Judiciário "perde legitimidade em decorrência de sua ineficácia como instância de resolução de conflitos".

Susskind (2019) atribui as mudanças no gerenciamento e na resolução de disputas realizadas pela administração da justiça à internet, por meio da World Wide Web (WWW). O autor compreende a tecnologia como uma forte aliada das organizações da justiça, uma vez que seu uso amplia e aprimora os serviços do judiciário, aumentando a confiança dos tribunais e do estado de direito perante a sociedade.

O cenário descrito é vivido pelo Poder Judiciário e é compatível com a metáfora da Sociedade da Informação ou em Rede, criada por Castells (2003). Nessa metáfora, o cenário reflete uma cultura mundial altamente conectada, na qual tecnologia e informação caminham lado a lado. Esse cenário caracteriza-se pelo uso de recursos de tecnologias da informação e comunicação² (TIC) e pela velocidade da

¹ O STF recebeu o primeiro Recurso Extraordinário (RE 564821) integralmente eletrônico. Seu processamento inicial começou no Juizado Especial Federal (JEF) do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF-1) e todas as fases de sua tramitação se deram em ambiente eletrônico, sem utilização de papel (Brasil, 2007).

² As TIC podem ser entendidas como um conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação, sendo as mais conhecidas os equipamentos (computadores, hardware) e os programas (software) (Wachowicz, 2012, p. 25).

circulação informativa em tempo real, o que introduz novas concepções de tempo e espaço.

No entanto, apesar do objetivo das TIC ser a ampliação e melhoria dos serviços das organizações da justiça, tais características originam uma série de fenômenos informacionais que devem ser investigados por pesquisadores da informação (Barreto, 2002, p. 14). Isso ocorre porque a comunicação no âmbito da Sociedade da Informação está passando por transformações, destacando-se entre elas o aumento da velocidade do fluxo informacional e a alteração da linguagem. Essas mudanças levam a uma compreensão da linguagem como multimodal e hibridizada, pois os ambientes digitais possibilitam inúmeras formas de representação da estrutura da informação, incluindo imagens, vídeos e sons (Barreto, 2008).

Tais transformações informacionais atingem as organizações da justiça, pois o ambiente digital, onde se concentra a comunicação dessas organizações, possibilita a utilização de uma diversidade de recursos audiovisuais, como vídeos, imagens, gráficos e hiperlinks na estrutura da informação. Portanto, o uso desses recursos deve buscar facilitar a compreensão da informação pelo cidadão para o exercício de sua cidadania. Esses novos paradigmas fazem emergir a necessidade de buscar métodos, diretrizes e parâmetros para a organização da informação disponibilizada em sistemas de informação, como websites, blogs e similares (Barreto, 2013).

Esta pesquisa considera, na formulação de sua problemática, que a prestação dos serviços realizados pelo Poder Judiciário em ambientes on-line influencia fenômenos disruptivos na interação do usuário, promovendo mudanças em sua sensibilidade e competência cognitiva. Diante disso, emerge a necessidade de organizar a informação disponibilizada nos sites institucionais dos tribunais de justiça, sob pena de comprometer o exercício da cidadania e o acesso à justiça.

Para tanto, os Tribunais de Justiça Estaduais são utilizados como objeto de estudo. Conforme disposto no art. 92, inciso VII, da Constituição Federal de 1988, esses tribunais são responsáveis por todas as matérias que não estejam destinadas à Justiça Especializada - Justiça Federal, do Trabalho, Eleitoral ou Militar. Dessa forma, eles apreciam questões pertinentes ao direito civil, penal, administrativo, tributário, ambiental, entre outros (Brasil, 2019, online).

A escolha pelos Tribunais de Justiça Estaduais deu-se pelo fato de apreciarem questões de diversas áreas do direito, tornando-os um dos maiores segmentos do Poder Judiciário. De acordo com o Conselho Nacional da Justiça (Brasil. Conselho Nacional de Justiça, 2020, p. 74), os dados apresentados pelo relatório da Justiça em

Números de 2020 revelam que esses tribunais correspondem a 57,2% das despesas totais do Poder Judiciário. Essa porcentagem, além de refletir os gastos monetários envolvidos, evidencia a importância desses tribunais para a sociedade e o exercício da cidadania, uma vez que atendem a um volume maior de demandas. Suas atribuições incluem o julgamento de demandas de competência originária e recursos interpostos contra decisões proferidas em primeiro grau, além de prestarem serviços no âmbito administrativo ao cidadão.

Além disso, foi realizado um recorte no objeto de pesquisa, focando apenas 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). Essa escolha baseou-se no fato de que o TJRS e o TJPR estão entre os cinco maiores tribunais estaduais, tornando a região Sul composta, em sua maioria, por tribunais de grande porte (com exceção do TJSC).

Entende-se que essa delimitação é uma vulnerabilidade da pesquisa, mas foi necessária devido à complexidade das etapas propostas para a verificação dos resultados no tempo disponível para a finalização desta dissertação.

É importante ressaltar que os tribunais de grande porte representam 64% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional e abrangem 51% da população brasileira, refletindo um significativo investimento de recursos públicos e maior concentração na prestação de serviços públicos jurisdicionais (Brasil. Conselho Nacional de Justiça, 2021).

Em busca de métodos, diretrizes e parâmetros para organizar a informação disponibilizada em sistemas de informação, identificou-se que o Design da Informação (DI) é um campo do conhecimento útil para as necessidades retratadas. Seu propósito é definir, planejar e configurar o conteúdo de uma mensagem e dos ambientes em que são apresentados, com o intuito de satisfazer as necessidades informacionais dos destinatários e promover a eficiência na comunicação informacional (SBDI, 2020).

O Design da Informação pode ser compreendido como a arte e, ao mesmo tempo, a ciência de preparar o conteúdo informacional para ser compreensível pelos seres humanos de forma eficiente e eficaz (Jacobson, 1999, p. 84, tradução nossa). O campo busca permitir que as pessoas se orientem em um espaço tridimensional (urbano ou virtual) com conforto e facilidade, projetando interações por meio de equipamentos que sejam naturais, fáceis e agradáveis, resolvendo problemas do design da interface humano-computador (Horn, 1999, p. 15, tradução nossa). Dessa

forma, esse campo é de grande importância social e está conectado à democracia, pois não há democracia sem informações claras e verdadeiras (Redig, 2004).

No entanto, embora o Design da Informação utilize recursos como palavras, imagens, gráficos, mapas e desenhos (Jacobson, 1999), esse campo vai além de questões físicas, como aparência e texto. De acordo com Carliner (2000), os projetos de Design da Informação devem considerar os níveis cognitivo e afetivo para a criação de produtos comunicacionais nos ambientes digitais.

O nível cognitivo busca compreender a capacidade de compreensão da informação pelo interagente (usuário) e facilitar o processo de assimilação. Para tanto, é necessário entender as necessidades, as situações que provocaram a busca de informações e assistência, os objetivos e a satisfação do usuário, levando em conta suas limitações, experiências e barreiras (Carliner, 2000).

No que diz respeito ao nível afetivo, que segundo Carliner (2000) se enquadra no campo do Design de Comunicação, busca-se compreender a interação dos usuários com o produto comunicativo. Isso inclui verificar se os usuários conseguem encontrar a informação que necessitam com facilidade, se a compreendem e se a apresentação do conteúdo desperta o desejo de utilizá-lo para realizar as tarefas pretendidas (Carliner, 2000).

Dessa forma, percebe-se que o Design da Informação precisa considerar questões sobre o comportamento informacional do usuário e como ele se relaciona com os ambientes on-line para a criação e manutenção de seus produtos comunicativos. Para atender a essas questões, o campo do Design da Informação caracteriza-se pela interdisciplinaridade, estabelecendo diálogos com outras áreas científicas para desenvolver seu conhecimento. Algumas dessas disciplinas incluem a Ciência da Informação, a Ciência da Computação, o Design, a Ciência Cognitiva, a Ciência de Dados e os Sistemas Inteligentes (Jorente *et al.*, 2020).

A Ciência da Informação preocupa-se com o constante dinamismo informacional e busca indagar, compreender e explicitar a informação social por meio de modelos teórico-científicos (Silva; Ribeiro, 2011). Seus estudos sobre o indivíduo e o uso da informação possuem uma longa tradição e tiveram início com pesquisas de usuários em bibliotecas nos EUA na década de 1930, expandindo-se para outros países (Araújo, 2016).

Wilson (2000) atribui o surgimento do campo de estudos de usuários à década de 40, no contexto da Biblioteconomia, com a utilização exclusiva de métodos

quantitativos e foco apenas nos sistemas de informação, ignorando os aspectos humanos do uso da informação.

Com a evolução do campo, na década de 1980, foi integrada uma abordagem focada no usuário e suas subjetividades, conhecida na literatura como abordagem cognitiva. Essa abordagem considera o usuário como um agente ativo, a informação como uma construção e reconhece a existência de perspectivas situacionais, demandando uma abordagem holística (Araújo, 2016).

Os trabalhos de Ellis, Dervin, Kuhlthau e Wilson tornaram-se referências na abordagem cognitiva, possibilitando avanços no campo ao utilizar métodos qualitativos e conceitos que permitiam uma perspectiva mais abrangente, considerando situações pessoais, sociais e organizacionais em que a informação surgia ou era utilizada (Wilson, 2000; Pereira, 2010; Souza, 2019).

O termo "comportamento informacional" foi cunhado por Tom Wilson no final da década de 1990, com o propósito de diferenciar sua abordagem de estudos focados no uso da informação, anteriormente denominados "estudos dos usuários". De acordo com Wilson (1999), o comportamento informacional abrange as ações que uma pessoa realiza ao identificar suas próprias necessidades informativas. Esse processo inicia-se com o comportamento de busca e engloba o uso e a transferência da informação. Em síntese, o comportamento informacional abrange a necessidade, busca, uso e compartilhamento da informação.

Romagnoli e Bartalo (2015) destacam que a transição dos suportes físicos para o meio digital provoca alterações no comportamento informacional dos usuários, tornando essencial a investigação desse fenômeno. Para abordar essas mudanças, os autores consideram fundamental: identificar as necessidades informacionais dos usuários da justiça; examinar as fontes utilizadas para buscar informações no ambiente digital; investigar o uso das informações obtidas; e avaliar a satisfação das necessidades informacionais.

A pesquisa reconhece que os campos do Design da Informação e os estudos em comportamento informacional, vinculados à Ciência da Informação, têm o propósito de compreender a informação em vários aspectos, buscando promover a eficácia e eficiência³ comunicativa. Ao buscar a satisfação dos usuários da justiça,

³ Monteiro (2000, tradução nossa) entende que "eficiência" e "eficácia" são termos que possuem diferenças. O autor define a "eficiência" como fazer as coisas bem-feitas, resolver problemas, cumprir deveres, reduzir custos, representando a relação entre os recursos aplicados (meio) e o produto final obtido (fim), preocupando-se com métodos, com o intuito de aplicar os recursos da forma mais racional possível. Enquanto a "eficácia" seria fazer bem as coisas certas, desenvolver alternativas criativas,

esses estudos podem influenciar a legitimidade organizacional das instituições ligadas à justiça.

A eficiência comunicativa da informação em sites é um dos assuntos relevantes nos estudos organizacionais sobre a legitimidade das organizações da justiça. Essa relevância se deve ao fato de que a legitimidade dessas organizações não se justifica apenas pela dimensão regulatória que lhes é conferida, mas também depende da validação das dimensões normativas e cultural-cognitivas, ou seja, elas precisam ser aceitas pela sociedade.

Assim, parte-se do pressuposto de que a forma como os conteúdos informacionais são disponibilizados nos websites institucionais dos tribunais e como são utilizados pelo cidadão pode influenciar a legitimidade das organizações da justiça.

Diante da problemática apresentada, a presente dissertação tem como base a seguinte pergunta de pesquisa:

Como as práticas do Design da Informação e o comportamento informacional do usuário influenciam a legitimidade organizacional dos tribunais de justiça estaduais da região sul do Brasil?

1.1 JUSTIFICATIVA

A temática proposta justifica-se socialmente pela sua atualidade, considerando as mudanças comunicacionais surgidas na Sociedade da Informação com o uso das TIC e a interconexão mundial dos computadores (internet), que promoveram mudanças culturais na execução de tarefas e na prestação de serviços (Castells, 2003; Lévy, 1999).

No âmbito das organizações da justiça, verifica-se que o Poder Judiciário incorporou a tecnologia como uma forma de ampliar e melhorar o serviço, visando aumentar a confiança institucional da sociedade (Susskind, 2019; Isaia; Puerari, 2012). Nesse contexto, torna-se necessário refletir sobre formas de aprimorar as informações disponibilizadas ao usuário no ambiente digital (Barreto, 2013), representado, no caso, pelos portais dos tribunais de justiça estaduais da região Sul do Brasil. Os serviços online atuam como um meio de comunicação entre a organização e o cidadão, tornando essa reflexão fundamental.

obter resultados e aumentar lucros, preocupando-se com os resultados (fim) e seu alcance, ou seja, seria a seara que verifica se as “coisas bem-feitas” são realmente as coisas que deveriam ser feitas.

O estudo do Design da Informação e do comportamento informacional do usuário no âmbito do Poder Judiciário possui uma importante justificativa social: a democratização da informação ao cidadão, pois uma democracia efetiva depende de informações claras e verdadeiras (Redig, 2004). Além disso, é essencial considerar que as informações fornecidas pelos tribunais estaduais devem ser satisfatórias ao cidadão, visando evitar crises de legitimidade organizacional.

Outra justificativa social recente relacionada a esses temas está na crescente preocupação das instituições do Poder Judiciário com a disposição das informações nos portais dos tribunais. Essa importância foi destacada durante uma Audiência Pública promovida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ)⁴ por meio do Comitê de Comunicação Social do Poder Judiciário. O tema da Audiência Pública foi a padronização dos portais dos tribunais para a apresentação de informações institucionais na internet, levando em consideração aspectos de usabilidade, acessibilidade e experiência do usuário.

Em consideração a justificativa acadêmica, a pesquisa é de grande relevância pois aborda três temas atualmente importantes e significativos para a sociedade. Primeiramente, o Design da Informação, que ao preparar o conteúdo informacional, busca satisfazer as necessidades dos usuários e promover eficiência e eficácia na comunicação (SBDI, 2020; Jacobson, 1999).

Em segundo lugar, o comportamento informacional dos usuários, que por meio de seus modelos, considera aspectos dos processos cognitivos humanos, como necessidades, busca, barreiras, uso e compartilhamento de informações pelo usuário (Wilson, 2000).

Por fim, a legitimidade organizacional das organizações da justiça, que permite compreender que elas estão sujeitas à avaliação social, sendo essencial que suas ações sejam percebidas como desejáveis, adequadas e apropriadas pelo público (Suchman, 1995; Parsons, 1960), a fim de aumentarem sua credibilidade e afastarem relatos negativos (Meyer; Rowan, 1991).

Outra justificativa relevante é a escassez de estudos aprofundados que abordem especificamente a triangulação dos temas: Design da Informação, comportamento informacional e legitimidade das organizações da justiça. Essa lacuna

⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Audiência Pública sobre Padronização dos Portais dos Tribunais, Conselho Nacional de Justiça**. Brasília. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/agendas/audiencia-publica-sobre-padronizacao-dos-sites-dos-tribunais/>>. Acesso em: 24 jan. 2022.

foi constatada em uma busca preliminar utilizando os principais termos, realizada em bases de dados científicas, como o Portal de Periódicos Capes e as bases de dados Scopus e Scielo, com a aplicação de filtros "open access" e "artigo". Vale ressaltar que o recorte temporal utilizado abrange os últimos 5 anos (2017 a 2021), indicando a necessidade de investigações mais aprofundadas nesse campo de estudo.

QUADRO 1- PESQUISA PRELIMINAR REALIZADA NAS BASES

TERMOS-CHAVE	CAPEs	SCOPUS	SCIELO
	Total	Total	Total
“Design da Informação” OR “Design Information”	706683	227	1331
Legitimacy AND Courts	6209	611	15
“Design Information” AND Courts	121	1	0
“Design Information” AND Legitimacy	119	0	0
“Design da Informação” AND Legitimidade	4	0	0
“Comportamento informacional” OR “Information behaviour”	4511	67651	8
“Information behaviour” AND Courts	97	0	0
“Information behaviour” AND Legitimacy	95	1	0
“Comportamento informacional” AND Legitimidade	4	0	0
“Information behaviour” AND “Design Information”	57	1	0
“Comportamento informacional” AND “Design da Informação”	1	1	0
“Design Information” AND “Information behaviour” AND Legitimacy	4	0	0

Fonte: O autor (2022).

Os termos-chave consultados comprovam a oportunidade de pesquisas que investiguem a influência do Design da Informação e do comportamento informacional na construção da legitimidade das organizações da justiça. Essa lacuna representa um ponto de estudo importante, pois a triangulação desses temas permite verificar

empiricamente como as variáveis se relacionam com a legitimidade das organizações da justiça. Por meio de uma análise interpretativa e prospectiva da legitimidade organizacional, é possível identificar oportunidades e ameaças futuras, bem como avaliar possíveis consequências e impactos para a tomada de decisões dos tribunais de justiça.

A proposta no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da UFPR é justificada pela sua consonância com as perspectivas da área de concentração e da linha de pesquisa "Informação e Gestão Organizacional". Ambas buscam apoiar projetos e iniciativas em diversos segmentos, como educação, governo, negócios, serviços e indústria, fundamentados em reflexões teóricas e propostas práticas relacionadas à gestão da informação e conhecimento.

É importante ressaltar que a perspectiva organizacional da Gestão da Informação enxerga a informação como um recurso estratégico essencial para o sucesso das organizações do futuro. Quando adequadamente gerenciada, a informação proporciona vantagem competitiva (Karim; Hussein, 2008; Detlor, 2010) e a possibilidade de agregar valor a produtos e serviços existentes (Choo, 2003).

Tal entendimento é relevante, pois tanto a variável Design da Informação quanto o comportamento informacional realizam práticas de gestão informacional que podem aprimorar as avaliações e percepções sociais dos indivíduos. Além disso, a perspectiva do indivíduo como o centro da Gestão da Informação fortalece os esforços desta pesquisa, pois o ser humano é considerado o principal ator na construção do conhecimento e das instituições sociais (Davenport, 2002; Mcgee; Prusak, 1997; Choo, 2003).

Percebe-se que o problema da dissertação está alinhado ao campo da Gestão da Informação Organizacional, que considera a informação como um ativo estratégico capaz de promover melhorias internas e externas quando gerida de forma estratégica, possibilitando aprimorar avaliações e percepções sociais do serviço prestado pelos tribunais. O objetivo da pesquisa é analisar os websites dos tribunais de justiça da região sul do Brasil sob a perspectiva do Design da Informação e o comportamento informacional do usuário da justiça, verificando se a aplicação dessas áreas influencia a legitimidade dessas organizações.

Dessa forma, a dissertação explora as possibilidades de relações epistemológicas, metodológicas e problemáticas comuns entre as áreas do Design da Informação, Ciência da Informação e Administração da Justiça. Essa abordagem

interdisciplinar permite uma visão mais ampla e contemporânea, abrindo espaço para diálogo com outras áreas do conhecimento e enriquecendo o estudo.

Ressalta-se que a presente dissertação está inserida no projeto de pesquisa "Legitimidade e Organizações da Justiça: Análise do Contexto Brasileiro", desenvolvido pelo professor orientador e vinculado ao CNPq por meio do processo 437295/2018-4. O objetivo desse projeto é analisar o problema da legitimidade no âmbito das organizações da Justiça no contexto brasileiro, com ênfase na teoria institucionalista e no institucionalismo organizacional em uma perspectiva sociolegal. Adicionalmente, destaca-se que a dissertação também está relacionada à linha de pesquisa "Legal Design e Visual Law" do grupo de pesquisa sobre Informação, Direito e Sociedade - InfoJus.

1.2. OBJETIVOS

Os objetivos estabelecidos nesta pesquisa foram definidos com a intenção de responder o problema de pesquisa apresentado.

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste projeto consiste em verificar a influência do Design da Informação e do comportamento informacional dos usuários sobre a legitimidade organizacional, no contexto dos tribunais de justiça estaduais da região sul do Brasil.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) caracterizar a aplicação do Design da Informação nos sites institucionais dos tribunais de justiça da região Sul.
- b) descrever o comportamento informacional do usuário da justiça dos tribunais de justiça da região Sul.
- c) analisar prospectivamente a legitimidade organizacional das organizações da justiça dos tribunais de justiça da região Sul.

d) analisar a relação entre: Design da Informação, comportamento informacional e legitimidade organizacional no contexto dos tribunais de justiça da região Sul.

1.3 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

A presente dissertação está organizada em cinco seções. A primeira seção é a introdução, na qual se apresenta a ideia central e uma breve explicação do contexto em que o problema de pesquisa se insere. Além disso, são abordadas as justificativas sociais e acadêmicas que fundamentam a relevância desta pesquisa, bem como o objetivo geral e os objetivos específicos.

Na segunda seção, o referencial teórico aborda os seguintes pontos: (i) a contextualização da metáfora da Sociedade da Informação; (ii) a apresentação do conceito, características, ferramentas e preocupações do Design da Informação; (iii) a explicação do conceito, evolução e modelos de comportamento informacional; e (iv) a análise da teoria institucional, isomorfismo, ambiente institucional, legitimidade organizacional e organizações da justiça.

A metodologia desta pesquisa é abordada na terceira seção, na qual se define a necessidade de analisar os sites para verificar e capturar a utilização do Design da Informação nos mesmos. Nessa seção, são apresentadas as especificações do problema de pesquisa, a pergunta de pesquisa, a definição das categorias analíticas, a delimitação, o design da pesquisa, o delineamento e as etapas da pesquisa, bem como os procedimentos de coleta e análise de dados.

A quarta seção será destinada à apresentação e discussão dos resultados da pesquisa, sendo composta por: (i) análise dos sites, na qual será realizada uma síntese comparativa dos websites institucionais dos tribunais de justiça estaduais da região sul; (ii) comportamento informacional do usuário da justiça, abordando o perfil do usuário, suas necessidades informacionais, fontes de informação, comportamento de busca, uso e barreiras; (iii) revisão sistemática da literatura sobre a legitimidade dos tribunais, englobando aspectos gerais, conceitos trabalhados nas pesquisas e comparações; (iv) relação entre os resultados.

Na quinta e última seção, apresentam-se as conclusões obtidas com o desenvolvimento deste estudo, bem como sugestões para futuras pesquisas sobre o tema. Por fim, são listadas as referências, apêndices e anexos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico foi construído de acordo com o tema para oferecer suporte ao problema e aos objetivos apresentados anteriormente. Dessa forma, as abordagens envolvendo o Design da Informação, o comportamento informacional e a legitimidade foram estruturadas de forma isolada, contextualizando sua origem e aplicação para o conhecimento do leitor. Em seguida, realiza-se a análise dos resultados de forma interdisciplinar e conjunta.

Como já contextualizado introdutoriamente, os campos escolhidos podem ser integrados porque as instituições da justiça incorporaram as TIC em resposta a críticas sociais sobre morosidade processual e melhorias no acesso à justiça (Isaia; Puerari, 2012). Essa incorporação de tecnologias levou a mudanças no gerenciamento, procedimentos e resolução de disputas pelo Poder Judiciário, além de popularizar o uso da internet (Susskind, 2019) por meio de sites, como forma de comunicação institucional e organizacional das organizações da justiça com o cidadão.

Nesse sentido, os websites dos tribunais de justiça estaduais, objeto deste estudo, desempenham um papel fundamental no exercício da cidadania e no acesso à justiça surgindo a necessidade de estudos que busquem métodos, diretrizes e parâmetros para a organização da informação disponibilizada nesses sites.

Observa-se que o Design da Informação desempenha um papel crucial na projeção de sites, buscando eficiência na comunicação e satisfação dos usuários, ao mesmo tempo que se conecta diretamente à democracia, proporcionando informações claras e verdadeiras (Horn, 1999; Redig, 2004; SBDI, 2020). A pesquisa enfatiza a importância de compreender as necessidades informativas dos usuários e seu comportamento ao interagir com websites, abordando o conceito de "comportamento informacional" que engloba ações de busca, uso, barreiras e compartilhamento de informações (Wilson, 1999).

Assim, a pesquisa considera que tanto o Design da Informação quanto o comportamento informacional estão intrinsecamente relacionados ao acesso à justiça e à democracia, podendo influenciar a opinião pública e a legitimidade das instituições da justiça.

Diante de críticas e questionamentos cotidianos sobre a eficiência, qualidade e distribuição social da justiça, torna-se necessária a adoção de mecanismos de governança pública pelas organizações da justiça para neutralizar críticas externas

(Almquist; Grossi; Helden; Reichard, 2013), uma vez que essas organizações não estão isentas do julgamento social ou de pressões políticas (Silva, 2005, p.11).

Guimarães, Gomes e Guarido (2018) explicam que as organizações da justiça e seus tribunais estão situados em um ambiente altamente institucionalizado e legitimado, conferindo-lhes autoridade para tomada de decisões. No entanto, a presunção de legitimidade puramente pela ordem jurídica tem sido contestada (Guarido Filho, Luz, Silveira, 2018), sendo necessária a consideração de outras dimensões de legitimidade, como a aceitação social, para garantir a legitimidade das instituições da justiça.

Dessa maneira, é estudado como o Design da Informação e os estudos de comportamento informacional podem influenciar a legitimidade organizacional dos tribunais de justiça estaduais da região sul do Brasil.

O percurso do presente referencial tem início com uma abordagem sobre o tema Design da Informação, situando-o historicamente e conceitualmente, além de descrever seus elementos e finalidades. Dentro dessa categoria, são abordados aspectos como o profissional designer de Informação, suas características, teorias, ferramentas e preocupações, incluindo a usabilidade e a experiência do usuário (UX).

Ao final da categoria, explora-se o processo de Design da Informação, baseado nos elementos propostos por Garrett (2002) para ambientes digitais, e no estudo de Carliner (2000), que considera os níveis cognitivos e afetivos na criação de produtos comunicacionais.

Posteriormente, a pesquisa direciona seu foco para o campo do comportamento informacional, apresentando a evolução dos estudos e seus principais modelos da era cognitiva, que incluem: (i) Wilson (1981, 1996); (ii) a Teoria do Sense-Making de Dervin (1983); (iii) o modelo comportamental de Ellis de estratégias de busca de informação (1989, 1993); (iv) o modelo dos estágios do comportamento de busca de informação de Kuhlthau (1991); e (v) o modelo multifacetado de Choo (2003). Dentre os modelos apresentados, é escolhido o modelo de comportamento informacional de Wilson (1999) por aprimorar e fundir os estudos de Dervin e Ellis, apresentando-se operacionalmente mais estruturado.

Na sequência, o foco se direciona para a categoria de legitimidade organizacional, na qual são abordados aspectos fundamentais da teoria institucional que fundamenta a categoria, o ambiente institucional e a legitimidade organizacional.

O objetivo é trazer aspectos teóricos e conceituais relevantes, bem como estabelecer sua conexão com as dimensões informacionais pertinentes para esta dissertação.

2.1 DESIGN DA INFORMAÇÃO: ASPECTOS INICIAIS

O Design da Informação é um campo do conhecimento essencial para atender às necessidades informacionais, especialmente diante do aumento do fluxo de informações e dos processos cognitivos dos usuários. Conforme destacado pela Sociedade Brasileira de Design da Informação (SBDI), o Design da Informação tem como propósito a definição, planejamento e configuração do conteúdo de uma mensagem, bem como dos ambientes em que são apresentados, sejam eles físicos ou digitais. Seu principal objetivo é satisfazer as necessidades informacionais dos destinatários, promovendo a eficiência comunicativa (SBDI, 2020).

Históricamente, o Design da Informação surge como disciplina na década de 1940, impulsionado pelos conhecimentos de Ladislav Sutnar. No final do século XX, a disciplina começa a consolidar metodologias específicas, tornando-se uma disciplina autônoma e uma subárea do Design. No entanto, somente em 1979, com a fundação do *Information Design Journal*, é que a área começou a apresentar crescimento em publicações científicas (Barreira; Oliveira; Jorente, 2019; Jorente *et al.*, 2020).

Saul Carliner (2000) também menciona que anteriormente a comunicação técnica realizada pelas organizações era guiada por um conceito chamado Design de Documentos (DD), introduzido em 1981 através do livro "*Guidelines for document designers*", com autoria de Felker, Picketing, Charrow, Holland e Redish.

O Design de Documentos é definido como o campo que se preocupa com a criação de textos que integram palavras e imagens, buscando ajudar as pessoas a atingirem seus objetivos e a utilizar a informação de forma eficiente (Carliner, 2000).

Carliner (2000) reproduz o entendimento de Redish (2000) ao apresentar duas dimensões do Design de Documentos, baseadas em: a) no processo geral de desenvolvimento de um documento bem-sucedido; b) na forma de apresentação das informações na página ou tela, incorporando questões como layout, tipografia, cor, entre outros aspectos (campo que concentra mais estudos).

Porém, como já foi contextualizado, o uso do ambiente digital promoveu alterações significativas na forma de comunicação e, embora o Design de Documentos oferecesse orientações para a estruturação da informação, nem sempre elas puderam ser transferidas para este novo contexto digital. Assim, foi necessário

adicionar ao Design de Documentos novas abordagens, que em sua maioria foram concebidas a partir da prática ou estudos práticos (Carliner, 2000). Conforme consultado nos estudos de Carliner (2000), as principais abordagens incorporadas ao Design de Documentos podem ser verificadas no QUADRO 2.

QUADRO 2- ABORDAGENS INCORPORADAS AO DESIGN DE DOCUMENTOS SEGUNDO CARLINER

Abordagem	Conceito
Escrever como uma atividade de resolução de problemas	A escrita técnica destina-se a comunicar um propósito (Flower, 1989);
Escrita orientada a tarefas	O conteúdo estruturado deve auxiliar as pessoas a realizar tarefas específicas (Carliner, 2000).
Minimalismo	A quantidade de informação deve ser estruturada com uma quantidade limitada e assertiva de instrução (CARROLL, 1990).
Design centrado no usuário	Considera que parte significativa do projeto deve se basear na comunicação direcionada ao usuário, tornando a informação mais compreensível e requerendo menos documentação de produtos nas interfaces (Norman, 1990).
Tecnologia de desempenho humano	Emerge do design instrucional, requer que o designer certifique-se de que os usuários tenham recursos adequados para o cumprimento de suas atividades, ao transmitirem conhecimento e habilidades (Stolovich; Keeps, 1999; Bowie, 1996).
Impacto final	As informações vinculadas devem estar alinhadas aos objetivos organizacionais e ao desempenho da organização (Robison, Robison, 1989).
Processo-maturidade	A qualidade dos produtos está alinhada com a maturidade do desenvolvimento do processo (HACKOS, 1994)

Fonte: adaptado de Carliner, (2000) tradução nossa.

As abordagens apresentadas resultaram das limitações enfrentadas pelo Design de Documentos, o que impulsionou a criação do Design da Informação (Carliner, 2000). No entanto, a diferença entre esses campos, segundo Carliner (2000), reside no fato de que o Design da Informação não se limita apenas às questões de aparência e texto, mas possui um foco mais amplo, preparando produtos comunicacionais que atendam aos objetivos de desempenho estabelecidos pela organização, desenvolvidos previamente em um projeto.

O International Institute for Information Design (IIID) considera o Design da Informação como um campo enraizado no Design Gráfico, compartilhando a preocupação com a experiência do usuário, o uso de linguagens simples e a pesquisa de design (IIID, 2022, tradução nossa).

Segundo Hollis (2001, p. 4), o Design Gráfico possui três funções básicas: (i) identificar, ou seja, comunicar a natureza ou origem de determinada coisa, como

placas de estabelecimentos, estandartes, brasões, marcas, símbolos de editoras e gráficos, rótulos de embalagens, bandeiras e logotipos; (ii) informar e instruir, indicando a relação de uma coisa com outra em termos de direção, posição e escala, como sinais de direção, mapas e diagramas; e (iii) apresentar e promover determinado produto, serviço, circunstância ou ideia, por meio de pôsteres e anúncios publicitários, com o objetivo de atrair a atenção e tornar a mensagem inesquecível.

Dessa forma, o Design da Informação pode ser considerado o campo que se enquadra na segunda função definida por Hollis (2001), uma vez que se dedica a aperfeiçoar e efetivar processos de criação e disseminação de mensagens a serem comunicadas. Segundo Fontoura (2002), o design, por si só, é um campo do conhecimento que permite a convergência e aplicação de diferentes disciplinas. Quanto à multidisciplinaridade do campo, Kerckhove (1997) argumenta que o design desempenha um papel metafórico, buscando trazer benefícios funcionais nas modalidades cognitivas e sensoriais, portanto, não se limita a questões meramente estéticas (Kerckhove, 1997 *apud* Fontoura, 2002, p. 75).

Quanto à importância do design, Norman (2002, tradução nossa) esclarece que a mente humana é perfeitamente adaptada para dar sentido ao mundo e que objetos bem concebidos por um bom design são fáceis de interpretar e compreender, visto que foram projetados de forma a conter pistas visíveis sobre o seu funcionamento. Por outro lado, objetos mal projetados podem ser difíceis e frustrantes de serem utilizados. Dessa forma, um design pobre aprisiona o usuário, impossibilitando o processo de interpretação e compreensão.

Redig (2004) especifica alguns elementos necessários para caracterizar o design de informação, que são: destinatário, forma da mensagem e tempo da mensagem. No elemento destinatário, o foco é direcionado ao receptor, e com base nele será determinado o conteúdo da mensagem. Quanto ao elemento forma, devem estar presentes: analogia, clareza, concisão, ênfase, coloquialidade, consistência e cordialidade, os quais estão descritos no QUADRO 3.

QUADRO 3- REQUISITOS DO ELEMENTO FORMA SEGUNDO REDIG (2004)

Requisito	Descrição
Analogia	A informação deve ter relação visual com o conteúdo.
Clareza	Não deve haver na informação ruído que impeça ou dificulte a compreensão do usuário.
Concisão	A mensagem deve dispensar o uso de elementos desnecessários.
Ênfase	Deve ser priorizado o que é mais importante na mensagem.

Coloquialidade	A mensagem deve fazer o uso de palavras comuns.
Consistência	Os signos utilizados não devem possibilitar interpretação dúbia.
Cordialidade	Além de diretas, as mensagens devem ser respeitosas

Fonte: O autor (2002), adaptado de (Redig, 2004).

Finalmente, em relação ao tempo da mensagem, Redig (2004) considera dois requisitos importantes: a oportunidade, no sentido de a mensagem ser entregue na situação mais apropriada; e a estabilidade, pois as palavras utilizadas para descrever a informação devem possuir significados duradouros e evitar diferentes interpretações (Redig, 2004).

Em uma perspectiva conceitual, Jacobson (1999) e Horn (1999, p.15-16) compreendem o Design da Informação como a arte e, ao mesmo tempo, a ciência de preparar o conteúdo informacional, de forma que o ser humano possa utilizá-lo com eficiência e eficácia (Jacobson, 1999). Horn (1999, p.15) elenca que os principais objetivos do Design da Informação seriam:

- (i) a elaboração de documentos de fácil compreensão, de recuperação fácil e rápida, capazes de traduzirem ações efetivas;
- (ii) possibilitar uma interação fácil, agradável e natural com os equipamentos, bem como resolver problemas de interface;
- (iii) permitir que as pessoas se orientem em um espaço tridimensional (material ou virtual) com conforto e facilidade. (Horn, 1999, p.15).

De forma mais sintética, Petterson (2002) entende que o principal objetivo do Design da Informação é assegurar a clareza na comunicação, utilizando apresentações visuais esteticamente agradáveis e de fácil compreensão. Wildbur e Burke (1998, p.6) associam os objetivos diretamente à eficiência na apresentação informacional, pois, para os autores, a finalidade é a "comunicação eficiente da informação, o que implica a responsabilidade de que o conteúdo seja correto e objetivo em sua apresentação".

Frascara (2011) destaca que a efetividade comunicacional é alcançada pelo Design da Informação por meio da facilitação de processos de percepção, leitura, compreensão, memorização e uso da informação. Além disso, Orna e Stevens (1991) acrescentam que o uso adequado do Design da Informação não só melhora a apresentação de um determinado documento, mas também o torna mais atrativo aos usuários.

Jorente (2015, p.11), ao reunir os principais aspectos epistemológicos da disciplina, compreende que o Design da Informação estuda não apenas a representação, estruturas e codificação da informação, mas também a percepção e a

cognição humana. Isso ocorre porque o campo tem a intenção de definir e criar modelos que melhorem o fluxo de conteúdos informacionais em meios e contextos diversos.

Assim, considerando os posicionamentos apresentados, é possível inferir que o Design da Informação atua nas formas de recepção e produção de informação, criando métodos que facilitam o processo de compreensão da informação e do conhecimento durante o uso dos sistemas de comunicação, seja em meios analógicos ou digitais.

Correia (2009, p.187) associa o campo do Design da Informação ao desenvolvimento de sistemas de informação, pois procura atender, em seus projetos, às implicações relativas aos processos cognitivos e comunicativos desenvolvidos pelas pessoas. Dessa forma, o Design da Informação se apresenta como um importante método para a efetivação material de sistemas de informação.

Para Correia (2009), o Design da Informação possui quatro principais finalidades:

- (i) auxiliar no acesso a um conjunto de dados ou a informação, por meio do emprego de técnicas de representação gráfica, visando a organização e o sequenciamento lógico do conteúdo para a criação de pistas visuais que ajudem na localização de dados e informações específicas;
- (ii) auxiliar na extração de informações de um conjunto de dados, por meio da organização criteriosa no âmbito do campo visual, tornando perceptíveis suas inter-relações, semelhanças e diferenças;
- (iii) auxiliar no entendimento da informação, por meio da representação gráfica clara e consistente, ou seja, quando a representação seguir uma lógica de análise do tipo da informação mostrada, considerando o conhecimento prévio dos usuários, suas capacidades de processamento e se a informação está devidamente contextualizada; e
- (IV) auxiliar na assimilação da informação, promovendo a sua transformação em conhecimento, devendo por meio da representação gráfica cativar, motivar e envolver emocionalmente o usuário (Correia, 2009, p. 187).

Em suma, o Design da Informação encontra êxito em suas finalidades e objetivos quando os projetos de design são embasados no conhecimento dos usuários e nas tarefas que eles executarão no objeto projetado, como ressalta Rubin (1988, p.12). A abordagem detalhada sobre esse aspecto será apresentada no tópico deste capítulo intitulado "Preocupações do DI: Usabilidade e Experiência do Usuário (UX)".

2.1.1 O designer de informação

Wildbur e Burke (1998, p.6) enfatizam que o profissional do Design da Informação é, acima de tudo, um "transformador" de informação, capaz de converter

dados puros, ações sequenciais ou processos em modelos visuais que revelem sua essência por meio de uma linguagem compreensível ao público-alvo.

Complementando as atribuições do designer da informação, Rodrigues (2016, p.77) destaca a necessidade desse profissional possuir um olhar atento para as questões cognitivas do usuário, uma vez que são eles que criam e gerenciam a relação entre pessoas e a informação, com o objetivo de torná-la acessível e utilizável (Sless *apud* Orna; Stevens, 2008, p. 15).

Assim, o designer da informação é responsável pelo desenvolvimento de produtos que otimizem a aquisição da informação pelo leitor ou usuário, utilizando recursos como gráficos, infográficos, visualizações de dados e representações visuais de informação. Para tanto, o designer deverá estruturar a leitura dos dados em uma sequência de informações lógicas e de fácil compreensão, a fim de reduzir as dificuldades cognitivas do usuário (Nogueira, 2014).

Para Orna e Stevens (1991), as competências e conhecimentos necessários ao profissional do Design da Informação incluem a estruturação conceitual de produtos da informação, a utilização de sequências de apresentação, a escolha de meio e formato, as decisões sobre como o conteúdo será expresso, o gerenciamento de tecnologias relevantes e o domínio da escrita, ilustração e tipografia.

Em uma atuação mais contemporânea da profissão, Castro Junior (2016) destaca a importância do designer da informação no desenvolvimento eficaz de um sistema comunicacional, especialmente ao escolher os elementos gráficos e informacionais utilizados no design de interfaces digitais. O designer da informação possui a competência necessária para garantir o fluxo ideal de informação entre o artefato e o usuário final.

Portanto, o Design da Informação, através da seleção, arranjo, hierarquização e combinação de distinções visuais, abre novas possibilidades para os usuários, tornando o aprendizado do uso da interface e do seu conteúdo mais facilitado (Bonsiepe, 1997, p.12).

2.1.2 Características do Design da Informação

O uso da terminologia do Design da Informação é frequentemente ambíguo na literatura, apresentando variações significativas. Horn (1999) destaca que o Design da Informação abraça visões multidisciplinares, sendo adotado por diversos campos

científicos, o que torna a pesquisa mais desafiadora devido à falta de uma indexação ou categorização adequada. Isso pode resultar em uma busca indireta e, em alguns casos, até na não utilização do termo.

Logo, é possível encontrar outras terminologias para definir o Design da Informação, variando conforme a atividade e a área de atuação. Horn (1999) ilustra essa diversidade ao mencionar que, em jornais e revistas, são chamados de information graphics; nos negócios, são referidos como presentation graphics ou business graphics; e na ciência, são conhecidos como scientific visualizations (HORN, 1999, p. 17).

Nogueira (2019, p. 29) reconhece que é possível encontrar uma pluralidade de propostas terminológicas para os produtos do Design da Informação. Entre os vocábulos encontrados em sua pesquisa estão: "infogramas", "diagramas", "gráficos diagramáticos", "infográficos", "gráficos", "visualizações de informação", "visualização de dados", "gráficos informativos", "infos", entre outros. Dessa forma, a ausência de uma terminologia fortemente definida dificulta a identificação das ferramentas que o Design da Informação pode vir a utilizar (Nogueira, 2019, p. 28).

Após a revisão da literatura sobre o Design da Informação, também foi possível identificar outro termo frequentemente confundido com esse campo: a arquitetura da informação. A proximidade entre os conceitos é o motivo dessa confusão, uma vez que, segundo Morville e Rosenfeld (1998), a arquitetura da informação é a arte e a ciência de organizar informações para atender às necessidades informacionais das pessoas.

No entanto, a definição de arquitetura da informação é complexa devido à natureza multidimensional do termo, o que leva a diferentes interpretações por diferentes indivíduos. Atualmente, é comum empregá-lo para descrever o design da experiência do usuário em ambientes digitais na Web, abrangendo elementos como sistemas de navegação, estruturação de documentos e design gráfico (Robins, 2002; Rodrigues, 2016).

A origem do termo "arquitetura da informação" remete à década de setenta, quando foi empregado pela primeira vez por Wurman (1996). Wurman (1996) o concebeu para retratar a preocupação em reunir, organizar e apresentar a informação com objetivos previamente definidos.

Para Vande Moere (2005), ambos os campos possuem em comum a busca em comunicar ideias complexas com precisão, clareza e eficiência. No entanto, a

arquitetura da informação difere do Design da Informação, pois foca em questões estruturais em vez de questões ligadas à apresentação.

Horn (1999, p.21) destaca que a chave para encontrar contribuições relevantes que utilizem o Design da Informação é o uso de um repertório amplo de palavras-chave durante as consultas nas bases de dados. O autor enfatiza que o Design da Informação é frequentemente encontrado em pesquisas sobre comunicação, educação, aprendizagem, fatores humanos em tecnologia, design de interface de computador e percepção, o que evidencia a sua ampla aplicação em diversos campos da ciência.

Além da multidisciplinaridade identificada, o Design da Informação como campo científico possui outras características próprias, conforme apontado por Silva (2015, p.117): (i) Uma área de conhecimento ativa; (ii) Interdisciplinaridade; (iii) Otimização; (iv) Sistematização; (v) Foco no usuário; (vi) Foco no conteúdo; (vii) Experimentação.

O QUADRO 4, apresentado abaixo, detalha cada uma das características citadas nos estudos de Silva (2015) e indica as respectivas fontes utilizadas para a definição das mesmas.

QUADRO 4 - Características do Design da Informação (DI)

Característica	Definição
Área de conhecimento atividade	No Design da Informação, há uma relação direta entre teoria e prática. O designer utiliza pesquisas, especialmente científicas, para tomar decisões em todas as etapas do projeto, buscando atender critérios e objetivos que ampliem a funcionalidade do objeto informativo (Cadena; Coutinho, 2012, p.6443).
Interdisciplinaridade	O Design da Informação se relaciona e dialoga com diversos campos científicos para desenvolver seu conhecimento. Algumas disciplinas que mais o influenciam são: psicologia cognitiva e comportamental, ergonomia, análise do discurso, design (gráfico, 3D, digital media) e suas subdisciplinas (arquitetura da informação, design de interação, experiência do usuário e usabilidade), teoria da informação e ciências culturais (Boswood, 2002, p.135; Rosa, 2012, p.24; Baer, 2008, p.15).
Otimização	O objetivo do Design da Informação é tornar a informação clara e eficiente, transformando dados complexos em uma representação bidimensional que comunique, documente e preserve o conhecimento (Cadena; Coutinho, 2012, p.6444).
Sistematização	O Design da Informação atua sistemicamente, organizando e estruturando a informação para eliminar ambiguidades e realçar o seu significado (Cadena; Coutinho, 2012, p.6444).

Foco no usuário	O Design da Informação deve atender às necessidades informativas do usuário, apresentando dados objetivos para a tomada de decisão (Wildbur; Burke, 1998, p.6).
Foco no conteúdo	O Design da Informação busca representar o conteúdo visualmente de forma precisa e inteligível, com domínio do assunto e uso adequado do raciocínio lógico (Tufte <i>apud</i> Correia, 2009, p.190).
Experimentação	O Design da Informação valoriza padrões técnicos, mas também é aberto a experimentações, buscando constantemente novos conceitos e soluções gráficas para lidar com a crescente quantidade de informações (Schuller <i>apud</i> Rosa, 2012, p.26).

Fonte: O autor (2022), adaptado de Silva (2015, p.117).

Diante das características identificadas por Silva (2015), fica evidente a abertura e amplitude do campo do Design da Informação, refletindo sua preocupação com as questões da ciência cognitiva.

Infere-se que o objetivo central desse campo científico é fornecer ferramentas que beneficiem o entendimento do usuário na elaboração de seus artefatos e objetos informativos, consolidando assim a importância dessa disciplina na promoção da comunicação clara e eficaz.

2.1.3 Ferramentas do Design da Informação

Para transmitir a informação de forma acessível ao usuário final, sem sobrecarregar os canais perceptivos e garantir o entendimento da mensagem (eficácia), o Design da Informação faz uso de recursos como palavras, imagens, gráficos, mapas e desenhos (Jacobson, 1999).

Assim, o Design da Informação tem a capacidade de utilizar elementos tanto textuais quanto visuais na concepção de artefatos informativos. Nesta dissertação, exploraremos os campos da Tipografia e da Infografia para exemplificar o uso dessas ferramentas, fortalecendo assim o conhecimento teórico nesse campo de estudo.

2.1.3.1 Tipografia

A tipografia tem uma relação direta com a escrita e influencia a legibilidade e apresentação do conteúdo informativo, abrangendo títulos, subtítulos, legendas, texto de abertura e corpo (Menezes, 2018, p.45). Miguel (2007) a conceitua como a linguagem que estuda e sistematiza visualmente a escrita, enquanto Farias (2001,

p.15) a define como um conjunto de práticas que envolve símbolos visíveis relacionados aos caracteres ortográficos e paraortográficos.

A tipografia passa por transformações ao longo do tempo, sendo influenciada por mudanças sociais e tecnológicas. Algumas das transformações estético-técnicas incluem impressão offset, fotocomposição, estilo tipográfico internacional, Letraset e popularização dos computadores (Fassira, 2011, p. 21).

A tipografia é um campo de estudo aplicável tanto no ambiente físico quanto no digital. Hooper e Berkman (2012) destacam que, na interface digital, é fundamental considerar o contexto, o ambiente de uso, o perfil do usuário e as características do dispositivo para garantir que os elementos tipográficos sejam facilmente encontrados, lidos e compreendidos. Schriver (1997) também enfatiza a importância de compreender o que será lido, quem lerá o texto e as circunstâncias da leitura ao escolher a tipografia adequada.

Assim, a tipografia se preocupa com a legibilidade e leiturabilidade da informação. Lieberman (1967) define legibilidade como a facilidade de distinguir letras, enquanto Pereira (2000, p.58) a relaciona à nitidez dos caracteres. Tracy (1986) complementa, afirmando que é a facilidade de decifrar caracteres. Ambos os autores consideram leiturabilidade (readability) sinônimo de legibilidade, descrevendo a facilidade de absorver a mensagem ao longo do texto. Castro Junior (2016, p.45) ressalta as diferenças, pois a leiturabilidade considera outros fatores que interferem na fluidez da leitura. Nesta dissertação, tratamos os termos como sinônimos.

Becker (Heller, 2004, p.16) descreve três principais gêneros de comportamento para o uso da tipografia: texto, informação e imagem. A legibilidade pode ter maior ou menor importância, variando de acordo com o conteúdo e a intencionalidade da comunicação. No gênero texto, a legibilidade é um fator crítico, transmitindo o pensamento e o ofício do escritor, sendo invisível, perfeitamente definida e ópticamente precisa. Na entrega da informação, a legibilidade também é crítica, pois deve rotular, identificar, dirigir e transmitir a informação de forma detalhada. Já na tipografia como imagem, a legibilidade não é um fator crítico, buscando transmitir pontos de vista e atitudes.

Miguel (2007) destaca a importância da experiência visual na legibilidade e leiturabilidade da informação, enfatizando sua conexão íntima com os outros sentidos humanos: tato, olfato, audição e paladar. Além disso, o autor ressalta a relevância dos princípios gestálticos e das pesquisas conduzidas por neurocientistas como fundamentais para o campo da tipografia.

2.1.3.2 Infografia

A infografia, conforme definida por Valero Sancho (2001, p.201), é uma apresentação informativa em um produto visual ou audiovisual, desenvolvido com elementos icônicos (estáticos ou dinâmicos), tipográficos e/ou auditivos (normalmente verbais). Seu objetivo é facilitar a compreensão de acontecimentos, ações ou coisas da atualidade, podendo acompanhar ou substituir o texto informativo (falado ou escrito).

A infografia é especialmente útil quando o texto não é suficiente para explicar algo de forma objetiva e clara (Teixeira, 2007, p.112). Entre os diferentes elementos que a infografia pode utilizar para a apresentação visual da informação, destacam-se: forma, cor, imagem, escala, esquemas visuais, gráficos estatísticos e direção (Cairo, 2013; Padua; Dias; Lima, 2015; Menezes, 2018).

Ao analisar a descrição do termo "infografia", percebe-se uma forte conexão com o campo do Design da Informação. Silva (2015, p.107) explica que a distinção entre os termos ocorre na prática devido aos campos de conhecimento que os utilizam: "Enquanto o termo Design da Informação é mais abrangente na literatura do design gráfico, 'infografia' é mais comum entre autores relacionados ao jornalismo".

Segundo Correia (2009, p.187), o Design de Informação é um campo do conhecimento que utiliza a infografia como objeto de estudo, mas não se limita a ela, pois engloba outras competências voltadas aos sistemas de informação e processos de comunicação e cognição.

Sobre outras nomenclaturas relacionadas ao termo, este trabalho considera os termos "visualização da informação", "infografia" e "diagramas" como expressões sinônimas, pois têm o mesmo objetivo: reduzir a carga cognitiva e facilitar a compreensão da informação pelo destinatário (Fassira, 2011, p.48).

Com o avanço tecnológico e as melhorias trazidas pela informática, o campo da infografia tornou-se necessário para diversos profissionais, incluindo jornalistas visuais, designers e artistas gráficos (Cairo, 2008; Nogueira, 2014). Sancho (2008, p.494) atribui o surgimento dos infográficos digitais à consolidação da internet e destaca que sua implementação aumentou a complexidade dos produtos informativos, permitindo o uso de recursos multimídia e o surgimento de novas mídias digitais, afastando-se dos instrumentos clássicos de desenho utilizados nos infográficos impressos.

O infográfico digital é uma apresentação informativa não vinculada ao campo jornalístico, geralmente com infogramas em sequência sucessiva ou mista para publicações digitais ou audiovisuais. O infográfico digital pode usar unidades icônicas elementares ou complexas, com ou sem dinamicidade, e ser complementada com tipografias, sinais gráficos, links auditivos, legendas, citações e notas de hipertexto (Sancho, 2008, p.494).

Os estágios da Infografia no ambiente digital podem ser divididos em três: (i) infográficos lineares, uma transposição da mídia impressa; (ii) infográficos multimídia, que incorporam recursos como movimento, vídeo, áudio e interatividade; e (iii) infográficos em base de dados, alimentados por informações próprias ou da internet. Atualmente, a fase mais avançada é marcada pela maior interatividade, mesclagem e integração de conteúdos, possibilitando aos usuários acessar, contrastar e comparar amplas quantidades de informações (Rodrigues, 2010, p. 35).

2.1.3.3 Utilização da Teoria de Gestalt

A Teoria da Gestalt não possui uma tradução específica em língua portuguesa, mas pode ser entendida como uma estrutura concebida a partir de diversos experimentos investigativos (Gomes filho, 2003). Seu estudo contribui diretamente para a compreensão da percepção humana, explicando como o cérebro percebe objetos visuais e as relações entre o sujeito e o objeto. Isso estabelece parâmetros sobre a forma, o todo, as partes, as continuidades e a estabilidade de elementos distintos.

Gomes Filho (2003) identifica os principais princípios estabelecidos pela teoria, que embasam a leitura visual, como unidade, segregação, unificação, fechamento, continuidade, proximidade, semelhança e pregnância da forma.

Os princípios mencionados foram identificados no estudo de Menezes (2018) e estão detalhados no QUADRO 5, acompanhados das fontes utilizadas para sua conceitualização.

QUADRO 5- Princípios da teoria de GESTALT

Princípio	Descrição
Unidade	O conceito se refere às formas que compõem um todo, percebidas pela relação entre os elementos de uma composição (Andrade; Sluter, 2015).

Segregação	Está relacionada à capacidade perceptiva de separar, identificar ou destacar unidades ou partes de uma determinada composição, pode ser realizada pela diferença entre nuances de cores (Gomes filho, 2003).
Unificação	Está relacionado à organização, harmonia visual e equilíbrio em objetos ou composições visuais (Andrade; Sluter, 2015).
Fechamento	Ocorre quando há uma tensão visual que busca completar ou fechar determinada forma ou padrão bem estruturado que se mostra incompleto aos olhos (ARNHEIM, 2011).
Continuidade	Este princípio se manifesta quando os elementos de uma composição estão organizados de forma a criar uma fluidez visual e serem percebidos como partes de um mesmo grupo (Menezes, 2018).
Proximidade	Esse princípio é percebido quando os elementos estão próximos, gerando a sensação de um todo ou unidades dentro dele, reforçando a relação entre eles (Lidwell; Holden; Butler, 2010).
Semelhança	Esse princípio envolve a percepção de igualdade entre formas, cores, tamanhos e outras características comuns nos elementos visuais, promovendo unificação, equilíbrio e harmonia (Gomes filho, 2003).
Pregnância da forma	Refere-se à facilidade perceptiva em compreender e interpretar uma estrutura visual, assim quanto melhor a organização visual de determinada composição, melhor será o nível de sua pregnância (Gomes Filho, 2003).

Fonte: Menezes (2018, p.74).

Esses princípios são utilizados para facilitar a leitura visual e podem ser utilizados em produtos do Design da Informação.

2.1.3.4 Preocupações do DI: Usabilidade e Experiência do Usuário (UX)

Ao conceituar o Design da Informação e suas ferramentas, fica evidente que esse campo tem como preocupação central o indivíduo/usuário, buscando facilitar o processo de compreensão da informação. Nesse contexto, os termos de usabilidade e experiência do usuário ganham destaque, pois visam promover a facilidade e satisfação na interação humano-computador.

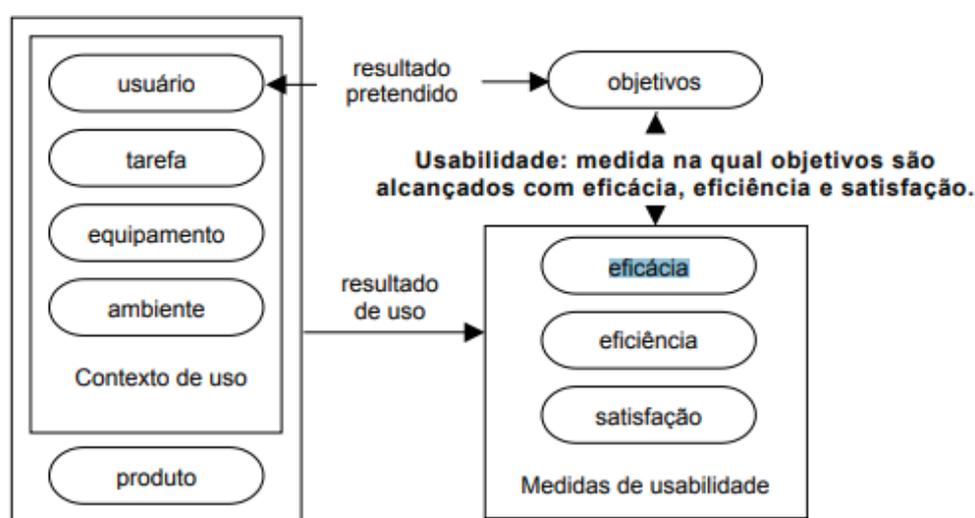
De acordo com Nielsen e Loranger (2007), a usabilidade dos sites nunca foi tão crucial como nos dias atuais, pois a Web se tornou uma ferramenta essencial e parte da rotina das pessoas. Com a utilização massiva de inúmeras páginas na Web, os usuários estão cada vez menos tolerantes com sites complexos (Nielsen; Loranger, 2007).

O conceito de usabilidade remonta ao ano de 1991, quando foi descrito pela primeira vez no conjunto de normas da ISO 9126. Essas normas tinham como objetivo definir critérios para a qualidade de produtos de software. A usabilidade é definida

como "um conjunto de atributos de software relacionados ao esforço necessário para seu uso e à avaliação desse uso por um determinado conjunto de usuários" (ISO 9126, 1991).

O conceito de usabilidade foi reformulado em 1998 pela norma ISO 9241-11, que o define como "a medida em que um produto pode ser usado por usuários específicos para atingir metas específicas com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto de uso específico" (ISO 9241-11, 1998). Além de descrever a usabilidade, a norma ISO 9241-11 também apresenta sua estrutura, conforme mostrado na FIGURA 1.

FIGURA 1 - ESTRUTURA DE USABILIDADE



Fonte: ISO 9241-11, 1998.

Além disso, a norma ISO 9241-11 (1998) descreve cada um dos termos que compõem a estrutura da usabilidade, utilizando as definições apresentadas no QUADRO 6.

QUADRO 6 - DEFINIÇÃO DOS TERMOS QUE COMPÕEM A ESTRUTURA DA USABILIDADE

Elemento	Definição
Usabilidade	Medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso.
Eficácia	Acurácia e completude com as quais usuários alcançam objetivos específicos.
Eficiência	Recursos gastos em relação à acurácia e abrangência com as quais usuários atingem objetivos.

Satisfação	Ausência do desconforto e presença de atitudes positivas para com o uso de um produto.
Contexto de uso	Usuários, tarefas, equipamento (hardware, software e materiais), e o ambiente físico e social no qual um produto é usado.
Sistema de trabalho	Sistema, composto de usuários, equipamento, tarefas e o ambiente físico e social, com o propósito de alcançar objetivos específicos.
Usuário	Pessoa que interage com o produto.
Objetivo	Resultado pretendido.
Tarefa	Conjunto de ações necessárias para alcançar um objetivo
Produto	Parte do equipamento (hardware, software e materiais) para o qual a usabilidade é especificada ou avaliada.
Medida (substantivo)	Valor resultante da medição e o processo usado para obter tal valor.

Fonte: ISO 9241-11, 1998.

De acordo com Nielsen e Loranger (2007), usabilidade engloba as qualidades relacionadas ao uso de algo, abrangendo a rapidez de aprendizagem, eficiência, facilidade de memorização, baixa ocorrência de erros e a satisfação do usuário com o sistema (Nielsen; Loranger, 2007, p.16).

Nielsen (1993, p.26-27) destaca cinco características essenciais da usabilidade: (i) Facilidade de aprendizado - o sistema deve ser projetado de forma simples, facilitando a aprendizagem do usuário, o conhecimento do sistema e o desenvolvimento de atividades; (ii) Eficiência de uso - o sistema deve permitir que o usuário alcance alta produtividade no desempenho de suas atividades; (iii) Facilidade de memorização - o sistema deve possibilitar ao usuário retornar e executar suas atividades, mesmo após um período sem utilização; (iv) Baixa taxa de erros - o usuário deve ser capaz de realizar suas atividades com poucos problemas e ter a capacidade de recuperar-se de erros, caso ocorram; (v) Satisfação subjetiva - a interação com o sistema deve ser agradável, proporcionando satisfação ao usuário durante e após a utilização.

A usabilidade é um elemento essencial a ser considerado no desenvolvimento de interfaces em sistemas. Nielsen (1993, p.72) e Rodrigues (2016) destacam onze estágios (descritos no QUADRO 7) a serem observados no processo de design para garantir uma interface com alta usabilidade.

QUADRO 7 - ESTÁGIOS DA USABILIDADE EM INTERFACES

Fase	Descrição
1 Conhecer o usuário	Fase básica e essencial de análise das tarefas e objetivos para identificação das características individuais dos usuários.

2 Analisar os aplicativos concorrentes	Análise comparativa de diversos produtos disponíveis para estudo de recursos interessantes e falhas para inovar.
3 Especificar metas de usabilidade	Determinação dos pesos dos atributos de usabilidade, em função do projeto, dos objetivos da interface e das métricas da usabilidade.
4 Realizar o Design paralelo	Exploração das diversas alternativas de design, através do trabalho independente de vários designers, para geração de múltiplas soluções.
5 Fazer o Design participativo	Apresentação de diversas opções de design para uma amostra representativa de usuários, para seleção das alternativas adequadas.
6 Efetuar o Design coordenado para a interface total	Aplicação de argumentos de consistência para todo o conjunto da interface homem computador incluindo, além das telas do produto, a documentação.
7 Aplicar os princípios de Design de interfaces e de análise heurística	Utilização de princípios para design de interfaces com usuário e de heurísticas de usabilidade, para avaliação do design considerado.
8 Elaborar protótipos	Elaboração de telas sem funcionalidades para avaliação dos usuários e diminuição de tempos de reengenharia.
9 Aplicar testes empíricos	Elaborar uma série de testes das telas com os usuários para listagem de erros e melhorias de usabilidade.
10 Realizar o Design interativo	Realização de novas versões da interface, através de um processo interativo de design, baseados nos problemas de usabilidade e nas observações identificadas na fase 9.
11 Efetuar observação em campo	Análise de utilização do produto, para coleta de feedbacks.

Fonte: Rodrigues, 2016; adaptado de Nielsen, 1993, p.72.

É importante salientar que a usabilidade, por si só, não garante uma boa experiência do usuário ao interagir com artefatos digitais. Ela é apenas um elemento que se relaciona com o campo, pois, como Norman (2004, p.5) destaca, "o lado emocional do produto pode ser mais importante para o seu sucesso do que os elementos práticos".

Nos objetivos do Design da Informação, um ponto importante a ser considerado pelo designer é o favorecimento da clareza e compreensão informativa em produtos e serviços. Nesse contexto, um bom sistema de informação deve ser capaz de proporcionar uma excelente experiência ao usuário em sua interface gráfica (Bonsiepe, 2011).

O termo "Experiência do Usuário", também conhecido como "User Experience" (UX), refere-se à experiência individual, positiva ou negativa, vivenciada por uma pessoa ao utilizar um produto ou serviço. É a percepção que fica na mente após as interações entre humano e computador (Hassenzahl, 2013). Nesse contexto, a experiência do usuário concentra-se na interação entre o sujeito e o objeto (produto

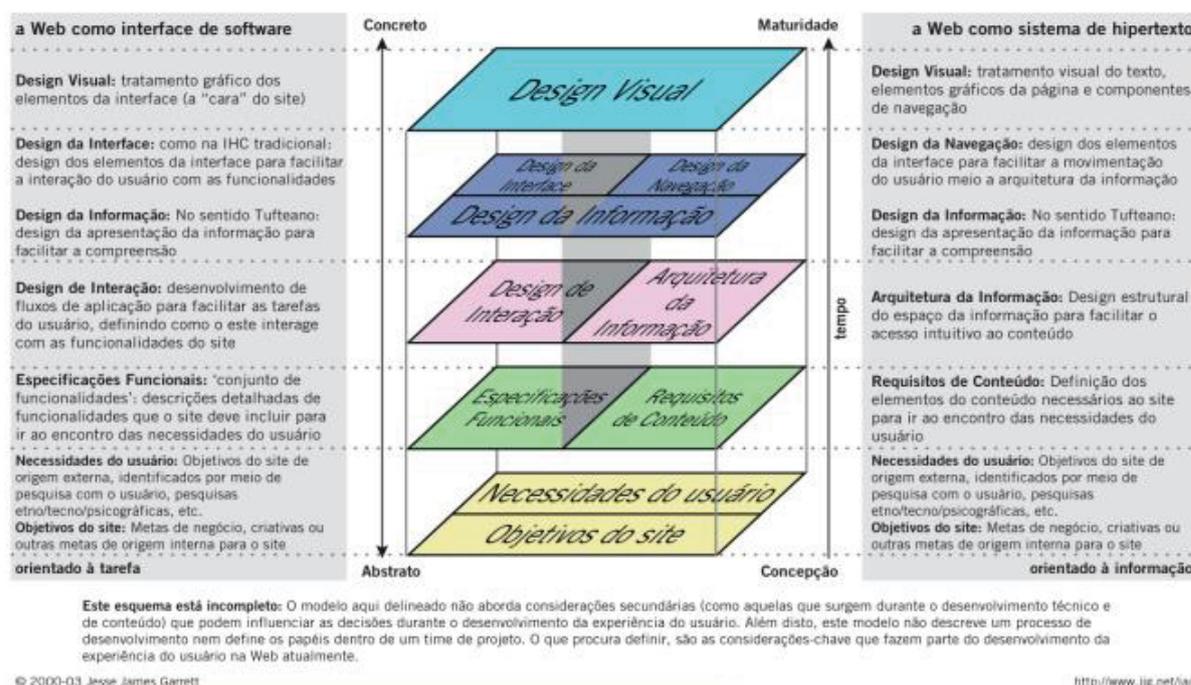
ou serviço), levando em conta sentimentos, pensamentos e percepções originadas dessas interações (Bassani *et al.*, 2010).

Neste campo, o foco está na atividade humana e na compreensão do motivo, da forma e das necessidades das pessoas durante a interação com a interface. As particularidades que envolvem a experiência subjetiva humana têm grande importância nesse processo, como as experiências passadas, preferências, ideias e situações de vida de cada indivíduo (Jääskö; Mattelmäki; Ylirisku, 2003). A incorporação da experiência do usuário no projeto permite aperfeiçoar a interface gráfica e fortalecer a conexão entre o sujeito e o sistema computacional. Dessa forma, a experiência do usuário beneficia a aquisição da informação (Cardoso, 2012).

A experiência do usuário é um fenômeno individual que ocorre na mente dos usuários, resultado do processamento de estímulos internos e externos, dependente das interpretações subjetivas inerentes ao ser humano (Buccini, 2008; Garrett, 2011). Portanto, conhecer os usuários é fundamental durante a concepção de artefatos para atender suas necessidades (Spinillo, 2013).

Garrett (2003) propôs um modelo teórico para orientar o desenvolvimento da experiência do usuário em sistemas de informação, especialmente em websites. Esse modelo define elementos da experiência do usuário e os divide em cinco diferentes planos, interdependentes entre si, como ilustrado na FIGURA 2. É importante ressaltar que Garrett (2003) não pretende que o modelo seja seguido como um processo de desenvolvimento, mas sim como uma forma de relacionar os aspectos que compõem a experiência do usuário.

FIGURA 2 - MODELO DE GARRETT PARA A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO



Fonte: Garrett, 2020.

A FIGURA 2 apresenta cinco planos distintos, cada um representado por uma cor:

i) Plano Estratégico (amarelo): Refere-se às necessidades do usuário e aos objetivos do website, considerando o que os administradores desejam e o que os usuários esperam obter dele.

ii) Plano Escopo (verde): Engloba os requisitos de conteúdo e especificações funcionais, abrangendo os recursos e funções do site.

iii) Plano Estrutura (rosa): Corresponde à Arquitetura da Informação e ao Design de Interação, definindo como os recursos e funções do site se relacionam e se organizam em categorias.

iv) Plano Esqueleto (azul): Abrange o Design da Informação, Design de Interface e Design de Navegação, otimizando a disposição de elementos como botões, guias, fotos e blocos de texto para alcançar eficiência e efetividade.

v) Plano Superfície (turquesa): Representa o Design Visual ou Design Sensorial, onde o usuário visualiza páginas da Web compostas por imagens e texto, podendo interagir através de cliques e realizar tarefas específicas.

O autor faz uma divisão entre os planos, colocando os elementos específicos para usar a Web como interface de software à esquerda, enquanto à direita os elementos são agrupados, indicando os espaços de informação de hipertexto. O uso

da web como interface de software é concebido como uma ferramenta ou conjunto de ferramentas que o usuário emprega para realizar tarefas (Garrett, 2002, p.31). Em relação ao hipertexto, a preocupação direciona-se à informação, sendo a criação de um espaço de informação pelo qual os usuários podem se movimentar (ibidem).

Em relação aos elementos (disciplinas) que integram a experiência do usuário, embora seja difícil delimitar a atuação de cada um, Garrett (2002) comenta que existe consistência nos termos de cada campo que abrange os cinco planos, conforme descrito no QUADRO 8.

QUADRO 8 - CAMPOS QUE INTEGRAM OS PLANOS DO MODELO DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Disciplina	Definição	Plano
Arquitetura da Informação	O foco recai sobre a criação de formas de estruturação da informação em um ambiente informacional, utilizando para organizá-lo métricas e metodologias do campo.	Estrutura
Design de Interação	O foco recai sobre soluções que facilitem a interação humano-computador com a informação no ambiente da web. O campo levanta as melhores práticas que beneficiam a experiência do usuário.	Estrutura
Design da Informação	O foco recai sobre a apresentação da informação, no sentido de facilitar o processo de comunicação. O campo utilizará métodos para deixar a informação o mais clara possível, promover o processo de cognição do usuário de forma eficaz/eficiente, e facilitar a localização do usuário dentro do ambiente digital.	Esqueleto
Design de Interfaces	O foco recai na análise e aperfeiçoamento do sistema, considerando maneiras de organizar e disponibilizar a informação ao usuário, utilizando como ferramentas a criação de menus, ícones, e outros itens.	Esqueleto
Design de Navegação	O foco recai, literalmente, nos caminhos e percursos que o usuário pode realizar no ambiente digital, e busca facilitar o acesso à informação ao destacar condições existentes na navegação das páginas ao usuário.	Esqueleto
Design Visual ou Sensorial	O foco recai sobre questões visuais, e busca garantir ao usuário uma experiência visual e sensorial satisfatória ao considerar o processamento de informações sensoriais pelo ser humano.	Superfície

Fonte: Garrett (2002, tradução nossa).

Conforme Oliveira e Jorente (2019, p.28) destacam, ao criar ambientes digitais, é fundamental considerar esses elementos e realizar pesquisas junto aos usuários. Entrevistas, testes e solicitar feedback sobre o desempenho das atividades no ambiente web são práticas importantes, uma vez que suas avaliações (acessibilidade, usabilidade, navegabilidade, entre outras) são de extrema relevância para identificar problemas no sistema e aprimorá-lo.

Em outra perspectiva, Carliner (2000) propõe um modelo de Design da Informação para ambientes digitais, considerando três níveis similares aos elementos propostos por Garrett (2002) para a criação do produto comunicacional: Físico, Cognitivo (intelectual) e Afetivo (emocional), conforme pode ser visto na FIGURA 3.

FIGURA 3 - NÍVEIS DO DESIGN DA INFORMAÇÃO
Fonte: O Autor (2023) adaptado de Carliner (2000).



O nível físico é o primeiro nível do Design da Informação e concentra-se na capacidade de encontrar informações e nas questões relacionadas à aparência geral da informação. Seu objetivo é auxiliar os usuários a localizarem informações relevantes (Carliner, 2000).

Jorente (2017, p.269) observa que esse nível oferece aos cientistas da informação a oportunidade de desenvolver recursos de Design da Informação, permitindo alterações na forma da informação, como enfatizar ou minimizar, comparar ou ordenar, agrupar ou classificar, selecionar ou omitir, optar pelo reconhecimento imediato ou tardio e apresentá-la de forma bem resolvida formalmente.

O nível cognitivo refere-se à etapa que considera aspectos relacionados à capacidade de compreensão da informação, auxiliando o usuário a entender as informações por meio de questões e processos abordados pelo Design Cognitivo (Carliner, 2000).

Carliner (2000) defende que o designer da informação, ao adentrar no campo cognitivo, deve considerar relações interdisciplinares com outros campos da ciência, buscando conhecimentos que possam pré-digerir as informações para evitar a poluição informacional e promover o processo cognitivo necessário para compreender e internalizar a informação.

O Nível Afetivo ou Humanístico é o último nível do Design da Informação e tem como objetivo compreender a interação dos usuários com o produto comunicativo. Isso inclui verificar se os usuários podem encontrar facilmente as informações que necessitam, se conseguem compreendê-las e se a apresentação da informação atende ao desejo do usuário para realizar as tarefas pretendidas (Carliner, 2000).

Após a exposição do conceito, características, ferramentas e preocupações do Design da Informação, assim como a abordagem de seus níveis (físico, cognitivo e afetivo), torna-se evidente a relevância de os projetos informacionais contemplarem aspectos relacionados ao comportamento informacional dos usuários, englobando suas necessidades, estratégias de busca, utilização e compartilhamento de informações.

Nesse contexto, esta dissertação reconhece que os projetos de Design da Informação no ambiente digital, ao incorporarem os estágios de usabilidade, especialmente o "conhecer o usuário" (Nielsen, 1993), e a experiência do usuário, ao enfocarem a interação entre sujeito e objeto e considerarem a subjetividade da experiência devido a aspectos contextuais, culturais, de costume, percepções, interações sociais, sentimentos, pensamentos e percepções decorrentes dessas interações (Bassani et al., 2010; Nassar et al., 2013; Norman, 2011), apresentam uma sólida conexão com os objetivos dos estudos em comportamento informacional. Portanto, configuram-se como um ponto de intersecção interdisciplinar entre o campo do Design da Informação e da Ciência da Informação.

Assim, argumenta-se que a integração do modelo de comportamento informacional proposto por Wilson (1999) tem o potencial de enriquecer os tópicos de interesse no campo do Design da Informação, particularmente aqueles voltados para o usuário. Esse modelo proporciona uma compreensão mais aprofundada das subjetividades do usuário, abrangendo suas necessidades, estratégias de busca, barreiras, uso e compartilhamento da informação, aspectos que serão detalhados posteriormente.

2.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

As pesquisas relacionadas ao comportamento informacional tiveram início na década de 1940 e eram referidas como "estudos de usuários". Essas pesquisas foram

conduzidas no âmbito da biblioteconomia, com foco nas bibliotecas, e empregavam predominantemente métodos quantitativos (Wilson, 2000, p.49).

A Royal Society Scientific Conference (1948), realizada no Reino Unido no contexto pós-guerra, é considerada o marco inicial dos estudos sobre o comportamento humano na busca por informação. No entanto, naquela época, o enfoque das pesquisas estava principalmente direcionado ao uso de fontes e sistemas de informação, com pouca atenção aos aspectos humanos do processo de busca por informação (Wilson, 2000).

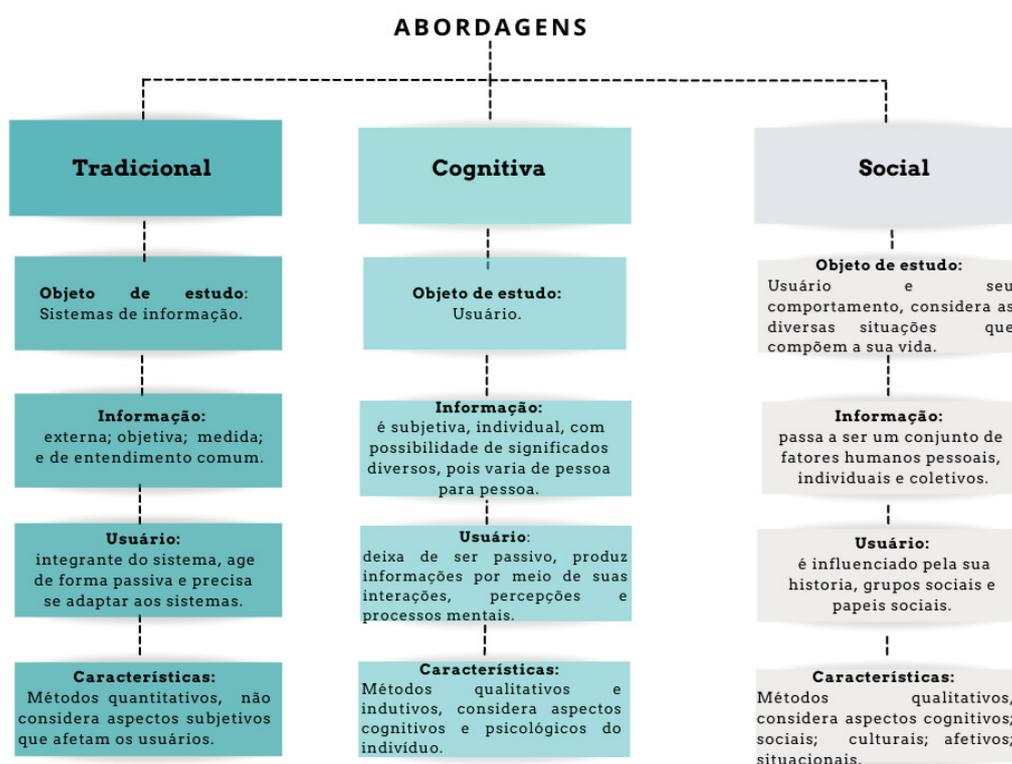
Com a evolução do campo, a abordagem centrada no usuário da informação e em suas subjetividades começou a receber maior atenção e destaque a partir da década de 1980, graças aos trabalhos de pesquisadores como Ellis, Dervin, Kuhlthau e Wilson.

As pesquisas mencionadas possibilitaram avanços significativos ao empregarem métodos qualitativos e conceitos que permitiam uma perspectiva mais abrangente, abordando situações pessoais, sociais e organizacionais em que a informação se tornava relevante ou era utilizada.

Conforme mencionado, o desenvolvimento do campo dos estudos sobre o comportamento informacional possibilitou o surgimento de diferentes abordagens de pesquisa. A literatura destaca três principais abordagens que se desenvolveram ao longo do tempo: a Abordagem Tradicional, a Abordagem Cognitiva e a Abordagem Social, que representa o estado atual da pesquisa. Esses três paradigmas são apresentados na FIGURA 4.

FIGURA 4 - AS TRÊS ABORDAGENS UTILIZADAS EM ESTUDOS DE USUÁRIOS

Fonte: O Autor (2022), adaptado de Souza (2020, p. 36).



A FIGURA 4 apresenta a evolução das pesquisas em estudos de usuários, que gradualmente passaram a incorporar o indivíduo/usuário como objeto central de estudo, considerando seus aspectos cognitivos e sociais, e interpretando a informação como algo subjetivo, dependente da cognição e do contexto social do indivíduo. É importante ressaltar que as abordagens não são excludentes, mas sim complementares, o que possibilita o estudo de diferentes aspectos da realidade (Araújo, 2016).

É relevante enfatizar que o termo "comportamento informacional" foi introduzido por Wilson no final da década de 1990, com a intenção de substituir a nomenclatura "estudos dos usuários". De acordo com Wilson (1999, p. 249), o comportamento informacional refere-se às ações realizadas por uma pessoa para atender às suas próprias necessidades de informação.

O processo retratado por Wilson (1999) tem início com o comportamento de busca e abrange o uso e a transferência da informação. Dessa forma, o comportamento informacional compreende a identificação das necessidades, a busca, o uso e o compartilhamento da informação.

Bartolo, Di Chiara e Contani (2011, p.2) corroboram com Wilson e conceituam o comportamento informacional como um conjunto de atividades decorrentes de uma

necessidade informacional. Essas atividades abrangem a busca, a comparação das fontes de informações acessadas, a avaliação, a escolha, o processamento cognitivo e a utilização da informação para suprir a necessidade inicial.

Seco et al. (2016) reconhecem a importância do gerenciamento informacional na transformação da informação em conhecimento, pois esse processo envolve atividades cognitivas que demandam habilidades intelectuais complexas, como percepção, seleção, interpretação e avaliação da informação para torná-la significativa. Os autores conceituam esse processo como comportamento informacional.

Conforme Wilson (1999, p. 263), o campo do comportamento informacional é considerado uma área mais ampla de estudo, compreendendo dois subconjuntos distintos: o comportamento de busca de informações e o comportamento de pesquisa de informações, como ilustrado na FIGURA 5.

FIGURA 5 - SUBCONJUNTOS QUE INTEGRAM O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL



Fonte: O Autor (2023) adaptado de Wilson (1999, p. 263).

O autor emprega a FIGURA 5 para explicar que o subconjunto "comportamento de busca de informação" abrange uma variedade de métodos que as pessoas utilizam para descobrir e acessar recursos de informação. Por outro lado, o comportamento de busca em sistemas de informação seria um subconjunto desse, focado nas interações do usuário com os sistemas de informação, com ou sem intermediário, e com ou sem o uso de tecnologia (idem, ibidem).

A partir da FIGURA 5, Wilson (2000, p. 49-50) propõe quatro termos-chave que são frequentemente utilizados em pesquisas sobre comportamento informacional, apresentados no QUADRO 09 a seguir:

QUADRO 9 - DEFINIÇÕES PROPOSTAS POR WILSON

Termo	Definição
Comportamento Informacional	É a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva para o uso da informação.
Comportamento de busca de informações	É a busca intencional por informações que nasce de determinada necessidade para atingir um objetivo.
Comportamento de pesquisa de informação	É o nível micro do comportamento, e são as ações que o indivíduo toma ao interagir com sistemas de informação.
Comportamento de uso da Informação	Consiste nos atos físicos e mentais que o usuário utiliza após incorporar a informação aos seus conhecimentos existentes.

Fonte: O Autor (2023) adaptado de Wilson (2000, p. 49).

Dentro do contexto do comportamento informacional, as atividades de busca são retratadas por meio de modelos de comportamento de busca de informação. A maior parte desses modelos é delineada sob a forma de diagramas, com o propósito de descrever a atividade de busca de informações, suas origens, ramificações e as conexões entre as etapas do processo de comportamento de busca de informações (Wilson, 1999; Furtado; Alcará, 2015; Souza, 2021; Grieger, 2020).

Os modelos de comportamento de busca de informação exibem variações e abordam distintos aspectos do problema. Conforme salientado por Wilson (1999, p. 267), esses modelos são complementares, não assumindo uma relação de concorrência entre si.

Entre os principais modelos de comportamento de busca da informação, destacam-se os seguintes: (i) Wilson (1981, 1996); (ii) a Teoria do Sense-Making de Dervin (1983); (iii) o modelo comportamental de Ellis de estratégias de busca de informação (1989, 1993); (iv) o modelo dos estágios do comportamento de busca de informação de Kuhlthau (1991); e (v) o modelo multifacetado de Choo (2003) (Wilson, 1999; Furtado e Alcará, 2015; Papaleo 2019; Souza, 2021; Grieger, 2020). A seguir, esses modelos serão apresentados de forma mais detalhada.

2.2.1 Teoria do Sense-Making de Dervin

A Teoria do Sense-Making, proposta por Brenda Dervin (1983), resulta de um esforço programático desenvolvido desde 1972, com o objetivo de categorizar um conjunto de conceitos e métodos utilizados para analisar como os indivíduos constroem significado em relação aos seus contextos, necessidades informacionais e uso de informações no processo de atribuição de sentido. Sua abordagem busca mapear as necessidades de informação a partir da perspectiva do usuário, levando em consideração tanto o aspecto interno desse comportamento (cognição) quanto o externo (atitudes, reações, contexto social) (Dervin, 1983; 1999).

Conforme mencionado por Wilson (1999, p.253, tradução nossa), a abordagem do Sense-Making "não pode ser simplesmente considerada como um modelo de comportamento de busca por informação". Nessa perspectiva, tanto o autor quanto a própria Dervin (1999, p.730) afirmam que a teoria do Sense-Making transcende a mera caracterização de um modelo, configurando-se como uma ferramenta humana elaborada para conferir sentido a uma realidade intrinsecamente caótica e organizada. Essa abordagem abrange a interação entre estrutura e indivíduo, fatos e percepções, realidades externas e internas, assim como elementos universais e particulares.

Dervin (1983) sustenta que o Sense-Making concentra-se no processo pelo qual os indivíduos empregam suas próprias observações e aquelas de terceiros para construir uma representação pessoal da realidade, a qual orientará seu comportamento.

Pelo exposto, é possível afirmar que a teoria busca examinar a percepção, compreensão e interação dos usuários com as fontes de informação, assim como a maneira pela qual utilizam a informação para a construção de significado, embasando-se em suas experiências sociais, culturais, políticas e econômicas.

Assim, infere-se que o principal objetivo da abordagem Sense-Making é promover uma alteração na produção de significado em sistemas de comunicação, afastando-se das visões tradicionais que consideram a realidade como uma entidade fixa, na qual a informação e o conhecimento são utilizados como representações igualmente estáticas da realidade.

Ademais, ao explorar o estudo de Dervin (1983), torna-se evidente que a abordagem almeja ir além da visão do ser humano como meramente cognitivo e

racional, inserido em um contexto espaço-temporal específico, sem considerar seus aspectos pessoais e interpessoais durante o processo de construção de significado. Em lugar disso, a abordagem Sense-Making se propõe a integrar a subjetividade humana nos âmbitos social, cultural, político e econômico.

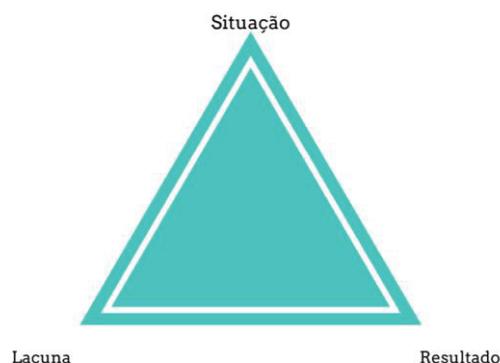
A intenção subjacente à consideração desses aspectos reside na busca por uma compreensão útil para a elaboração de sistemas e procedimentos de informação e comunicação que atendam às necessidades de sentido humano (Dervin, 1999, p.739).

Para atingir tal propósito, o método emprega entrevistas, nas quais os usuários são questionados sobre diversos pontos: as origens das lacunas percebidas; as emoções e sentimentos experimentados; as ideias geradas e as conclusões alcançadas; assim como os elementos que os auxiliaram ou dificultaram ao longo do processo de busca (Dervin, 1999, p.739).

A estrutura do Sense-Making é composta por quatro elementos distintos: uma situação específica dentro de um contexto espaço-temporal (seja no presente ou no passado), onde o sentido é construído; a identificação de uma lacuna (gap) que delimita a discrepância entre a situação contextual e a situação desejada, podendo ser interpretada como "necessidades de informação"; um desfecho, que representa a consequência decorrente do processo de atribuição de sentido; e uma conexão que tem a função de preencher a lacuna entre a situação e o resultado (Dervin, 1983; Wilson, 1999, p.253).

Esses elementos são visualizados por Dervin por meio de um trinômio (conforme a FIGURA 6) e também por meio da metáfora da ponte (como ilustrado na FIGURA 7).

FIGURA 6 - ESTRUTURA DO SENSE-MAKING

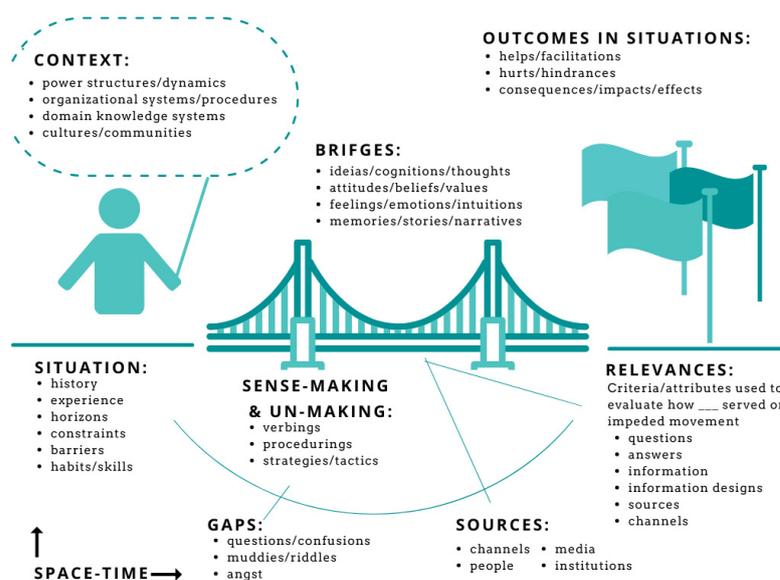


Fonte: Dervin (1983).

A configuração geométrica de representação proposta utiliza três dimensões (situação, lacuna/gaps, resultado/ponte) para iluminar a complexidade subjacente à busca por informação (Dervin, 1983).

A autora argumenta que as informações auxiliam o usuário a superar as lacunas ou "gaps" que surgem em sua jornada, podendo ou não reduzir incertezas e facilitar avanços em direção a uma tomada de decisão. A triangulação dessas dimensões é considerada crucial, pois pode servir como um fundamento mínimo para orientar a subjetividade humana na construção de significado em um amplo espectro de variáveis (Dervin, 1983).

FIGURA 7 - METÁFORA DO SENSE-MAKING



Fonte: O Autor (2023) adaptado de Dervin (2003, p. 238).

A metáfora criada engloba a subjetividade do usuário, influenciada por sua história pessoal e experiências, inserida em uma estrutura espaço-temporal. Nesse contexto, o usuário vivencia angústia e confusão, motivando-o a buscar informações para superar uma lacuna originada de seu contexto e ainda presente no espaço-tempo. Dessa maneira, o usuário emprega uma variedade de ações verbais para preencher essa lacuna, construindo efetivamente uma ponte (Dervin, 1999, p. 740).

A ponte mencionada, por sua vez, conduz a resultados e consequências decorrentes de sua busca. A metáfora argumenta que a produção de sentido não é meramente linear ou intencional, mas sim um processo que abrange todos os subconjuntos e suas possibilidades, constituindo-se assim em uma abstração metodológica altamente significativa (Dervin, 1999, p. 740).

De acordo com Wilson (1999), a substancialidade da teoria do Sense-Making reside em suas implicações metodológicas no contexto do comportamento informacional, uma vez que é passível de aplicação em micro momentos, resultando em discernimentos autênticos com potencial para moldar o design e a prestação de serviços de informação.

2.2.1 Modelo de comportamento de Elis

O enfoque de David Ellis (1989) recai sobre os sistemas de recuperação de informações, estando fundamentado primeiramente em observações do comportamento de cientistas durante suas buscas por informações, além de pesquisas empíricas conduzidas previamente. Seu objetivo subjacente é identificar padrões comportamentais no processo de busca de informações (Wilson, 1999; Papaleo, 2019).

Para categorizar os padrões de comportamento, o autor utiliza o termo "feature" para designar as funcionalidades relacionadas à busca por informação. Ao contrário de outros modelos, este não é delineado em formato diagramático, mas é apresentado como uma série de comportamentos de atividade (Wilson, 1999).

Portanto, em seu modelo, Ellis apresenta uma sucessão de comportamentos distintivos, os quais não devem ser confundidos com estágios, uma vez que não possuem uma sequência predeterminada. O esquema do modelo é flexível, utilizando seis recursos (comportamentos) para abranger as características de diferentes padrões no processo de busca.

QUADRO 10 - RECURSOS PADRÕES DO PROCESSO DE BUSCA PROPOSTA POR ELLIS

Recurso	Conceito
Início (starting)	São as atividades utilizadas pelo usuário para começar a buscar informações, e engloba identificação das fontes de interesse.
Encadeamento (chaining)	Se refere as cadeias de citações e outras formas de conexão entre as referências.
Navegação (browsing)	Nesta atividade a busca já encontra um direcionamento podendo encontrar-se semidirigida ou semiestruturada, e é marcada por uma área de interesse.
Diferenciação (differentiating)	É a atividade em que se filtra a quantidade de informações, e se classifica as fontes informacionais utilizadas enquanto à natureza e à qualidade ou outros atributos.
Monitoramento (monitoring)	É a atividade de manter a busca atualizada, acompanhando a evolução do campo e incorporado novas fontes informacionais.
Extração (extrating)	A atividade é caracterizada pelo trabalho sistemático de identificar nas fontes informacionais recuperadas o material de interesse relevante para a busca.
Verificação (verifying)	A atividade é destinada a averiguar a veracidade da informação.
Finalização (ending)	A atividade pode ser definida como "amarrar pontas soltas" e refere-se a conclusão do projeto. Fonte: Wilson (1999, p.254).

No entanto, Wilson (1999, p.254) sustenta que os comportamentos de "início" e "finalização" desempenham, inevitavelmente, o papel de iniciar e concluir o processo de busca. Além disso, ele sugere que o comportamento de "verificar" poderia ser utilizado como o penúltimo "estágio" do processo.

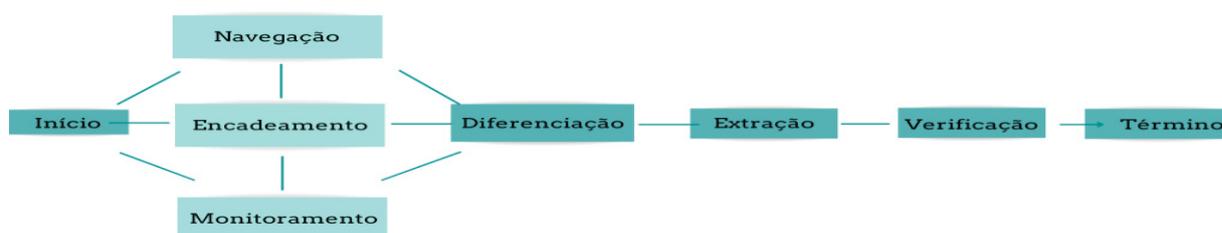
No que se refere à interação das funcionalidades, Ellis (1989, p. 178) argumenta que a forma como as características se combinam em um padrão de busca individual específico depende das circunstâncias particulares das atividades de busca de informação realizadas pelo pesquisador. Isso reconhece a presença de certa "subjetividade" durante o processo de busca.

Wilson (1999, p. 255) realiza uma análise do modelo de Ellis e propõe que esse modelo pode ser observado por meio de duas perspectivas: uma microanálise do comportamento de busca, que engloba etapas como início, encadeamento, extração, verificação e finalização; e uma macroanálise do comportamento

informativa, que compreende etapas como navegação, diferenciação e monitoramento.

Wilson (1999) sugere a representação do modelo conforme delineado na FIGURA 8.

FIGURA 8 - VERSÃO DO MODELO DE ELLIS PROPOSTA POR WILSON



FONTE: O Autor (2023) adaptado de Wilson (1999, p.255, tradução nossa)

Wilson (1999, p.255) identifica distinções nos tipos de comportamentos de informação, enfatizando que "navegar", "encadear" e "monitorar" são procedimentos de busca, enquanto "diferenciar" corresponde a um processo de filtragem, e "extrair" envolve uma ação realizada nas fontes de informação.

2.2.1 Estágios de comportamento de Kuhlthau

O Information Search Process (ISP), ou "Processo de Busca de Informação", desenvolvido por Carol Collier Kuhlthau (1993), é um modelo amplamente reconhecido em pesquisas que exploram estudos de usuários, sendo adotado a partir de uma perspectiva fenomenológica (Wilson, 1999; Araújo, Braga, Vieira, 2010; Papaleo, 2019; Souza, 2021).

O ISP desenvolveu-se a partir de investigações empíricas que observaram o comportamento de estudantes do ensino médio e da graduação durante suas buscas de informação em ambientes bibliotecários (Wilson, 1999; Papaleo, 2019).

Para a elaboração do ISP, Kuhlthau (1991) incorporou a "teoria da construção pessoal" delineada por Kelly, a qual explora a experiência emocional dos indivíduos ao construir significado por meio da interação com fontes de informação encontradas (Wilson, 1999). Essa abordagem está fundamentada em uma

perspectiva construtivista da aprendizagem, onde a informação é concebida como um elemento fundamental no processo de construção do conhecimento (Papaleo, 2019, p.42).

A principal contribuição do ISP reside em direcionar a atenção para as emoções dos indivíduos, associando-as aos estágios e atividades que compõem o processo de busca de informação, e identificando padrões recorrentes na experiência desses indivíduos (Wilson, 1999).

Segundo Araújo, Braga e Vieira (2010, p. 188), o modelo se destaca ao focalizar os aspectos afetivos, cognitivos e físicos vivenciados pelo indivíduo por meio de sentimentos, pensamentos e ações, presentes em cada estágio do processo de busca.

Assim, Kuhlthau (1991, p. 362) concebe a busca por informação como um processo intrinsecamente ligado à experiência do indivíduo, abarcando seus sentimentos, pensamentos e atitudes. No entanto, diferentemente do modelo delineado por Ellis, Kuhlthau (1991) estrutura sua análise comportamental em seis etapas ou fases fixas, a saber: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação.

Cada uma dessas etapas abrange sentimentos, pensamentos e ações distintos, conforme detalhado no QUADRO 11.

QUADRO 11 - MODELO INFORMATION SEARCH PROCESS PROPOSTO POR KUHALTHAU

Etapa	Sentimentos em uma pesquisa satisfatória (Nível afetivo)	Pensamentos (Nível cognitivo)	Ações (Nível físico)
Iniciação	Incerteza pois não há uma área do problema ainda delineada.	Pensamentos vagos	Reconhecer a necessidade de informação
Seleção	A incerteza começa a dar espaço para momentos de otimismo.	Pensamentos vagos	Identificar o tópico geral da pesquisa
Exploração	Há sentimentos como incerteza, dúvida e frustração ainda estão presentes, e podem assumir efeitos positivos ou negativos que são necessários para a produção de novas ideias. As ideias direcionarão a pesquisa para a próxima etapa.	Pensamentos vagos	Investigar informações sobre o tópico escolhido.
Formulação	Incerteza começa a diminuir e há o aumento de confiança	Pensamentos focados e aumento de interesse	Delimitar dentro do tema uma área mais específica.
Coleta	A incerteza continua a diminuir ao passo que a confiança e o interesse pelo processo cresce.	Pensamentos focados e aumento de interesse	Reunir as informações relevantes para o tema.

Apresentação	Os sentimentos de incerteza dão lugar aos de alívio e satisfação, pois há a compreensão da situação.	Pensamentos focados e aumento de interesse	Completar a pesquisa e finalizá-la.
--------------	--	--	-------------------------------------

Fonte: Kuhlthau (1993, p. 343, tradução nossa, adaptado).

Contudo, apesar das divergências nas abordagens de Ellis e Kuhlthau em relação à divisão em estágios, já que Ellis enfatiza que as sequências de características comportamentais podem variar e não devem ser interpretadas como estágios fixos, Wilson (1999, p.255) argumenta que é possível conciliar esses modelos. O autor sugere que o trabalho de Kuhlthau complementa o de Ellis ao incorporar aos estágios do processo de busca de informação os elementos de sentimentos, pensamentos e tarefas pertinentes.

2.2.3 Modelo multifacetado de Choo

A abordagem de Choo (2003) na formulação de seu modelo de comportamento de busca de informação se baseia nos fundamentos conceituais dos modelos propostos por Wilson (1981, 1999) e Dervin (1983).

O autor compreende que o processo de busca por informação é intrinsecamente dinâmico e socialmente complexo, uma vez que espelha a subjetividade humana, a qual se desdobra em diversas camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais (CHOO, 2003).

Essas camadas exercem uma influência significativa sobre a maneira como os indivíduos buscam informações, uma vez que, como Choo (2003, p.66) enfatiza, "a informação e a percepção emergem do âmago do coração e da mente dos indivíduos" .

No entanto, apesar da influência significativa dessas considerações pessoais na busca por informações, o autor identifica uma estrutura subjacente na qual as camadas cognitivas, emocionais e situacionais que influenciam a busca e o uso da informação são analisadas e investigadas.

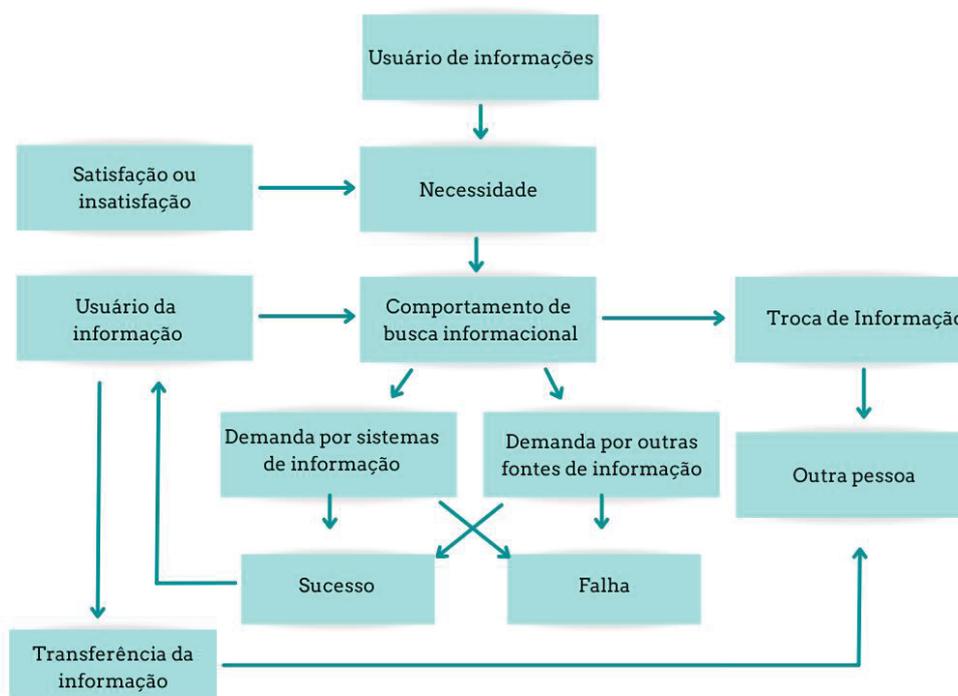
Dessa forma, Choo (2003) estabelece três fases distintas para o processo de busca da informação: a identificação das necessidades informacionais, a busca propriamente dita e, por fim, a utilização da informação. Em termos mais precisos, o indivíduo reconhece uma situação problemática, empreende esforços para adquirir conhecimento, define conceitos e atributos relevantes, culminando na modificação do seu estado de conhecimento.

2.2.4 Modelos de Wilson

O pioneiro modelo de comportamento informacional proposto por Thomas Wilson foi concebido em 1981, com o propósito de mitigar conflitos em estudos relacionados à necessidade de informação, além de fornecer a base para a teoria motivacional do comportamento de busca informacional (Wilson, 1981).

A proposta do autor visava destacar as interconexões entre os conceitos investigados no âmbito dos estudos de usuários. Para atingir esse intento, Wilson (1981) apresentou três diagramas que servem para representar e fundamentar a sua teoria: a interligação dos conceitos empregados no domínio dos estudos de usuários (FIGURA 9); os caminhos da busca por informação (FIGURA 10) e os fatores que influenciam as necessidades e o comportamento de busca.

FIGURA 9 - INTER-RELAÇÕES ENTRE OS CONCEITOS USADOS NO CAMPO DE “ESTUDOS DE USUÁRIOS”



Fonte: Wilson (1999, p. 251, tradução nossa).

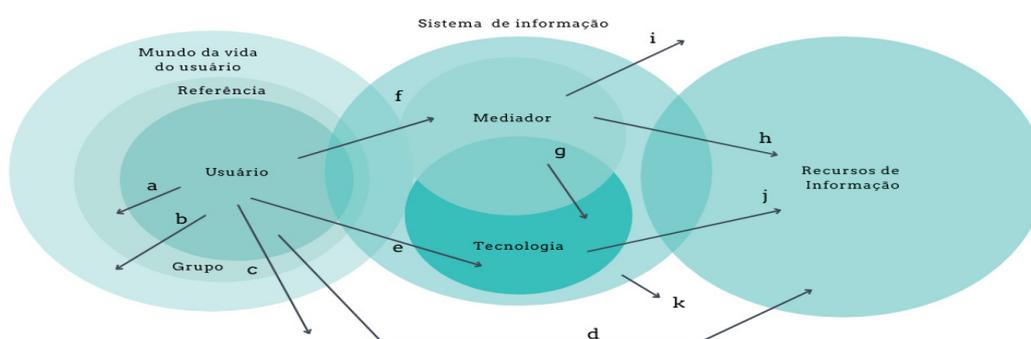
Wilson (1999), por meio de sua representação gráfica (FIGURA 9), apresenta um enquadramento conceitual para o campo dos estudos de usuários. O autor postula que o comportamento de busca por informações surge como resultado de uma necessidade pessoal intrínseca ao usuário de informação, que sente a urgência de satisfazê-la (Wilson, 1999).

Nesse contexto, o indivíduo procura fontes ou sistemas de informação (sejam formais ou informais), e o desfecho dessa busca pode resultar em sucesso ou insucesso. Esse sucesso pode satisfazer parcial ou completamente a necessidade informacional. No caso de insatisfação, o usuário é levado a iterar o processo de busca (Wilson, 1999).

É destacado pelo autor que esse processo de busca pode envolver a colaboração de outras pessoas, as quais podem fornecer informações relevantes ao longo da jornada informativa (Wilson, 1999).

FIGURA 10 - CAMINHOS DA BUSCA POR INFORMAÇÃO

Fonte: O Autor (2023) adaptado de Wilson (1981).



A representação gráfica na FIGURA 10 ilustra possíveis trajetórias na busca por informação. De acordo com a descrição de Wilson (1981), o mundo vivenciado pelo usuário e o próprio usuário interagem com uma variedade de sistemas de informação, levando a uma sobreposição.

Nesse contexto, emergem dois subsistemas no sistema de informação: o mediador (um ser humano vivo) e a tecnologia (ferramentas, máquinas ou qualquer combinação técnica que constitua um subsistema de busca de informações). Como consequência, os sistemas de informação podem abranger tanto indivíduos vivo quanto documentos (Wilson, 1981).

A representação gráfica exhibe letras que indicam possíveis trajetórias de pesquisa que podem ser diretamente adotadas pelo investigador de informações, e essas trajetórias estão agrupadas em quatro conjuntos relevantes.

QUADRO 12 - POSSÍVEIS CAMINHOS E GRUPOS DE PESQUISA

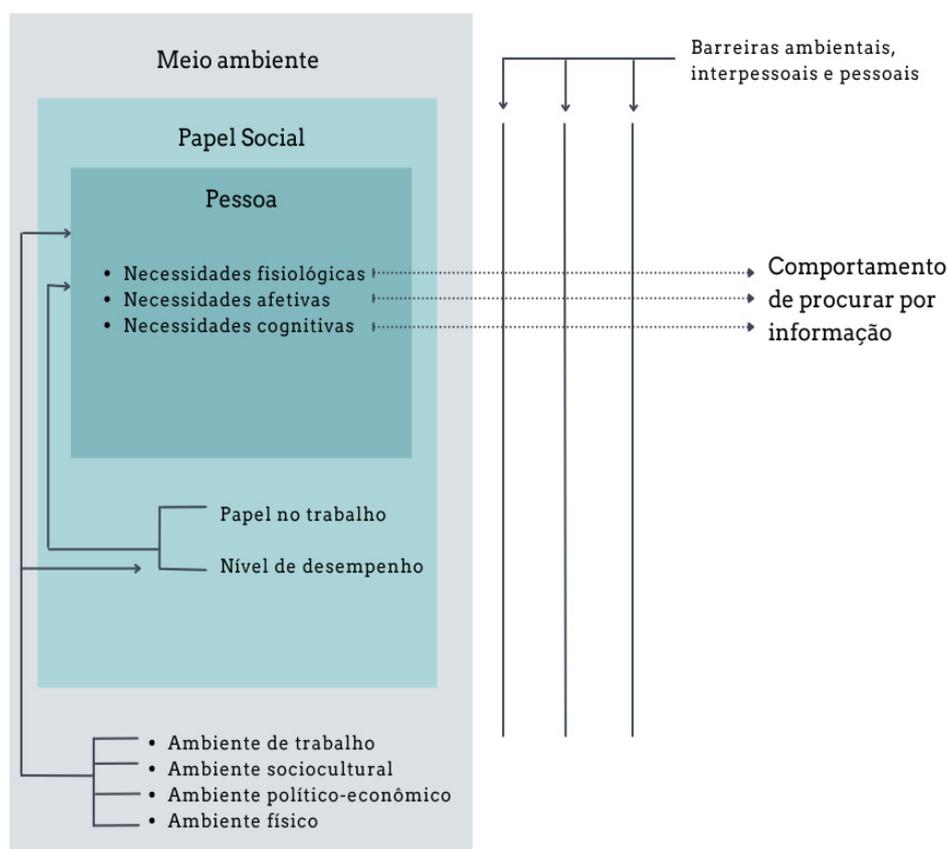
Caminho	Significado
“a”, “b” e “c”	O usuário procura informações sem auxílio de tecnologia ou mediadores
“f”, “g”, “h” ou “l”	O usuário utiliza mediadores para a busca da informação
“e”, “j” e “k”	O usuário utiliza como estratégia de busca o uso de tecnologias (computadores com internet, sites)
“g”	São utilizados os dois subsistemas de informação.

Fonte: O autor adaptado de Wilson (1981).

Além das possíveis trajetórias que o usuário pode seguir, Wilson (1981) considera neste modelo uma série de fatores que exercem influência sobre o comportamento de busca.

Esses fatores podem estar associados ao ambiente no qual o usuário está imerso (incluindo os âmbitos de trabalho, sociocultural, político-econômico e físico), bem como suas necessidades individuais (abrangendo aspectos fisiológicos, afetivos e cognitivos) e seu papel social, todos os quais podem resultar em dificuldades na condução da busca (ou seja, barreiras) (Wilson, 1981). O autor representa esses elementos na FIGURA 11.

FIGURA 11 - FATORES QUE INFLUENCIAM AS NECESSIDADES E O COMPORTAMENTO DE BUSCA



Fonte: O Autor (2023) adaptado de Wilson (1981).

Esse modelo é embasado em duas premissas principais para sua elaboração: i) a necessidade de informação é secundária em vez de primária, uma vez que decorre de necessidades mais fundamentais (fisiológicas, afetivas e cognitivas); ii) o pesquisador (ou usuário) pode deparar-se com diversos tipos de obstáculos, sejam eles de ordem pessoal, interpessoal ou ambiental, ao empreender esforços para buscar informações, os quais terão impacto em seu comportamento (Wilson 1999).

O modelo incorpora um conjunto de suposições acerca do comportamento informacional, as quais podem ser submetidas a testes, com o intuito de investigar, por exemplo: se distintos papéis profissionais desencadeiam necessidades informacionais variadas; se características pessoais do usuário podem atuar como inibidoras ou facilitadoras na busca por informações (Wilson, 1999).

No entanto, o modelo apresenta limitações no sentido de que: as suposições são implicitamente sugeridas, ao invés de serem explicitamente declaradas; não delineia o impacto do contexto sobre o indivíduo; não identifica os fatores que influenciam as diferentes percepções de obstáculos e se esses obstáculos exercem

efeitos semelhantes ou distintos na motivação do usuário para buscar informações (Wilson, 1999).

Este modelo apresentado na FIGURA 11 foi redesenhado por T. D. Wilson em 1996, com base em pesquisas provenientes de diversos campos além da Ciência da Informação, incluindo Psicologia, Comunicação em Saúde e Pesquisa do Consumidor. A estrutura fundamental do modelo foi mantida, abrangendo elementos como necessidades de informação, barreiras e comportamento de busca (WILSON, 1999).

No entanto, o novo modelo traz inovações ao incorporar teorias como a do estresse/enfrentamento, a do risco/recompensa e a da aprendizagem social. Adicionalmente, é introduzido o conceito de "variáveis intervenientes" para representar os vários tipos de influências no comportamento de busca de informações, bem como eventuais obstáculos (barreiras) (Wilson, 1999).

Por fim, o novo modelo considera duas abordagens distintas na busca realizada pelo usuário, categorizando-as como busca "ativa" (quando o indivíduo procura ativamente a informação) ou busca "passiva" (quando a informação é recebida sem demandar esforço, como no caso de assistir televisão) (Wilson, 1999).

É relevante ressaltar que os modelos concebidos por Wilson não estão em oposição direta, pois eles manifestam uma complementaridade intrínseca. No entanto, contrastando com o modelo de 1981, cujo enfoque central reside no comportamento de busca, o novo modelo amplia sua abrangência ao incorporar construtos teóricos abrangentes sobre o comportamento informacional (Wilson, 1999).

Desta maneira, ele se configura como uma fonte enriquecedora de hipóteses e explorações, adotando a característica de um macromodelo de busca de informações. Dentro desse escopo, o novo modelo não apenas delinea a origem das necessidades informacionais e das barreiras (obstáculos que obstruem a realização da busca, identificados como variáveis), mas também se propõe a facilitar efetivamente a busca por informações (Wilson, 1999).

As teorias incorporadas ao modelo redesenhado estão detalhadas no QUADRO 13.

QUADRO 13 - TEORIAS ADICIONADAS AO MODELO DE WILSON

Teoria	Descrição
Estresse/ enfrentamento	Considera a existência de possibilidades que afetam as necessidades do usuário ao não invocar/induzir o comportamento de busca de informação, portanto compreende a singularidade de resposta humana em situações adversas que podem influenciar o comportamento informacional.
Risco/ recompensa	Explica por que algumas fontes de informação podem ser mais utilizadas/preferíveis do que outras para um determinado indivíduo. Considerando os ganhos utilizados com a busca, bem como os riscos.
Teoria da aprendizagem social	Incorpora o conceito de “autoeficácia”, ao traduzir a ideia de que se pode executar com sucesso o comportamento necessário para atingir os resultados desejados.

Fonte: O autor adaptado de Wilson (1999, p. 251, tradução nossa).

A representação gráfica a seguir ilustra a reestruturação do modelo de Wilson (1997) e oferece uma explicação sobre como um indivíduo específico, influenciado por uma fonte de necessidade informacional (contexto) e uma lacuna de informação (carência), ativa mecanismos de necessidade (Wilson, 1999; 1997).

Esses mecanismos refletem a avaliação das possíveis consequências pelo indivíduo, determinando se a aquisição será benéfica (teoria do estresse/enfrentamento). Portanto, ocorrem situações em que o sujeito opta por não iniciar o processo de busca devido à percepção de que a aquisição de informações pode ter efeitos negativos, destacando assim a natureza subjetiva desse processo (Wilson, 1999; 1997).

Dentro do esquema diagramático, emergem as variáveis intervenientes, que derivam das barreiras previamente postuladas no modelo anterior e são agora designadas por esse novo termo. Estas variáveis apresentam origens psicológicas ou demográficas, e mantêm correlações com a função social desempenhada pelo indivíduo (Wilson, 1999; 1997).

Conseqüentemente, as variáveis intervenientes abrangem uma gama de atributos pessoais do usuário, como fatores emocionais, educacionais e demográficos; consideram também as influências contextuais, incluindo aspectos financeiros; e contemplam as características das fontes de informação utilizadas, tais como níveis de confiabilidade e acessibilidade (Wilson, 1997).

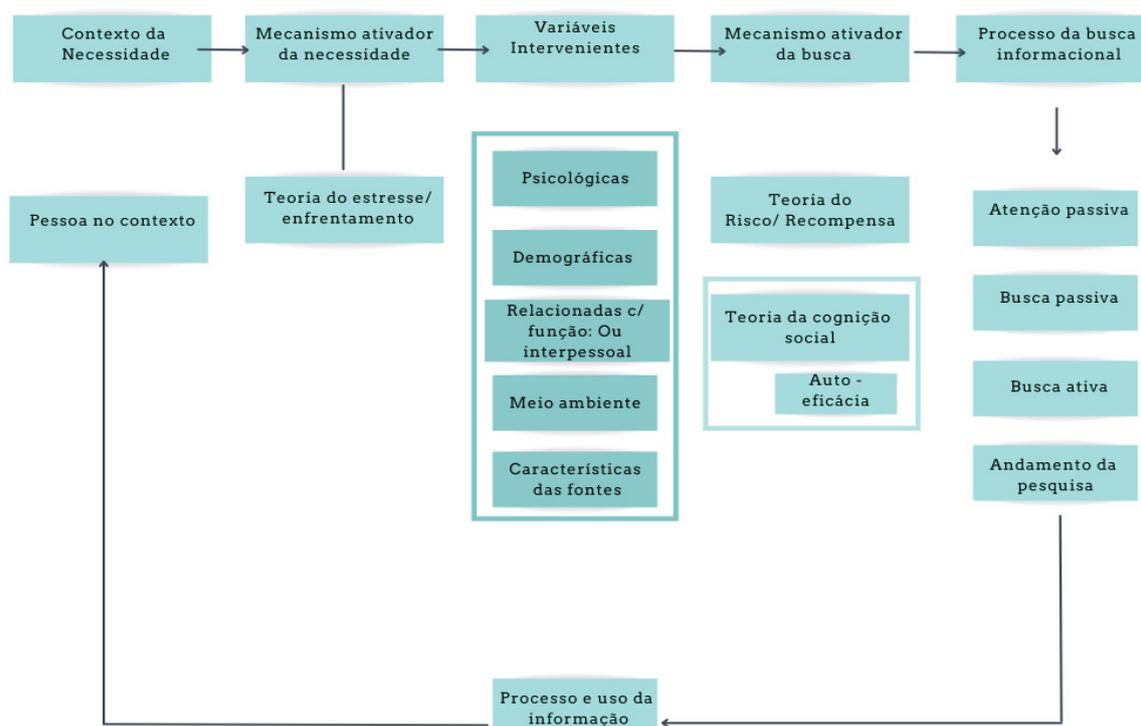
Uma vez ativado o mecanismo de busca, duas teorias fundamentais entram em consideração: a teoria do risco/recompensa, que envolve a avaliação dos esforços e do tempo que o indivíduo investirá no processo de busca, ponderando a potencial recompensa; e a teoria da aprendizagem social, intrinsecamente associada à

autoeficácia. Essa última abordagem compreende a motivação subjacente à busca de informações como meio para promover a autoeficácia pessoal e aprimorar a capacidade de lidar com questões (Wilson, 1999).

Finalmente, o modelo incorpora diferentes tipos de comportamento de busca, concentrando-se em: (i) busca passiva - situações em que as informações são fornecidas sem a necessidade de busca ativa; e (ii) busca ativa - em que o indivíduo procura ativamente por informações (Wilson, 1997).

No desfecho, considera-se o processamento e a utilização da informação, momento em que se avalia se as necessidades informativas foram atendidas, representando um feedback do processo. Em caso negativo, esse ciclo pode ser reiniciado (WILSON, 1999).

FIGURA 12 - SEGUNDO MODELO DE WILSON (1996)



Fonte: Wilson (1999, adaptado *apud* Martinez-Silveira; Oddone, 2007).

A análise das perspectivas relacionadas ao comportamento informacional desempenha um papel significativo na construção do referencial teórico apresentado, pois possibilita compreender que a satisfação informacional do usuário depende da consideração cuidadosa de suas necessidades no projeto do sistema de informação, a fim de viabilizar essa realização informativa.

Assim, na empreitada de fundamentar as conclusões deste estudo, recorre-se aos estudos e ao modelo de comportamento informacional elaborado por Wilson em 1996. Esse modelo, de abordagem abrangente, incorpora de maneira significativa as contribuições de Dervin, Ellis e Kuhlthau, ao introduzir elementos previamente negligenciados e ao possibilitar sua aplicação em contextos de pesquisa social.

2.3 TEORIA INSTITUCIONAL E INSTITUIÇÕES

A proposta deste tópico é fornecer uma apresentação abordando a origem da teoria institucional, o conceito de legitimidade no contexto organizacional e sua interrelação com as instituições judiciárias. Isso é particularmente relevante, pois o escopo deste estudo se concentra na investigação das formas pelas quais o Design da Informação e o comportamento informacional podem impactar a legitimidade organizacional dos tribunais de justiça estaduais da região Sul do Brasil.

A teoria institucional direciona sua atenção para os aspectos intrincados e resilientes da estrutura social, explorando os processos pelos quais as estruturas, tais como esquemas, regras, normas e rotinas, são estabelecidas de maneira coercitiva como diretrizes para o comportamento social (Scott, 2005).

Esse campo de estudo investiga minuciosamente a gênese, disseminação, adoção, adaptação, bem como o declínio e desuso dessas estruturas ao longo do espaço e do tempo (Scott, 2005). A teoria institucional, caracterizada por sua natureza multifacetada, proporciona uma variedade de abordagens analíticas que podem diferir de acordo com o enfoque adotado (Scott, 1987; Zucker, 1983).

Dentro desse contexto, Berger e Luckmann (1998), em sua análise sociológica e fenomenológica da sociedade, discernem que, embora existam múltiplas realidades individuais humanas, há uma notável realidade comunal, qualificada como a "realidade cotidiana" por excelência (Berger; Luckmann, 1998). Para os autores, a realidade cotidiana é inexorável para o indivíduo na sociedade, emergindo logo após o nascimento e se apresentando de maneira objetiva, abrangente, iminente e intensa.

Através dos esquemas tipificadores proporcionados por essa sociedade, cuja elaboração ocorre colaborativamente por meio das interações e comunicações de atores preexistentes, adquirimos as linguagens do cotidiano e construímos significados que serão empregados para compreender e estabelecer modos de interação com os outros (Berger; Luckmann, 1998).

Assim, as tipificações e os padrões de interação moldam a estrutura social e constituem um elemento vital da realidade da vida cotidiana. Essas tipificações geram

linguagens e símbolos na sociedade, que, quando adotados coletivamente, se tornam "institucionalizados" (Berger; Luckmann, 1998).

Meyer e Rowan (1977) compartilham uma perspectiva semelhante sobre as categorizações derivadas de construções sociais, tipificações ou interpretações mútuas, mas denominam esse processo como "regras institucionais racionalizadas".

Essas regras podem ser percebidas como socialmente "corretas", apoiadas pela opinião pública ou formalizadas em leis. Para os autores o processo de institucionalização está intrinsecamente ligado à construção da realidade, baseando-se na história e nas biografias compartilhadas por grupos compostos por mais de dois indivíduos, estabelecendo-se na "realidade cotidiana" e perdurando nas gerações futuras (Meyer; Rowan, 1977).

Como tal, as instituições, enquanto entidades, podem surgir em diversos âmbitos: econômico (mercado, propriedade, contratos, moeda, entre outros); político (regimes e estruturas de governança); e jurídico (práticas legais, instrumentos, sistemas de autoridade, rituais, normas de conduta legal, objetos de litígio, princípios, entre outros) (Berger; Luckmann, 1998).

As instituições são utilizadas como mecanismos para modelar o comportamento humano, representando formas de "coerção" (sejam elas formais ou informais) que exercem controle, restrição, capacitação e apoio ao comportamento. Elas estabelecem um senso de compartilhamento de valores e significados entre os indivíduos no contexto da vida cotidiana, influenciando, assim, ações e interações (Peters, 2012).

Entre as características que definem as instituições, destacam-se sua durabilidade dinâmica, embora persistentes (Giddens, 1984); sua resistência à mudança, influenciada por trajetórias e processos de socialização (Jepperson, 1991); além de serem compreendidas como um processo contínuo de reprodução e criação (Campbell, 2004).

Scott (2014) identifica três dimensões primordiais das instituições que conferem estabilidade e significado à vida social, a saber: regulativa, normativa e cultural-cognitiva. Essas dimensões são representadas e explanadas na FIGURA 13.

FIGURA 13 - TRÊS PILARES DAS INSTITUIÇÕES

	Regulador	Normativo	Cultural- Cognitivo
Bases da conformidade	Conveniência	Obrigaç�o social	Entendimentos compartilhados e tidos como certos
Bases de ordem	Regras reguladoras	Expectativas vinculadas	Esquemas constitutivos
Mecanismos	Coercitivo	Normativo	Mim�tico
L�gica	Instrumentalidade	Adequa�o	Ortodoxia
Indicadores	Regras, leis e san�oes	Certifica�o, acredita�o	Cren�as comuns, l�gicas partilhadas de a�o, isomorfismo
Emo�es	Medo, culpa/inoc�ncia	Vergonha/honra	Certeza/confus�o
Bases da legitimidade	Legalmente sancionadas	Moralmente governadas	Compreens�veis, reconhec�veis e culturalmente sustentadas

Fonte: Scott, 2014, p.60.

O primeiro alicerce aborda institui es de natureza regulativa, as quais englobam a formula o de regras, leis, supervis o e puni es como mecanismos coercitivos. Portanto, t m a finalidade de limitar, normatizar e direcionar comportamentos sociais por meio de fundamentos legalmente validados, suscitando sentimentos de apreens o, culpa ou inoc ncia (Scott, 2014).

O segundo pilar, de car ter normativo, engloba institui es que estabelecem padr es sociais desej veis (expectativas) de comportamento, mantendo uma estreita conex o com os valores morais de um determinado contexto. Essas "obriga es sociais", por meio de delineamentos de condutas "corretas" e "erradas", culminam em emo es de vergonha e honra.

Por fim, o pilar de natureza cognitiva est  intrinsecamente ligado aos aspectos culturais e cognitivos das institui es. Em outras palavras, institui es desse tipo t m sua origem em concep es e cren as compartilhadas que conferem significado e sustentam a realidade social (Scott, 2014).

Al m disso, Scott (2014) esclarece que os mecanismos de legitimidade de cada pilar podem entrar em conflito em determinados momentos ou contextos. Como exemplo, leis que s o legalmente sancionadas podem ser consideradas inadequadas

sob as perspectivas normativa ou cultural. Dessa forma, a avaliação da legitimidade pode variar e está sujeita ao contexto e ao público envolvido na análise.

Com o avanço da teoria institucional apresentada anteriormente, surgem diversas abordagens que se concentram em relações institucionais específicas dentro desse campo. Entre essas abordagens, destacam-se escolas como o Institucionalismo Normativo, o Institucionalismo da Escolha Racional, o Institucionalismo Histórico, o Institucionalismo Empírico, o Institucionalismo Internacional e o Institucionalismo Social (Peters, 2012).

A presente pesquisa está inserida no âmbito do institucionalismo social, uma das várias correntes da teoria institucional. O institucionalismo social direciona sua atenção para a análise das interações entre Estados e sociedade, reconhecendo que uma estrutura social bem estruturada pode promover os processos de governança e o status institucional (Schmitter, 1974; Rokkan, 1966; Peters, 2012).

Adicionalmente, esse estudo se encaixa na subcategoria do institucionalismo organizacional, ao empregar uma abordagem analítica para compreender o papel das organizações dentro do contexto do institucionalismo social. O foco é direcionado às organizações, especialmente aquelas do sistema judiciário, em vez de se concentrar exclusivamente nas instituições em si.

2.3.1 Organizações, ambiente institucional e isomorfismo

As organizações podem ser concebidas como sistemas complexos de atividades coordenadas e controladas, originados nos ambientes de trabalho, que estabelecem redes de relações técnicas, viabilizando interações transfronteiriças (Meyer, Rowan, 1977).

Nas sociedades contemporâneas, as estruturas dessas organizações refletem regras institucionalizadas, que desempenham o papel de "mitos" a serem internalizados visando obter legitimidade, recursos, estabilidade e aumentar as perspectivas de sobrevivência. Esses mitos institucionalizados podem englobar produtos, serviços, técnicas e políticas, as quais são ritualisticamente adotadas pelas organizações (Meyer, Rowan, 1977).

O fenômeno pelo qual os mitos são incorporados nas estruturas organizacionais é conhecido como isomorfismo. Essa concepção descreve uma tendência nas interações entre as organizações e seus contextos institucionais, nas quais as organizações procuram alinhar-se com seus ambientes circundantes, com o

objetivo de estabelecer interdependências técnicas e de intercâmbio (Aiken; Hage, 1968; Hawley, 1968; Thompson, 1967).

A origem do isomorfismo encontra explicação na resposta às demandas geradas pelos ambientes nos quais as organizações operam. Considerando que esses ambientes podem impor limitações à atuação das organizações, a incorporação de elementos institucionais em suas estruturas assume a forma de uma estratégia que viabiliza a gestão dessas interdependências (Berger; Luckmann, 1967; Parsons, 1965; Udy, 1970).

Além disso, o isomorfismo pode ser atribuído ao paralelismo entre as organizações e seus contextos, o que resulta na reflexão das realidades socialmente construídas em suas estruturas (Berger; Luckmann, 1967; Parsons, 1965; Udy, 1970).

Meyer e Rowan (1977) argumentam que o isomorfismo institucional desempenha um papel crucial na promoção do sucesso e da sobrevivência das organizações. Isso ocorre porque uma organização que adota os propósitos coletivos valorizados é percebida como apropriada e adequada (Dowling; Pfeffer, 1975; Meyer; Rowan, 1975), evitando questionamentos sobre sua conduta (Scott; Lyman, 1968). Dessa forma, a organização conquista legitimidade ao fortalecer seu apoio, o que, por sua vez, assegura sua continuidade.

A incorporação desses mitos, portanto, proporciona oportunidades significativas para a expansão da organização. Ao adotar as convenções corretas na condução de suas atividades, a organização pode transformá-las em serviços valiosos e mobilizar o comprometimento tanto de seus membros internos quanto de seus stakeholders externos (Meyer, Rowan, 1977).

Como observado, todas as organizações operam dentro de contextos institucionalizados e relacionais, e suas estruturas formais racionalizadas podem surgir em dois cenários distintos. O primeiro cenário emerge como resposta às demandas das redes relacionais locais, que fomentam o desenvolvimento de estruturas para coordenar e controlar atividades, com o objetivo de alcançar vantagem competitiva e eficiência (Meyer, Rowan, 1977).

Enquanto isso, o segundo cenário é moldado pela interconectividade das relações sociais, representando a organização coletiva da sociedade, lideranças e elites. Nesse contexto, as estruturas organizacionais buscam conferir legitimidade, recursos e estabilidade, ao proporcionar uma descrição aceitável das atividades organizacionais. Esses cenários resultam em dois tipos distintos de organizações: a)

aquelas inseridas em ambientes altamente institucionalizados; e b) aquelas que operam nos mercados de produção (Meyer, Rowan, 1977).

A sobrevivência dessas organizações varia, uma vez que algumas dependem mais da gestão das demandas das relações internas e transversais, enquanto outras, como é o caso dos tribunais de justiça, dependem mais das demandas cerimoniais em ambientes altamente institucionalizados, conforme ilustrado na FIGURA 14.

FIGURA 14 - SOBREVIVÊNCIA ORGANIZACIONAL



Fonte: O Autor (2023) adaptado de Meyer e Rowan, 1977, p.35,.

A análise da FIGURA 14 abrange os diversos contextos existentes e suas interações distintas com o ambiente institucional, o que leva à variação das estratégias adotadas pelas organizações para alcançar e sustentar a legitimidade.

Nesse sentido, é viável classificar as organizações em duas categorias: a) aquelas focadas na produção, sujeitas a rigorosos controles de produção (Ouchi; Maguire, 1975), cujo sucesso se fundamenta na gestão das redes relacionais; b) as organizações institucionalizadas, cujo sucesso depende da confiança e estabilidade, alcançadas por meio do isomorfismo com as normas institucionais (Meyer, Rowan, 1977).

Dentro dessa perspectiva, o presente estudo se fundamenta na premissa de que as organizações institucionalizadas, como os tribunais, não apenas exigem eficiência na prestação de serviços, mas também dependem da contínua confiança da sociedade como um pilar fundamental para assegurar sua estabilidade.

2.3.2 Legitimidade organizacional

O conceito de legitimidade é amplamente utilizado nos estudos organizacionais e foi introduzido por Parsons na década de 1950 (Rossoni, 2016).

Embora seja frequentemente citado em pesquisas, ele raramente é detalhadamente descrito ou definido (Suchman, 1995).

A legitimidade possui uma natureza dicotômica, multifacetada e polissêmica, o que implica que sua aplicação varia de acordo com o contexto e a natureza do problema em questão (Rossoni, 2016). Esse conceito está conectado a várias disciplinas, incluindo ciência política, filosofia, psicologia e sociologia (Suddaby, 2017).

Dentro do escopo dos estudos organizacionais, a legitimidade desempenha um papel fundamental e representa um dos principais paradigmas no contexto da abordagem do institucionalismo organizacional. Este conceito é explorado nesta pesquisa, concentrando-se na análise das organizações (Powell; DiMaggio, 1991; Greenwood; Oliver; Sahlin; Suddaby, 2008; Rossoni, 2016).

A literatura referente à legitimidade no âmbito organizacional pode ser dividida em duas principais abordagens: estratégica e institucional. As abordagens de natureza estratégica enxergam a legitimidade organizacional como um recurso operacional almejado pelas organizações, frequentemente buscado de maneira competitiva nos contextos culturais (Suchman, 1995).

Esses pesquisadores defendem um alto grau de controle gerencial no processo de legitimação, buscando prever conflitos recorrentes, uma vez que, sob essa perspectiva, a legitimação é vista como intencional, calculada e frequentemente envolve oposição (Suchman, 1995, p. 577).

Por outro lado, no contexto da abordagem institucional, a legitimidade organizacional é entendida como um conjunto de crenças constitutivas, visto que o ambiente institucional molda as organizações em todos os seus aspectos. As definições culturais desempenham um papel crucial na construção, gestão, compreensão e avaliação da organização (Suchman, 1995, p. 577).

Nessa abordagem, a legitimidade e a institucionalização estão intrinsecamente relacionadas, uma vez que enfatizam a estruturação coletiva em detrimento da autonomia dos gestores. Entre os principais pesquisadores da abordagem institucional, destacam-se DiMaggio & Powell (1991), Meyer & Rowan (1991), Meyer & Scott (1983) e Zucker (1987) (Suchman, 1995, p.577).

Suchman (1995, p.377) argumenta que a distinção central entre essas abordagens reside na perspectiva adotada. Enquanto os teóricos da abordagem estratégica concentram sua análise no "olhar para fora", assumindo a perspectiva dos gestores organizacionais, os teóricos institucionalistas adotam um "olhar para dentro", ancorado na perspectiva social.

O autor enfatiza a relevância de ambas as abordagens, reconhecendo que no contexto real as organizações enfrentam desafios tanto estratégicos quanto institucionais, buscando, assim, uma síntese entre essas perspectivas.

Na perspectiva institucionalista adotada neste estudo, a legitimidade é concebida como a consonância da organização com as instituições reguladoras, normativas e cultural-cognitivas. A legitimação resulta da avaliação das ações organizacionais por meio de sua comparação com valores socialmente reconhecidos e aceitos (Rossoni, 2016).

Em essência, uma organização é considerada legítima quando seus elementos são congruentes com os princípios estruturais consagrados no sistema social (Rossoni, 2016). Em termos mais simples, trata-se da aceitação e confiança da organização por parte do seu ambiente social, o que, por sua vez, contribui para sua sobrevivência e continuidade (Scott, 2008).

Para Suchman (1995), a credibilidade emerge da identificação do público com a organização, uma vez que a legitimidade exerce uma influência positiva na percepção das pessoas sobre a organização. Nesse raciocínio, uma organização que é vista como legítima tende a ser considerada digna, relevante, previsível e confiável. Além disso, a legitimidade age como um escudo contra a propagação de narrativas negativas relacionadas à negligência, atividades irracionais ou desnecessárias (Meyer; Rowan, 1991).

Quanto à continuidade das organizações, Parsons (1960) sustenta que a legitimidade desempenha um papel fundamental ao propiciar a aparência de desejabilidade, adequação ou propriedade das organizações perante o público. Essa percepção, por sua vez, viabiliza o acesso a recursos.

Conforme observado por Rossoni (2016), a legitimidade vai além da mera imagem pública da organização. Embora a aceitação e a credibilidade sejam elementos essenciais, a construção da legitimidade ocorre de maneira social, sendo forjada por atores locais em contextos específicos, refletindo suas próprias interpretações.

A compreensão da legitimidade organizacional passou por transformações ao longo do tempo, conforme ilustrado na FIGURA 15, que apresenta as principais evoluções conceituais identificadas por Suchman (1995).

FIGURA 15 - LEGITIMIDADE AO LONGO DOS ANOS



Fonte: O Autor (2022), adaptado de Suchman (1995), tradução nossa.

A linha do tempo delineada acima, proposta por Suchman (1995), ilustra que em seus estágios iniciais, a compreensão da legitimidade organizacional estava restrita à percepção de um processo derivado de uma autojustificação avaliativa por uma ordem superior, revelando assim um viés hierárquico.

Conforme o tempo passou, uma ênfase crescente emergiu em relação à congruência entre a organização e o contexto cultural circundante, conduzindo a uma mudança de foco mais voltada para o aspecto cognitivo do que para o avaliativo. Como consequência, a legitimidade passou a ser atribuída a uma organização quando esta se torna compreensível, ao invés de meramente desejável (Suchman, 1995).

Portanto, a legitimidade organizacional pode ser entendida como uma percepção amplamente aceita ou uma suposição de que as ações de uma entidade são desejáveis, adequadas ou apropriadas dentro de um sistema específico construído socialmente, com base em normas, valores, crenças e definições (Suchman, 1995, p. 574).

A FIGURA 16 ilustra os três principais elementos que compõem o conceito de legitimidade apresentado.

FIGURA 16 - LEGITIMIDADE POR SUCHMAN (1995)



Fonte: O Autor (2022), adaptado de Suchman (1995), tradução nossa.

A definição adotada por Suchman (1995) engloba tanto as dimensões avaliativa quanto cognitiva, ao reconhecer o papel desempenhado pelo contexto social na dinâmica de legitimação das organizações. Embasado na literatura acerca da legitimidade organizacional, o autor identifica a presença de três formas de legitimidade: (i) pragmática; (ii) moral (ou normativa); e (iii) cognitiva.

Embora os três tipos de legitimidade compartilhem a noção de que as atividades organizacionais devem ser percebidas por atores internos e externos como desejáveis, adequadas ou apropriadas dentro do contexto institucional, cada forma de legitimidade se sustenta em dinâmicas comportamentais distintas (Suchman, 1995).

Rossoni (2016) propõe uma categorização dos níveis de legitimidade em três abordagens distintas: regulatória (em consonância com regulamentos e leis); normativa (em alinhamento com valores da sociedade ou do ambiente social); e cultural-cognitiva (em concordância com modelos e padrões socialmente estabelecidos).

Essa categorização reconhece que os diversos níveis de legitimidade impactam as organizações de maneiras diversas, uma vez que seus efeitos podem variar conforme o contexto temporal (Rossoni, 2016).

2.3.2.1 Legitimidade pragmática

Segundo Suchman (1995), esse tipo de legitimidade abrange as avaliações de interesse próprio realizadas pelos públicos mais próximos de uma organização. Esse enfoque imediatista pode envolver tanto as trocas diretas entre a organização e o público quanto as interdependências mais amplas, de natureza política, econômica ou social, nas quais as ações da organização terão um impacto direto no bem-estar público.

De maneira simplificada, o tipo pragmático de legitimidade envolve a troca ou apoio a uma política organizacional com base no valor esperado dessa política para um grupo específico de stakeholders. O fator determinante para a percepção dessas trocas como "subornos" reside nas concepções culturais de adequação.

Adicionalmente, Suchman (1995) argumenta que o pragmatismo se manifesta em várias variantes, sendo particularmente destacadas a legitimidade de influência e a legitimidade disposicional, conforme minuciosamente detalhado no QUADRO 14.

QUADRO 14 - VARIANTES DA LEGITIMIDADE PRAGMÁTICA

Variante	Conceito	Estratégia
Legitimidade de influência	Ocorre quando os constituintes apoiam a organização porque a veem como uma resposta a interesses maiores, e não necessariamente porque acreditam que ela oferece trocas favoráveis específicas.	Incorporação dos constituintes nas estruturas de formação de políticas da organização, ou adotando padrões de desempenho dos constituintes como seus.
Legitimidade disposicional	Ocorre por meio do fenômeno das organizações serem vistas pelo público como indivíduos, detentoras de gostos, estilos e personalidades. Assim, seria a percepção do compartilhamento de valores sociais generalizados e percebidos como aceitos. Esta legitimidade pode atenuar efeitos deslegitimadores (falhas, erros, reveses).	Compartilhar crenças generalizadas que promovam a percepção de "honestidade", "confiabilidade"; "decência".

FONTE: O Autor (2023) adaptado de (Suchman, 1995, tradução nossa).

2.3.2.2 Legitimidade moral

A legitimidade moral é caracterizada como "sociotrópica", uma vez que repousa em avaliações sobre se uma atividade é percebida como sendo "a coisa certa a se fazer". Nesse contexto, tais avaliações frequentemente refletem um conjunto de crenças que determina se uma atividade é considerada ou não como "adequada",

tendo como base um sistema de valores que é socialmente construído pelo público. Em sua essência, a legitimidade moral reflete uma lógica voltada para a sociedade, priorizando o interesse coletivo acima dos interesses individuais (Suchman, 1995).

Suchman (1995) destaca que a legitimidade moral não está isenta de interesses individuais, e, em muitos cenários, as organizações podem apresentar reivindicações que são cinicamente egoístas e carentes de uma verdadeira substância simbólica. Quando submetidas à avaliação pelo público, tais reivindicações podem evoluir de maneira a transformar algo que inicialmente era superficialmente avaliado em algo percebido como um bem coletivo da sociedade.

A legitimidade moral pode ser categorizada em quatro formas predominantes: consequencial, processual, estrutural e pessoal, conforme detalhado no QUADRO 15.

QUADRO 15 - VARIANTES DA LEGITIMIDADE MORAL

Variante	Conceito
Legitimidade Consequencial	Possui sua origem em mitos racionalistas que julgam as organizações por suas realizações e afeta tanto organizações em ambientes com concorrência quanto sem. Está relacionada aos resultados que a organização produz: produtos ou serviços, e a eficiência. É importante lembrar que as propriedades técnicas dos produtos são socialmente definidas, e existem casos em que esta legitimidade será de difícil mensuração.
Legitimidade Processual	Se concentra em rotinas discretas vistas isoladamente, e está relacionada à adoção pela organização de técnicas e procedimentos que são socialmente aceitos. A incorporação de técnicas, metodologias, encenações rituais socialmente aceitos podem influenciar a visão dos atores sobre a organização. Neste caso “práticas sólidas” podem representar um esforço de boa-fé pela organização, alcançando fins valiosos.
Legitimidade Estrutural	Se concentra nas características organizacionais gerais que surgem da repetição de sistemas inteiros de atividades ao longo do tempo, e está relacionada à percepção positiva do público sobre as características estruturais da organização, considerando-a valiosa, digna de apoio, pois está “agindo de maneira adequada” e “é compatível aos propósitos coletivos”. A legitimidade estrutural proporciona a organização ser vista como um repositório da confiança pública, pois “é a organização certa para o trabalho”.
Legitimidade Pessoal	A legitimidade pessoal repousa no carisma de líderes organizacionais individuais, que podem transcender e reordenar rotinas, ou eventos preestabelecidos. Em geral, esse tipo de legitimidade tende a ser transitória e idiossincrática.

Fonte: O Autor (2023) adaptado de Suchman (1995, adaptado, tradução nossa).

2.3.2.3 Legitimidade cognitiva

Como explicado anteriormente, a legitimidade pode englobar tanto o apoio afirmativo quanto a simples aceitação da organização como necessária ou inevitável, fundamentada em considerações culturais tidas como certas (Suchman, 1995).

Jepperson (1991), por sua vez, argumenta que a percepção considerada como certa se diferencia de uma avaliação, uma vez que essa percepção pode variar entre positiva, negativa ou neutra, dependendo do contexto específico. Tal argumento sugere a existência de uma legitimidade ancorada na cognição, ao invés de avaliação ou interesse.

De acordo com Suchman (1995), a legitimidade cognitiva se desdobra em duas variantes: a legitimidade baseada na compreensibilidade e a legitimidade baseada na naturalidade, esta última também referida como legitimidade presumida.

A legitimidade cognitiva, fundamentada na compreensibilidade, aborda o ambiente social como um contexto cognitivamente complexo, exigindo dos participantes o esforço de organizar suas experiências em narrativas coerentes e compreensíveis (Mills, 1940; Scott; Lyman, 1968; Suchman, 1995).

Nessa perspectiva, a legitimidade organizacional deriva da presença de modelos culturais que oferecem explicações para a organização e suas atividades. Esses modelos têm a função de conferir significado à atividade organizacional, tornando-a previsível e atrativa. A ausência desses modelos culturais resulta no colapso da atividade devido à repetição de erros, negligência e distrações. Segundo essa abordagem, a legitimidade baseada na compreensibilidade emerge da interseção entre sistemas de crenças abrangentes e a realidade vivenciada pelo público no cotidiano (Dimaggio; Powell, 1991; Geertz, 1973).

A legitimidade cognitiva, na perspectiva de ser considerada dada, postula que o papel das instituições é gerenciar o caos, transformando divergências em um conjunto de "dados" que possibilitam a compartilhamento de significados, experiências e conhecimento entre os indivíduos (Zucker, 1983).

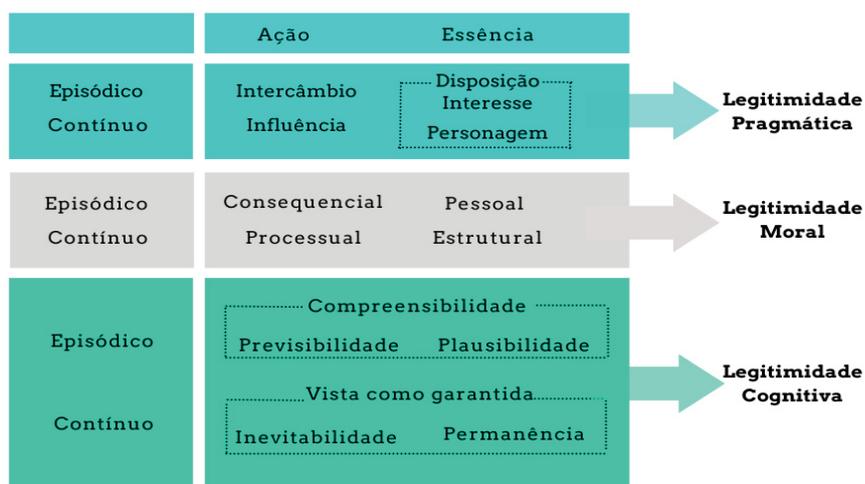
Zucker (1983) observa que essa variante é caracterizada por "exterioridade e objetividade" cognitivas, ou seja, a sociedade negligencia a origem da estrutura social e do suposto controle, tornando praticamente impensável a ocorrência de mudanças na estrutura da organização.

Suchman (1995) concebe esta variante como a forma mais sutil e impactante de legitimidade identificada até a data de sua pesquisa, conferindo à entidade uma imunidade perante questionamentos críticos.

A FIGURA 17, elaborada pelo autor, sintetiza as categorias de legitimidade anteriormente delineadas e articula as dinâmicas de legitimação em duas dimensões transversais.

FIGURA 17 - TIPOLOGIAS DE LEGITIMIDADE

Fonte: O Autor (2022), adaptado de Suchman (1995), tradução nossa.



A FIGURA 17 representa a tricotomia da legitimidade, que é subdividida em três categorias: pragmática, moral e cognitiva. De acordo com a teoria proposta por Suchman (1995), a primeira dimensão diz respeito à própria noção de legitimação, a qual é desdobrada em ações e essência da organização. A segunda dimensão, por sua vez, aborda a temporalidade da legitimação, que pode variar entre transitória (episódica) e contínua (duradoura) (Suchman, 1995).

Percebe-se que questões episódicas refletem interesses compartilhados entre a organização e seus constituintes, enquanto questões contínuas estão relacionadas à constante integridade da organização. Além disso, a compreensibilidade é identificada como uma dinâmica cognitiva episódica, enquanto a legitimidade considerada como certa (ou vista como garantida) se configura como um suporte cognitivo de longa duração (Suchman, 1995).

Conforme a perspectiva de Suchman (1995), à medida que a legitimidade organizacional evolui da dimensão pragmática para a moral e, subsequentemente, para a cognitiva, sua manipulação se torna mais complexa, dado que assume uma natureza sutil, profunda e auto-sustentável.

2.3.2.4 Legitimidade das organizações da justiça

A Constituição Federal brasileira de 1988 (CF/88), conhecida popularmente como a "Constituição Cidadã", estabelece, em seu artigo 1º, a República Federativa do Brasil como uma entidade formada pela união indissolúvel dos Estados, Municípios e do Distrito Federal, configurando-se como um Estado Democrático de Direito (BRASIL, 1988). O Estado brasileiro é concebido como uma República Federativa, adotando um sistema presidencialista e composto por três poderes independentes e harmônicos entre si: o Executivo, o Legislativo e o Judiciário (Costin, 2010).

Devido à inclusão do Poder Judiciário como um componente da administração direta do Estado, a definição de Administração Pública ganha relevância para o escopo desta pesquisa, podendo ser compreendida como "o conjunto de instrumentos à disposição do Estado para implementar as opções de políticas governamentais" (Meirelles, 2016, p. 69), ou como o conjunto de órgãos, servidores e procedimentos empregados pelos três poderes do Estado, com o propósito de cumprir suas funções econômicas e os papéis designados pela sociedade em um determinado contexto histórico (Costin, 2010).

Analisar as instituições relacionadas ao sistema de Justiça implica examinar o cenário jurídico brasileiro, que abarca uma diversidade de entidades com funções e objetivos constitucionais distintos. Conforme destacado, o Poder Judiciário representa um dos três alicerces fundamentais do Estado Brasileiro, conforme expresso no artigo 2º da Constituição Federal de 1988 (CF/88) (Brasil, 1988).

Esse poder desempenha uma função de elevada relevância social ao mediar disputas entre indivíduos, instituições e o próprio Estado. Nesse contexto, o Poder Judiciário transcende as cortes superiores e os tribunais, abrangendo também outras entidades como o Ministério Público, o Conselho Nacional de Justiça, a Defensoria Pública, a Ordem dos Advogados do Brasil e os órgãos de polícia (Guimarães; Gomes; Guarido, 2018).

Em uma perspectiva mais ampla, as organizações vinculadas ao sistema de Justiça compreendem aquelas que exercem influência, seja de forma direta ou indireta, sobre as questões controversas submetidas à jurisdição do Poder Judiciário (Akutsu; Guimarães, 2015, p. 942).

O enfoque desta pesquisa está direcionado aos Tribunais de Justiça Estaduais, que, conforme estipulado no artigo 92, inciso VII, da Constituição Federal de 1988 (CF/88), detêm competência sobre todas as esferas que não se encontram

sob a jurisdição das cortes especializadas, como a Justiça Federal, do Trabalho, Eleitoral ou Militar.

Esses tribunais possuem a atribuição de analisar questões relacionadas aos campos do direito civil, penal, administrativo, tributário, ambiental, bem como outras áreas de relevância (Brasil, 2019).

A escolha dos Tribunais de Justiça Estaduais como objeto de estudo é respaldada pela amplitude de suas competências na análise de questões que englobam diversas áreas do direito, o que os coloca como um dos maiores segmentos dentro do contexto do Poder Judiciário.

De acordo com o relatório Justiça em Números de 2020, divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNU, 2020, p. 74), os Tribunais de Justiça Estaduais correspondem a 57,2% das despesas totais do Poder Judiciário.

Essa porcentagem, além de considerações de natureza financeira, reflete a importância desses tribunais tanto para a sociedade quanto para a concretização dos princípios cidadãos, uma vez que lidam com um volume substancial de demandas. Suas atribuições englobam o julgamento de casos de competência originária e de recursos interpostos contra decisões proferidas em primeira instância, além de prestarem serviços administrativos aos cidadãos.

A investigação relacionada à legitimidade das organizações do sistema de justiça, incluindo os tribunais estaduais de justiça, reflete a noção de que fundamentar a legitimidade dessas entidades exclusivamente com base na dimensão regulatória que as institucionaliza é uma perspectiva passível de questionamento.

Guimarães, Gomes e Guarido (2018) esclarecem que as instituições do sistema de justiça e seus tribunais operam em um ambiente fortemente institucionalizado e legitimado, onde a sua existência e funcionamento são amplamente aceitos. Essa pressuposição de legitimidade confere aos tribunais uma autoridade que pode possibilitar a tomada de decisões contrárias ao interesse público (Gibson; Caldeira, 1992).

Contudo, a mera presunção de legitimidade fundamentada apenas na ordem jurídica que lhes confere poder, conforme proposto pela teoria pura do direito de Kelsen, tem sido objeto de questionamento (Guarido Filho; Luz; Silveira, 2018). Isso porque as instituições do sistema de justiça dependem também de outras dimensões de legitimidade (normativa e cultural-cognitiva), exigindo uma aceitação por parte da sociedade.

Em outras palavras, compreende-se, conforme a literatura, que além de serem percebidas como necessárias devido à demanda social pelo serviço prestado, essas instituições também devem ser compreensíveis para a sociedade. Isso ocorre uma vez que elas não estão imunes ao escrutínio e à influência de estruturas morais e culturais.

Sendo assim, a presente investigação reafirma a premissa de que, apesar de os tribunais estaduais de justiça ostentarem um significativo capital institucional, solidamente fundamentado nos preceitos constitucionais e amplamente legitimado, devido ao reconhecimento indubitável de sua existência e operacionalidade, não estão isentos da possibilidade de receber críticas e avaliações de cunho social.

No contexto atual do Brasil, as críticas direcionadas às instituições da justiça se disseminam através da exposição pública das entidades governamentais pela mídia. As pressões enfrentadas pelas organizações judiciais e seus tribunais são marcadas por questionamentos recorrentes que abarcam elementos de natureza social, política e econômica (por exemplo, casos de corrupção, demora na prestação de serviços, imparcialidade e politização do Poder Judiciário) (Almquist; Grossi; Helden; Reichard, 2013).

Estas questões instigam reflexões acerca de princípios democráticos, eficácia, excelência e equidade na distribuição da justiça. Em resposta a esse panorama, emerge a necessidade imperiosa da implementação de mecanismos de governança pública pelas organizações judiciais, visando mitigar críticas provenientes do exterior (Almquist; Grossi; Helden; Reichard, 2013).

De acordo com Silva (2005, p.11), tais questionamentos dizem respeito ao processo de legitimação do Poder Judiciário e atestam que essas instituições não estão imunes a avaliações sociais ou pressões de natureza política.

Conforme assinalado por Guimarães, Gomes e Guarido Filho (2018, p. 480), esses eventos recentes têm lançado luz sobre as instituições de justiça, desencadeando um debate acerca da conformidade e do comportamento das práticas, decisões e representantes dessas entidades.

Diante desse contexto, torna-se imperativo conduzir estudos que promovam reflexões sobre a confiança social depositada nessas organizações, avaliando sua habilidade em prover respostas adequadas à sociedade, garantir a regularidade de seus procedimentos e sustentar o apoio popular.

No âmbito da integração tecnológica e da capacidade de reação à sociedade por parte do Poder Judiciário, conforme Isaia e Puerari (2012, p. 121) destacam, no contexto brasileiro, a implementação da informatização e a assimilação de tecnologias emergiram como estratégias destinadas a abordar a problemática da lentidão processual.

Essas iniciativas foram concebidas com o intuito de aperfeiçoar a garantia de acesso à justiça e, simultaneamente, enfrentar as críticas externas que lançavam questionamentos acerca da eficácia dessas instituições. Os referidos autores defendem a necessidade dessas transformações, uma vez que o Poder Judiciário "experimenta uma erosão de sua legitimidade em virtude de sua ineficácia enquanto instância para a resolução de conflitos" (Isaia; Puerari, 2012, p. 121).

Nesse contexto, Susskind (2019) atribui as transformações no gerenciamento e na resolução de litígios implementadas pela administração judicial à influência da internet, por meio da utilização da World Wide Web (WWW). O autor percebe a tecnologia como uma aliada substancial das instituições judiciais, visto que sua adoção amplia e aprimora os serviços do judiciário, resultando no fortalecimento da confiança dos tribunais e do estado de direito perante a sociedade.

Entretanto, de forma crítica, Hagan (2019) contesta que muitas das tecnologias de acesso à justiça atualmente desenvolvidas são projetadas primordialmente para advogados e não demonstram uma eficácia significativa, uma vez que negligenciam as necessidades do cidadão comum.

A autora defende que o Design Participativo auxilia na identificação de problemas decorrentes da utilização de sistemas, possibilitando uma interação mais abrangente da comunidade com os tribunais e as instituições judiciais (Hagan, 2019).

A proposta é considerar a experiência dos usuários nos sistemas de informação digitais por meio da coleta de comentários ou sugestões, viabilizando a identificação de áreas que carecem de inovação ou apresentam obstáculos ao uso eficiente nesses sistemas (Hagan, 2019).

A pesquisa concorda com as observações de Hagan (2019) e reconhece que o Design da Informação nos websites dos tribunais de justiça, ao promover a eficaz compreensão das informações e facilitar a navegação digital, aliado à análise do comportamento informacional dos usuários do sistema de justiça, pode exercer influência sobre a aceitação e a compreensão dos serviços judiciais. Esse impacto

pode se refletir diretamente na reputação e na confiança depositada nas instituições judiciais.

Também é digno de consideração que as respostas a serem empreendidas pelas organizações da justiça frente ao fenômeno social em questão podem exercer influência sobre a sua legitimidade organizacional. Nesse contexto, isso se apresenta como um tema de significativa relevância para investigações no âmbito da administração da justiça⁵.

3 METODOLOGIA

Esta seção apresenta a metodologia utilizada na verificação empírica do problema de pesquisa e específica as suas variáveis e sua operacionalização. A seção também caracteriza a pesquisa, o ambiente, a coleta e a análise dos dados.

3.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA

A pesquisa parte do pressuposto de que a prestação de serviços realizados pelo Poder Judiciário em ambientes online, representados pelos websites dos tribunais de justiça da região Sul do Brasil, pode influenciar fenômenos disruptivos na interação do usuário, levando a mudanças em sua sensibilidade e competência cognitiva.

Nesse contexto, surge a necessidade de organizar a informação dos websites considerando o comportamento do usuário, incluindo suas necessidades, busca, uso e satisfação.

Para alcançar esse objetivo, entende-se que o Design da Informação e os estudos em comportamento informacional, vinculados à Ciência da Informação e visando compreender a informação e promover a eficácia e eficiência comunicativa, podem influenciar a legitimidade organizacional das instituições judiciais. Diante disso, a pergunta de pesquisa elaborada é a seguinte:

⁵ Administração da Justiça: “É o campo de estudo que possui um conjunto de conceitos teóricos, métodos e técnicas de pesquisa utilizadas para investigar processos de gestão associados ao uso e articulação de recursos, conhecimento e Instituições, em diferentes entes do sistema de justiça. Assim, possibilita o estudo de variáveis sobre a prestação da justiça em um determinado contexto social, envolvendo diferentes níveis de análise: societal, interorganizacional, organizacional e operacional” (Guimaraes; Gomes; Guarido, 2018, p. 478).

Como as práticas do Design da Informação e o comportamento informacional do usuário influenciam a legitimidade organizacional dos tribunais de justiça estaduais da região sul do Brasil?

A partir do problema da pesquisa, serão apresentadas as variáveis e como serão operacionalizadas.

3.1.1 Definição das Variáveis e Operacionalização

A influência do Design da Informação e do comportamento informacional do usuário da justiça na percepção da legitimidade organizacional das instituições judiciárias será obtida a partir da análise das seguintes variáveis, e operacionalizadas:

3.1.1.1 Design da Informação

DC: Conjunto de princípios associados à eficiência e eficácia da compreensão humana da informação e das decisões de definição, planejamento e configuração de conteúdos e ambientes aos quais estão vinculados.

DO: As práticas de DI serão capturadas no campo empírico a partir da análise da configuração da informação nos sites institucionais dos tribunais. Para tanto, será utilizado o modelo descritivo normativo criado por Pandovani et al. (2009). Os websites observados serão caracterizados por meio da sua: (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).

D01: Identificação do web-site: título, URL, instituição responsável; e data da última atualização;

D02: Estratégia (objetivos e necessidades dos usuários): Objetivos do website; gênero do website; Segmentação de usuários (presente/ausente); possibilidade de customização (presente/ausente) – de que elemento (s); adaptabilidade; gestão de erros; feedback; meios de avaliação do site; ajuda/suporte ao usuário.

D03: Escopo (conteúdos e funções): Listagem sucinta dos principais conteúdos abordados no site; listagem das principais ferramentas/ações que o usuário pode realizar no site.

D04: Estrutura (arquitetura e interação): tipo de arquitetura da informação; nível de arborescência; modelo conceitual; estilo de diálogo predominante; interatividade.

D05: Esqueleto (navegação): Níveis de navegação (global/local/contextual/suplementar/ avanço e recuo linear/retro navegação); Apresentação de áreas clicáveis (texto/imagem/botão/outro); Apresentação de auxílio à identificação das áreas clicáveis (mudança no cursor/mudança no formato do link); Feedback ao acionar área clicável (presente/ausente) – tipo (sonoro/visual/ambos); Sinalização de área clicável já visitada (presente/ausente)- tipo (mudança de cor/mudança de formato/mudança de posicionamento/outra); Indicadores de localização (título e subtítulo/sinalização no menu breadcrumb/outro); Reforço não textual à localização (presente/ausente) tipo (mudança de imagem no cabeçalho/mudança de fundo da página/mudança de cor/outro); Ferramenta(s) de auxílio à navegação (presente/ausente) tipo (mapa do site/índice/histórico/janela de atalhos/outra).

D06: Esqueleto (diagramação): Malha de diagramação (presente/ausente) – variação (malha única/malha por nível hierárquico) – quantidade de malhas diferentes – desenhar as malhas de diagramação; Quantidade e especificação das áreas funcionais em cada malha de diagramação; Quantidade de níveis hierárquicos por página; Rolagem (presente/ausente) – orientação ortogonal (vertical/horizontal) – área (página inteira/porção específica da página com restante dos elementos fixos); Uso de janelas (presente/ausente) – sobreposição (parcial/total em relação à página principal).

D07: Superfície (design visual): Recursos audiovisuais utilizados (texto/imagem estática/ imagem dinâmica/som); Características dos elementos tipográficos utilizados; Características das imagens utilizadas; Características dos elementos esquemáticos utilizados (e.g., caixas, faixas, linhas); Paleta de cores; Manutenção da identidade visual do website (presente/fundo/cabeçalho).

3.1.1.2. Comportamento Informacional

DC: São as ações que uma pessoa realiza para se engajar ao identificar suas próprias necessidades informacionais.

DO: O comportamento informacional dos usuários da justiça será avaliado por meio do modelo de Wilson (2000), e incorporará os seguintes indicadores: (i)

necessidades informacionais; (ii) fontes de informação; (iii) comportamento de busca; (iv) barreiras; e (v) comportamento de uso. Para capturar os critérios será realizada uma análise documental de (i) relatórios do CNJ e de tribunais; (ii) pesquisas sobre comportamento informacional de usuários de sistemas da justiça, a qual será sucedida por uma Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2016).

DO1: Necessidades Informacionais: Percepção da necessidade; situações que levam a necessidade;

DO2: Fontes de informação: Canais disponibilizados pela organização; critérios para a preferência da fonte; nível de satisfação, confiança e sucesso com a fonte utilizada.

DO3: Comportamento de busca: Principais práticas de busca de informação; Utilização do site; ajuda no momento da busca; problema que desencadeia o comportamento de busca

DO4: Barreiras: barreiras encontradas no site; estratégias para minimizar as barreiras; barreiras sem soluções.

DO5: Comportamento de uso: Utilização das informações encontradas nos sites; Facilidade de encontrar as informações; Contexto dos resultados apresentados; contribuição da instituição para a adaptação do usuário ao sistema.

3.1.1.3 Legitimidade organizacional

DC: A legitimidade organizacional pode ser definida como uma percepção generalizada ou uma suposição de que as ações de uma entidade são desejáveis, adequadas ou apropriadas dentro de um determinado sistema socialmente construído por normas, valores, crenças e definições (Suchman, 1995, p. 574, tradução nossa).

D.O: A legitimidade organizacional será trabalhada de forma prospectiva, não procurando mensurar a legitimidade dos tribunais, mas sim verificar suas dimensões, bem como associá-las com o efeito potencial do Design da Informação e do comportamento informacional de forma interpretativa, e para sua operacionalização será realizada uma revisão sistematizada da literatura apoiada pelo método Ordinatío, proposto por Pagani *et al.* (2015).

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O estudo é classificado como uma pesquisa de natureza exploratória, visando proporcionar maior familiaridade com o problema de pesquisa em questão. Adicionalmente, apresenta características descritivas, permitindo uma descrição detalhada do fenômeno em estudo e a identificação de possíveis relações entre as variáveis. Além disso, é classificado como pesquisa documental, uma vez que faz uso de materiais previamente coletados e submetidos a uma análise minuciosa, adequada aos objetivos desta pesquisa (Gil, 2002).

A abordagem da pesquisa será desenvolvida por meio do método qualitativo, partindo de um problema de interesse amplo e de objetivos específicos a serem alcançados. O estudo se inicia com uma revisão teórica para a compreensão do quadro referencial teórico. Em seguida, serão interpretados os pensamentos, sentimentos e ações dos indivíduos envolvidos na investigação (Godoy, 1995). Para tal, serão utilizadas fontes de dados específicas que permitam uma análise minuciosa das relações em estudo, e o pesquisador desempenhará um papel fundamental na coleta desses dados, empregando diversos métodos de análise e coleta. O raciocínio indutivo e dedutivo serão empregados para fundamentar as conclusões do estudo (Creswell, 2014).

A natureza da pesquisa é aplicada, pois tem como objetivo desenvolver um instrumento analítico para a apreensão empírica de aspectos do Design da Informação e do comportamento informacional relacionados à legitimidade organizacional dos tribunais de justiça estaduais da região sul do Brasil.

3.3 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A pesquisa compreenderá a coleta de dados primários e secundários, organizada em três etapas distintas, as quais serão detalhadas a seguir.

3.3.1 Primeira etapa: Caracterizando o Design da Informação dos websites dos tribunais estaduais da região Sul do Brasil.

A primeira etapa da coleta de dados utilizou um modelo descritivo-normativo para analisar websites. Esse modelo, desenvolvido por Padovani *et al.* (2009), foi criado para ser aplicado na fase de análise de websites similares em projetos de

criação. Seu objetivo é fornecer uma ferramenta precisa para descrever o ambiente digital e, ao mesmo tempo, avaliar as práticas de "bom design".

O modelo utiliza a estrutura descritiva dos elementos da experiência do usuário em websites, conforme proposta por Garrett (2002), e incorpora parâmetros, princípios e heurísticas comuns nas áreas de Ergonomia, Interação Humano-Computador e Design da Informação. Esses elementos foram agrupados com base em similaridades, excluindo aqueles que se repetiam em seu conteúdo, apresentavam generalidades excessivas ou dependiam de entrevistas com desenvolvedores ou ensaios de interação com os usuários (Padovani *et al.*, 2009, p. 6).

O modelo descritivo-normativo divide-se em duas partes distintas, conforme sugerido pelo seu nome. A primeira parte é dedicada à caracterização do website, visando descrevê-lo desde a sua estratégia até o design visual. A segunda parte tem como objetivo avaliar e comparar os websites selecionados. Ambas as partes utilizam as seguintes categorias: (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).

A análise dos websites buscou, de forma sintética, capturar o estado atual do ambiente digital, começando pela página inicial (home-page) dos websites e estendendo-se às páginas secundárias, conforme necessário pelas categorias pré-definidas por Garrett (2002). Dessa forma, a análise não se limitou apenas aos serviços ou páginas específicas dos websites selecionados.

É importante ressaltar que o modelo descritivo-normativo não faz distinção entre usuários durante a análise, sendo uma ferramenta que descreve os websites de forma geral, sem considerar uma visão específica de usuário. Nesse contexto, a aplicação do modelo de Padovani *et al.* (2009) nos websites dos tribunais pode ser considerada integrativa, abrangendo todos os usuários potenciais que possam utilizar o website (advogados, cidadãos, funcionários públicos, estudantes).

Conforme apontado na introdução, este estudo tem como foco os Tribunais de Justiça Estaduais, devido à sua abrangência em questões de diversas áreas do direito, tornando-se um dos maiores segmentos do Poder Judiciário.

Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2020, p. 74), esses tribunais representam 57,2% das despesas totais do Poder Judiciário. Essa relevância financeira destaca sua importância para a sociedade e o exercício da cidadania, pois lidam com um grande volume de demandas. Suas atribuições englobam o julgamento

de processos de competência originária e recursos interpostos contra decisões de primeira instância, bem como a prestação de serviços administrativos aos cidadãos.

QUADRO 16 - TRIBUNAIS ESTADUAIS E ENDEREÇO ELETRÔNICO

Tribunal do Estado	Website
Paraná	https://www.tjpr.jus.br/
Santa Catarina	https://www.tjsc.jus.br/
Rio Grande do Sul	https://www.tjrs.jus.br/novo/

Fonte: Google (2022).

A pesquisa foi realizada nos websites dos Tribunais de Justiça dos Estados do Paraná (TJPR), Santa Catarina (TJSC) e Rio Grande do Sul (TJRS) (QUADRO 16). A coleta de dados foi realizada no ano de 2022, após a qualificação da dissertação.

Importante salientar que o relatório contendo a aplicação do modelo descritivo-normativo, desenvolvido por Padovani *et al.* (2009), foi submetido a uma avaliação técnica pelas docentes do Departamento de Design e Programa de Pós-graduação em Design da Universidade Federal do Paraná, Dra. Stephania Padovani, Dra. Carla G. Spinillo e Dra. Juliana Bueno. O parecer (ANEXO II), datado de 30/12/2022, indicou o uso adequado do modelo na análise de uma amostra de websites institucionais dos tribunais de justiça estaduais da região sul do Brasil.

5.3.2 Segunda etapa: Pesquisa documental sobre o comportamento informacional do usuário da justiça

Para identificar e capturar os indicadores de comportamento informacional, que incluem necessidades informacionais, fontes de informação, comportamento de busca, barreiras e comportamento de uso, foi conduzida uma pesquisa documental utilizando fontes secundárias. Essas fontes incluem: (i) 4 relatórios anuais datados de 2021 das ouvidorias do CNJ e dos tribunais de justiça estaduais da região sul do Brasil, com o objetivo de caracterizar o perfil atual do usuário da justiça; e (ii) 11 pesquisas acadêmicas que abordam o tema mencionado anteriormente, visando caracterizar as fontes, necessidades, barreiras e comportamento de uso e busca da informação.

Foram analisados um total de 15 documentos, considerando um período abrangente de 2010 a 2022, no contexto do sistema de justiça brasileiro. Com isso, o

comportamento informacional do usuário da justiça apresentado nesta pesquisa corresponde aos últimos 22 anos. Esses documentos coletados abrangem questões atuais e também incluem aspectos relacionados ao processo de transição da prestação jurisdicional física para o meio digital.

As pesquisas acadêmicas utilizadas na análise de conteúdo foram obtidas por meio do site Google Scholar, em 11/10/2022, utilizando o termo "COMPORTAMENTO INFORMACIONAL AND JUSTIÇA", o que resultou em 839 resultados. Dentre esses resultados, apenas 11 apresentaram relação com o objetivo proposto neste tópico da dissertação.

Após a pesquisa e coleta das fontes documentais, deu-se início à fase de análise, seguindo as etapas estabelecidas na Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2016). Essa metodologia tem como objetivo realizar a manipulação de mensagens para evidenciar indicadores que permitam inferir sobre outra realidade que não a da mensagem em si (Lakatos, 2021, p. 31).

A Análise de Conteúdo é uma técnica amplamente utilizada para a análise de comunicações e possibilita a investigação de diversas fontes de dados, tais como entrevistas, notícias de jornais, discursos, vídeos, filmes, fotografias, relatos, entre outros. Nesse contexto, a análise das fontes secundárias de pesquisa envolve a realização de categorizações com base nos indicadores de comportamento informacional.

A Análise de Conteúdo é composta por três fases: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados por meio de inferência e interpretação. Na pré-análise, o material é lido e os documentos são selecionados. Em seguida, ocorre a codificação e categorização do material, com recorte das unidades de registro e contexto. Na terceira etapa, os resultados são tratados e interpretados por meio da inferência controlada (Silva *et al.*, 2015; Bardin, 2016).

Salienta-se que a Análise de Conteúdo desenvolvida utilizou suporte tecnológico devido às reformulações ocorridas desde meados do século passado, tornando-se mais contemporânea com o uso de computadores. Essa abordagem auxiliou na organização e análise de dados não-numéricos e não estruturados. O uso de suportes tecnológicos é justificado pelas transformações e influências dos desenvolvimentos tecnológicos nas investigações das ciências humanas e sociais (Costa *et al.*, 2012; Silva *et al.*, 2015).

Dessa forma, o software Atlas.ti foi utilizado como ferramenta para a realização da Análise de Conteúdo, proporcionando apoio na organização dos dados.

Desenvolvido por Thomas Muhr na Alemanha em 1989, esse software é especialmente projetado para análise de dados qualitativos e oferece diversas funcionalidades, como análise multimídia, tratamento estatístico, codificação de dados e sistematização das etapas da análise (Silva; Leão, 2018).

A utilização do Atlas.ti visou reduzir e otimizar o tempo gasto com referência e codificação, permitindo que o pesquisador dedicasse mais atenção às análises posteriores. No entanto, é importante ressaltar que todas as inferências e categorizações foram realizadas manualmente, alinhadas com a base teórica escolhida (Silva; Leão, 2018).

Ressalta-se que na Análise de Conteúdo, considerou-se a descrição do comportamento do usuário da justiça de forma abrangente, abordando o sistema de justiça como um todo. Ou seja, os dados de alguns documentos provêm de tribunais e sistemas de informação diversos, como Tribunais Federais, Tribunais do Trabalho e Tribunais Superiores.

A estratégia foi adotada devido ao baixo retorno quantitativo de documentos, o que exigiu uma ampliação do escopo dos tribunais para obter uma descrição mais precisa do comportamento informacional do usuário da justiça. Portanto, as categorias pré-estabelecidas para o comportamento informacional são analisadas de forma geral, sem delimitação a um tribunal ou sistema de informação específico.

3.3.3 Terceira etapa: Análise prospectiva da Legitimidade Organizacional dos Tribunais

Com o objetivo de identificar as principais manifestações dos aspectos associados à legitimidade organizacional, realizou-se, na terceira etapa, uma Revisão da Literatura, apoiada por um protocolo de Revisão Sistemizada da Literatura (RSL).

A RSL é uma metodologia recomendada para condução de investigações, que permite identificar, selecionar, avaliar e sintetizar evidências disponíveis com base em uma questão norteadora pré-definida. Além disso, é importante detalhar os critérios utilizados para possibilitar a replicação do procedimento de busca por futuros pesquisadores (Galvão; Pereira, 2014).

A principal finalidade da utilização das etapas da Revisão Sistemizada da Literatura (RSL) é aprimorar o nível de evidências com base em pesquisas científicas empíricas sobre legitimidade e organizações que compõem os sistemas de justiça nos últimos 10 anos. A RSL foi empregada para identificar os aspectos da legitimidade

organizacional no contexto da justiça, examinar o desenvolvimento de estudos na área e identificar temas compatíveis com os objetivos desta pesquisa.

A metodologia possibilitou estabelecer associações potenciais entre o Design da Informação e o comportamento informacional com a legitimidade das organizações de justiça. Essas associações foram analisadas de forma interpretativa, buscando avaliar possíveis consequências e impactos das relações identificadas.

Para auxiliar na seleção das publicações, utilizou-se o método *ordinatio*, proposto por Pagani et al. (2015), uma metodologia de seleção de portfólios que utiliza a equação *InOrdinatio* para classificar a relevância científica dos artigos com base em três critérios: fator de impacto, ano de publicação e número de citações.

O método é composto por nove fases distintas. A primeira fase é a definição do problema de pesquisa. A segunda fase consiste em uma busca preliminar nas bases de dados, onde são testadas combinações de palavras-chave e definido o período de tempo de acordo com os critérios do pesquisador (Pagani *et al.*, 2015).

A terceira fase envolve a definição da combinação e da base de dados, permitindo ajustes nas decisões. É importante verificar o número de artigos retornados na base e a disponibilidade de acesso para garantir a relevância da pesquisa (Pagani *et al.*, 2015).

Na quarta fase, realiza-se a pesquisa final nas bases de dados e coleta-se os artigos usando uma ferramenta gerenciadora de referências, resultando na "carteira bruta". Neste estudo, o Mendeley foi escolhido como o gerenciador de referências devido à recomendação dos autores e à familiaridade do pesquisador com o *software* (Pagani *et al.*, 2015).

A quinta fase consiste na filtragem dos trabalhos, eliminando repetições e aqueles não relacionados à temática da pesquisa. Isso é feito por meio da análise do título, palavras-chave, resumo e, em alguns casos, dos tópicos da pesquisa. O resultado é o portfólio final (Pagani *et al.*, 2015).

Na sexta fase, são identificados o fator de impacto, o ano de publicação e o número de citações para avaliar a relevância dos artigos individuais. É relevante considerar outras variáveis, como a disponibilidade do artigo, pois publicações gratuitamente acessíveis podem ter maior impacto na pesquisa (Pagani *et al.*, 2015).

A sétima fase é dedicada à classificação do portfólio final, utilizando a equação apresentada na FIGURA 18.

$$\text{InOrdinatio} = (\text{IF}/1000) + \alpha * [10 - (\text{ResearchYear} - \text{PublishYear})] + (\Sigma \text{Ci}) \quad (1)$$

Fonte: Pagani, Kovaleski, Resende (2015, p. 12).

Nesta equação, "IF" representa o fator de impacto; "a" é um fator de ponderação atribuído pelo pesquisador numa escala de 1 a 10; "ResearchYear" é o ano de desenvolvimento da pesquisa; "PublishYear" é o ano de publicação do artigo, e "RCI" representa o número de vezes que o artigo foi citado.

A InOrdinatio apresenta as seguintes dinâmicas principais: (a) a divisão do fator de impacto por 1000, a fim de normalizar seu valor em relação aos outros critérios; (b) o fator de ponderação atribuído pelo pesquisador, variando de 1 a 10, sendo 10 a maior importância do critério; (c) o critério é o número bruto de citações encontrado nos dados do portfólio em construção (Pagani *et al.*, 2015).

Dessa forma, quanto maior o valor da InOrdinatio de um artigo, maior será sua relevância para a pesquisa. Os autores esclarecem que a fase sete pode ser eliminada caso o pesquisador não tenha interesse em classificar os artigos de acordo com sua relevância científica (Pagani *et al.*, 2015).

Após a conclusão dos cálculos, a oitava fase é iniciada, na qual busca-se obter a versão completa dos trabalhos selecionados, a fim de proceder com a leitura final e análise sistemática dos artigos na nona fase.

Durante a oitava fase, o pesquisador identifica os aspectos relevantes para o seu trabalho, tais como: (a) principais autores; (b) variáveis estudadas; (c) resultados obtidos; (d) modelos propostos; (e) comparações realizadas; (f) lacunas de pesquisa, entre outros (Pagani *et al.*, 2015).

A busca pelos artigos foi conduzida nas bases Scopus, Scielo, Web of Science e Springer Link, que são bases de dados internacionais que fornecem acesso a artigos, periódicos e livros em diversas áreas das ciências. A pesquisa foi realizada entre os dias 12 e 22 de dezembro de 2022, utilizando a estratégia de busca com os termos "legitimacy and courts".

No QUADRO 17, é apresentado o procedimento detalhado, incluindo as bases de dados utilizadas, a data da pesquisa, os termos de busca empregados, os resultados obtidos e os filtros aplicados.

Base de dados	Data busca	Nº da busca	String	Área	Filtro	Resultados recuperados
Scopus	22/12/2022	1	(legitimacy AND courts)	Ciências Sociais e Gestão e Negócios	2012-2022	1884
Scielo	22/12/2022	1	(legitimacy AND courts)	Todas as áreas	2012-2022	37
Web of Science	22/12/2022	1	(legitimacy AND courts)	Direito, Administração Pública, Ciência Sociais Interdisciplinares e Sociologia	2012-2022	1118
Springer	12/12/2022	1	(legitimacy AND courts)	Ciências Sociais, Geral e Artigos	2012-2022	957

Fonte: O autor (2022).

As buscas pelos artigos publicados foram realizadas nas bases de dados mencionadas, adotando o período de 2012 a 2022 como marco temporal, com o objetivo de abranger pesquisas recentes.

Na base de dados, foi realizada a busca com as seguintes strings: "Legitimacy" AND "Courts", e o objetivo do uso do operador "AND" foi restringir o escopo das buscas para capturar apenas trabalhos que abordassem diretamente tribunais. Em dezembro de 2022, as bases trouxeram um total de 3.996 artigos.

Após a busca nas bases de dados, os resultados foram exportados para a ferramenta Rayyan, que tem como objetivo final apoiar o processo de revisão sistemática, simplificando a triagem e a colaboração de resumos, títulos e outros recursos de suporte (Ouzzani *et al.*, 2016).

Durante a análise dos artigos recuperados, foram utilizados os seguintes critérios de exclusão: (i) artigos duplicados; (ii) falta de dados, como a ausência de resumo, DOI, nome dos autores ou nome do periódico no qual o artigo foi publicado; (iii) falta de pertinência temática, uma vez que alguns artigos coletados não tratavam especificamente do tema, mas utilizavam em seus resumos as palavras-chave da busca em um conceito divergente da finalidade desta pesquisa; e (iv) capítulos de livros. A aplicação desses critérios foi realizada nos artigos e resultou em 139 publicações que integraram a etapa posterior proposta pelo método *ordinatio*.

Posteriormente, utilizou-se a base Journal Citation Reports (JCR) (Clarivate, 2022, online), que fornece dados estatísticos abrangendo diversas métricas, para identificar o Fator de Impacto (IF) de cada periódico das 139 publicações selecionadas e verificar a qualificação de cada um deles.

Com o intuito de capturar o maior número possível de citações recebidas por cada artigo, utilizou-se o Google Scholar, uma vez que os sites dos periódicos apresentam apenas as citações vinculadas às bases de dados, o que resulta em um número inferior ao registrado no Google Scholar.

Dessa forma, aplicou-se a equação InOrdinatio (Pagani *et al.*, 2015), atribuindo o valor 10 para o alfa em todos os artigos, e procedeu-se ao ranqueamento dos artigos. Foram selecionados para leitura integral os 3 melhores artigos de cada ano (2012-2022), totalizando 33 artigos para análise e apresentação dos resultados.

Após a leitura completa dos trabalhos e para atingir o objetivo específico de analisar a relação entre o Design da Informação, comportamento informacional e legitimidade, é importante ressaltar que as conexões foram estabelecidas de forma interpretativa pelo pesquisador, buscando avaliar possíveis consequências e impactos das relações identificadas.

3.3.4 Síntese das etapas metodológicas

Como mencionado anteriormente, a pesquisa está dividida em três etapas, sendo que cada etapa corresponde a um objetivo específico. O QUADRO 18 apresenta uma síntese dos objetivos, procedimentos, metodologia e autores utilizados na etapa de coleta e análise de dados.

QUADRO 18 - Coleta e análise de dados

Objetivo	Procedimentos	Como	Principais autores
Caracterizar a aplicação do Design da Informação nos sites institucionais dos tribunais de justiça da região Sul	Caracterizar a: (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)	Aplicação do modelo descritivo-normativo para análise de websites.	Padovani et al (2009); Garret de (2002).

Descrever o comportamento informacional do usuário da justiça	Capturar os indicadores de comportamento informacional: de: (i) necessidades informacionais; CNJ e de tribunais; (ii) fontes de informação; (iii) pesquisas realizadas pelo comportamento de busca; (iv) pelos tribunais; (iii) barreiras; e (v) comportamento de uso	Pesquisa documental Bardin (2016); Lakatos (2021). pesquisas sobre comportamento informacional de usuários de sistemas da justiça, seguida por análise de conteúdo proposta por Bardin (2016).
Analisar prospectivamente a legitimidade das organizações da justiça	Identificar as dimensões de legitimidade organizacional à luz de pesquisas empíricas.	Revisão sistemática da literatura apoiada no método <i>ordinatio</i> . Pagani, Kovaleski, Resende (2015)

Fonte: O autor (2022).

3.3.5 Limitações encontradas na pesquisa

A pesquisa apresentou limitações na coleta de dados em relação à análise do Design da Informação dos sites e ao comportamento informacional do usuário da justiça.

Em relação ao Design da informação dos sites, a pesquisa apresentou uma limitação ao analisar apenas uma região do Brasil, impossibilitando a generalização dos resultados para todo o país. Essa limitação tem implicações diretas na agenda futura da pesquisa, que busca reproduzir a análise em todas as regiões do país.

Na coleta de dados do comportamento informacional, a pesquisa enfrentou uma limitação decorrente da análise ser realizada a partir de pesquisas gerais, não havendo dados específicos coletados sistematicamente por meio de questionários ou entrevistas sobre os usuários dos sites de tribunais estaduais da região sul. Isso impossibilitou a inclusão e manipulação de aspectos diretos envolvendo os indicadores apontados de comportamento informacional e do uso direto desses sites.

No entanto, a pesquisa conseguiu suprir relativamente essa limitação ao utilizar trabalhos acadêmicos para a coleta de dados sobre o comportamento informacional, combinados com os relatórios das ouvidorias dos tribunais estaduais da região sul e do CNJ do ano de 2021. Essa abordagem possibilitou uma análise mais geral do usuário da justiça e identificou todos os indicadores propostos, inspirados no modelo de Wilson (2000).

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, serão apresentados os resultados da pesquisa, com uma análise detalhada dos dados coletados e as suas respectivas conclusões. O exame minucioso dos dados visa enriquecer a compreensão dos tópicos abordados na revisão da literatura, contribuindo para uma visão mais ampla dos assuntos em questão.

4.1 DESIGN DA INFORMAÇÃO DOS WEBSITES DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO SUL DO BRASIL

Este tópico apresenta a análise dos websites dos tribunais de justiça da região sul do Brasil por meio do modelo proposto por Pandovani; Spinillo e Gomes (2009). O modelo foi inspirado na estrutura criada por Garret (2002) para o desenvolvimento de websites, e contempla cinco níveis: (i) estratégia, (ii) escopo, (iii) estrutura, (iv) esqueleto e (v) superfície.

Após a fase de caracterização individualizada, a qual pode ser consultada por meio do ANEXO I, foi realizada a análise comparativa dos websites selecionados a partir de: (a) mapeamento de tendências de solução para a interface dos websites; e (b) síntese dos pontos positivos e negativos dos websites. O resultado não possui o objetivo de criar um modelo de website ou realizar um re-design para tribunais de justiça, visa apenas descrever o atual estado dos websites e o emprego dos recursos do Design da Informação, comparando-os para verificar suas eventuais diferenças.

4.1.1 Síntese Comparativa dos websites institucionais dos tribunais da região sul

A análise individualizada dos websites permitiu, além da caracterização de seu estado atual (ANEXO I), realizar uma síntese comparativa dos níveis descritos por Garret (2002), as quais estão descritas por meio dos QUADROS 19 a 23.

QUADRO 19 - NÍVEL 1 – ESTRATÉGIA (OBJETIVOS E NECESSIDADES DOS USUÁRIOS)

	TJPR	TJSC	TJRS	Tendência
Gênero do website				
		Vendas		
		Anúncio		

Notícias	
Informação	
Serviços	■
Discussão	
Comunidade	
Busca	
Entretenimento	
Portal/híbrido	■
Segmentação de usuários	
Interno e externo	■
Advogado e cidadão	■ □
Possibilidade de customização	
Alto contraste	■ □
Adaptatividade	
Pré-interação	
Pós-interação	■
Gestão de erros	
Prevenção	
Advertência	■
Mensagem	
Recuperação pelo sistema	
Correção pelo usuário	
Feedback	
Andamento	■ □
Conclusão	■ □
Meios de avaliação do site pelo usuário	
Presente	■ □
Ausente	■ □
Ajuda/ suporte ao usuário	
Presente	■
Ausente	

Fonte: O autor (2022)

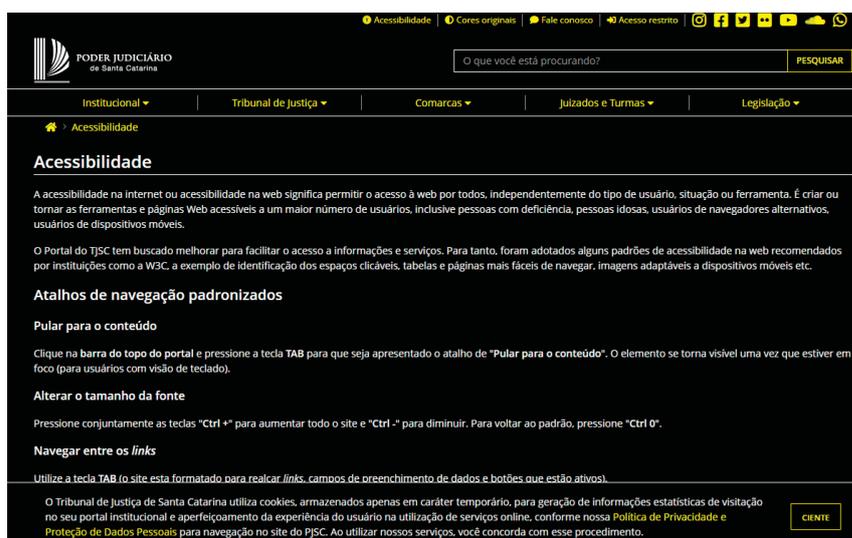
Por meio QUADRO 19 é possível verificar que os sites dos Tribunais de Justiça da Região Sul do Brasil possuem algumas similaridades em seu nível estratégico, e podem ser classificados como websites com gênero de serviço, pois possuem o objetivo de prestar serviços à sociedade, os quais englobam: pesquisas jurisprudenciais; atendimento ao público; consultas processuais; e prestação de informações ao cidadão.

Os sites também podem ser subcategorizados como portais, visto que direcionam o usuário a outros sites. Estes tribunais realizam a segmentação de usuários em nível interno (servidores) e externo (advogado e cidadão), possuindo a tendência de segmentar os usuários externos nas classes advogados e cidadão (com exceção do TJRS).

Em relação a possibilidade de adaptatividade, os sites do TJSC e TJRS oferecem a mudança da cor por meio da opção “Alto contraste” (FIGURA 19, FIGURA

20) que está localizada acima dos seus cabeçalhos, na parte superior dos sites, e em qualquer página, portanto, a opção é apresentada de forma clara e acessível. Ambos os sites são Pós-interativos, não necessitando de interações para o fornecimento do conteúdo, visto que são apresentados de forma imediata.

FIGURA 19 - CUSTOMIZAÇÃO DE ALTO CONTRASTE (TJSC)



Fonte: Paraná. Tribunal de Justiça (2022).

FIGURA 20 - CUSTOMIZAÇÃO DE ALTO CONTRASTE (TJRS)



Fonte: Paraná. Tribunal de Justiça (2022).

A gestão de erros dos sites é realizada majoritariamente por meio de advertências (FIGURA 21), ou seja, somente ao realizar o envio da tarefa o usuário toma conhecimento sobre a regularidade da(s) resposta(s) fornecida(s), dessa maneira os sites são insuficientes na prevenção de ocorrência de erros. Insta salientar,

que a mensagem de erro nos sites é clara e construtiva, auxiliando o usuário durante a realização da tarefa.

FIGURA 21 - EXEMPLO DE GESTÃO DE ERROS POR ADVERTÊNCIA (TJPR)

The image shows a vertical list of form fields. Each field is followed by a red rectangular box containing the text 'Este campo é obrigatório.' in white. The fields are: 'Selecione' (a dropdown menu with '-- Selecione --'), 'Nome', 'E-mail', 'Telefone', 'Endereço', 'Bairro', 'Cidade', 'CEP', and 'CPF/CNPJ'.

Fonte: Paraná. Tribunal de Justiça (2022).

O *feedback* dos sites é realizado em sua maioria de forma conclusiva, desse modo o usuário é informado sobre o sucesso ou não da tarefa ao fim dela. Porém, no caso do TJSC, em alguns momentos, é utilizado o feedback de andamento, no qual informação é apresentada de forma explícita e clara (FIGURA 22).

FIGURA 22 - EXEMPLO DE GESTÃO DE ERROS E FEEDBACK (TJSC)

The image shows a web form with a progress bar at the top: 'Identificação' (active), 'Tipo de atendimento', 'Finalizar', and 'Feedback'. Below the progress bar, there are instructions for 'Dados pessoais' and a 'Manual' link. A section titled 'Gestão de erros por advertência' is highlighted. It contains fields for 'Nome*', 'E-mail*', 'Telefone*', 'CPF/CNPJ*', and 'OAB*', each with a placeholder text indicating what to enter.

Fonte: Paraná. Tribunal de Justiça (2022).

Não foi detectada a tendência de incentivo à avaliação do site pelo usuário, haja vista que o TJSC é o único a disponibilizar de forma explícita este tipo de formulário, referindo-se ao site em si. Dessa maneira, com a ressalva já exarada e de forma geral, a avaliação dos sites não é acessível aos usuários.

Em relação à ajuda e suporte ao usuário, pode-se afirmar que há a prestação do serviço aos usuários em todos os sites avaliados, por meio de suas Ouvidorias, mas que submetem o usuário a um cadastro, limitam a descrição do relato por um número máximo de caracteres e não recebem anexos.

A análise também permitiu verificar que há o atendimento de suporte e ajuda pelos Departamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação ao usuário, mediante um novo cadastro. Além disso, os sites do TJPR e TJSC disponibilizam respostas prontas para prováveis questões dos usuários.

QUADRO 20 - NÍVEL 2 – ESCOPO (CONTEÚDOS E FUNÇÕES)

	TJPR	TJSC	TJRS	Tendência
Principais conteúdos abordados no site				
Institucional	Presente	Presente	Presente	Presente
Consultas	Presente	Presente	Presente	Presente
Serviços	Presente	Presente	Presente	Presente
Transparência	Presente	Presente	Presente	Presente
Contato	Presente	Presente	Presente	Presente
Tribunal de Justiça	Presente	Presente	Presente	Presente
Comarcas	Presente	Presente	Presente	Presente
Juizado e Turmas	Presente	Presente	Presente	Presente
Legislação	Presente	Presente	Presente	Presente
Comunicação	Presente	Presente	Presente	Presente
Processos	Presente	Presente	Presente	Presente
Publicações e Jurisprudência	Presente	Presente	Presente	Presente
Principais ferramentas/ações que o usuário pode realizar no site				
Buscar	Presente	Presente	Presente	Presente
Imprimir	Presente	Presente	Presente	Presente
Copiar	Presente	Presente	Presente	Presente
Acessar	Presente	Presente	Presente	Presente
Enviar	Presente	Presente	Presente	Presente

Fonte: O Autor (2022).

É possível compreender, ao analisar o QUADRO 20, que os conteúdos tratados pelos sites não possuem uma padronização. No entanto, verificou-se a presença da categoria "Institucional" em todos os sites analisados, e uma tendência no uso da categoria "Serviços". As ferramentas disponibilizadas ao usuário possuem padronização, sendo elas: buscar, imprimir, copiar, acessar e enviar.

Ambos os sites disponibilizam as informações necessárias aos usuários para o cumprimento das tarefas. Conforme ilustrado na FIGURA 23, os sites oferecem como ferramentas: buscar (1), (2) imprimir/copiar, (3) acessar e (4) enviar/cancelar.

FIGURA 23 - EXEMPLO DAS PRINCIPAIS FERRAMENTAS OFERECIDAS



Fonte: Paraná. Tribunal de Justiça (2022).

Os textos não são escritos de forma sucinta, pois buscam esclarecer detalhes mínimos dos serviços ou da informação jurídica apresentada. O vocabulário utilizado na redação dos textos é direcionado à área do Direito, o que dificulta o acesso e a navegação de usuários menos familiarizados com o tema. A falta de glossários nos websites também contribui para esse problema. Quanto às imagens, estas são usadas moderadamente, geralmente em páginas de notícias.

QUADRO 21 - NÍVEL 3 – ESTRUTURA (ARQUITETURA E INTERAÇÃO)

	TJPR	TJSC	TJRS	Tendência
Tipo de arquitetura da informação				
Sequencial				
Hierárquica				
Rede				
Híbrida				
Modelo conceitual				
Inovação				
Metáfora				
Convenção				
Estilo diálogo predominante				
Menu				
Linguagem de comandos				
Preenchimento de formulário				

Manipulação direta	
Interatividade	
De objeto/linear	
Não-linear/independente	
Consequencial	
Não se aplica	

Fonte: O Autor (2022).

O QUADRO 21 demonstra que a arquitetura da informação é apresentada em todos os sites de forma híbrida. Assim, mesmo existindo tendências hierárquicas na arquitetura da informação, há links que quebram a hierarquia e criam atalhos ao usuário, direcionando-o ao conteúdo selecionado e permitindo "cortar caminho".

O modelo adotado pelos websites dos tribunais de justiça é convencional, sendo um modelo clássico que não faz o uso de inovações ou metáforas. O diálogo fornecido nos sites também é um elemento que possui padronização, visto que é realizado predominantemente por menus e por manipulação direta no momento das buscas.

A análise permitiu verificar que há uma tendência de equilíbrio entre largura e profundidade de 5x5: o número da largura destina-se às categorias trabalhadas no site, enquanto a profundidade seria os desdobramentos decorrentes de cada categoria; e um desequilíbrio entre a hierarquia e hipertextualidade.

Os websites, de forma majoritária, evidenciam as relações dos nós de informação e não utilizam categorias mutuamente excludentes. Dessa maneira, as informações são categorizadas com base no seu conteúdo e, em regra, aparecem na mesma página.

Ainda, verificou-se uma tendência pelos tribunais de justiça em evitar o excesso de links embutidos, ou seja, o termo ou palavra-chave que se relacionar com os menus/categorias e aparecer repetidas vezes na página nem sempre será um link. O estilo adotado de diálogo pelos websites busca ser simples e intuitivo.

Em relação ao requisito da interatividade, este não foi aplicado durante a análise do presente modelo, pois os sites não foram projetados para estimular a interação entre o sistema e o cidadão, portanto, é um parâmetro de análise que não se aplica ao contexto.

QUADRO 22 - NÍVEL 4 – ESQUELETO (NAVEGAÇÃO)

	TJPR	TJSC	TJRS	Tendência
Níveis de navegação				

Global	
Local	
Contextual	
Suplementar	
Avanço e recuo linear	
Retronavegação	
Apresentação de áreas clicáveis	
Texto	
Imagem	
Botão	
Outro	
Apresentação de auxílio à identificação das áreas clicáveis	
Mudança no cursor	
Mudança no formato do link	
Feedback ao acionar área clicável	
Ausente	
Presente	
Sonora	
Visual	
Ambos	
Sinalização de área clicável já visitada	
Ausente	
Presente	
Mudança de cor	
Mudança de formato	
Mudança de posicionamento	
Outro	
Indicadores de localização	
Título e subtítulo	
Breadcrumb	
Outro	
Reforço não textual à localização	
Ausente	
Presente	
Mudança na imagem do cabeçalho	
Mudança de fundo de página	
Mudança de cor	
Outro	
Ferramentas de auxílio à navegação	
Ausente	
Presente	

Mapa do site	
Índice	
Histórico	
Janela de atalhos	
Outro	
Rolagem	
Ausente	
Orientação vertical	
Orientação horizontal	
Página inteira	
Porção específica	
Uso de janelas	
Ausente	
Sobreposição parcial	
Sobre posição total	

Fonte: O Autor (2022).

Por meio do QUADRO 22 é possível assegurar que os sites analisados possuem padronização em relação aos níveis de navegação. Desse modo, são utilizados menu a nível global (menu principal) e menu secundário a nível contextual, ou seja, seria uma navegação secundária relativa a um tema previamente selecionado (FIGURA 24).

FIGURA 24 - EXEMPLO DE NÍVEIS DE NAVEGAÇÃO



Fonte: TJPR (2022)

Ainda, as opções de avanço e recuo linear e retronavegação só são disponibilizadas durante buscas realizadas no site, ficando subordinadas a atividades de pesquisas, sejam jurisprudenciais, documentais ou de outra natureza.

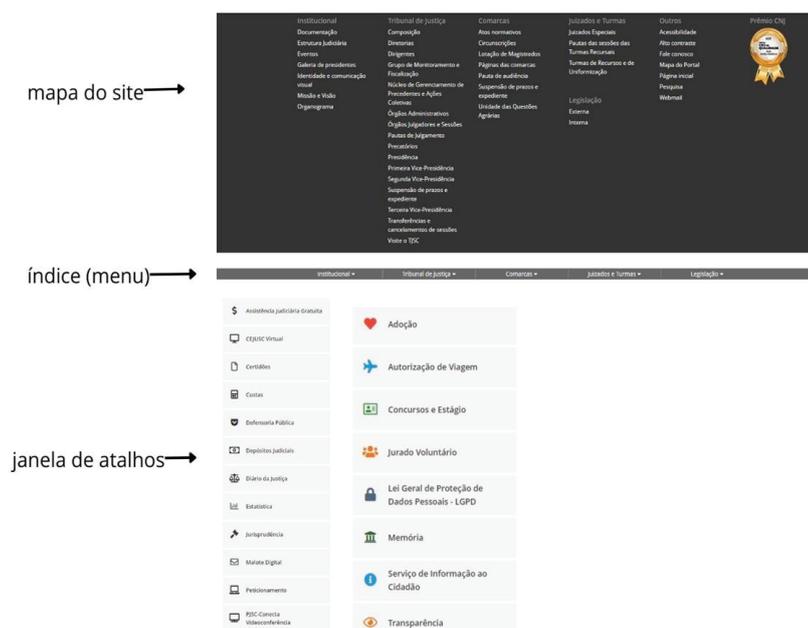
Durante a navegação, os sites permitem que o usuário identifique as áreas que podem ser clicadas e apresentam padronização em razão de utilizarem os mesmos recursos: (i) texto em cor diferente, (ii) imagem e (iii) botões. Ao passar o mouse nesses recursos, há a mudança no ícone do cursor e no formato do link, que em sua maioria mudam a cor. Os nomes dos links utilizados são concisos e explicam de forma resumida o conteúdo das páginas que remetem.

Em relação a outros elementos analisados no nível de navegação, verificou-se que não há a adoção pelos sites de mecanismos que sinalizem ao usuário áreas clicáveis que já foram visitadas. Em vez disso, são utilizados como indicadores de localização os títulos, subtítulos e *breadcrumb* (que representa o caminho realizado até a página atual).

A análise em nível de navegação também possibilitou identificar que o uso de reforço não textual à localização é pouco explorado pelos tribunais analisados, pois apenas o TJRS utilizou o uso de cor para sinalizar a página e o conteúdo acessado. Outro dado importante sobre o reforço não textual à localização é que TJPR e TJSC utilizam a mudança da fonte (tipografia) e, em alguns casos, do cabeçalho, mas não incorporam necessariamente elementos visuais para tanto.

As ferramentas disponibilizadas durante a navegação pelos tribunais de justiça analisados apresentaram padronização em razão de disponibilizarem mapa do site, índice (menu) e janela de atalhos (normalmente na *home-page*), conforme apontado na FIGURA 25.

FIGURA 25 - FERRAMENTAS DE AUXÍLIO À NAVEGAÇÃO



Fonte: Paraná. Tribunal de Justiça (2022).

A rolagem da página é apresentada majoritariamente na orientação vertical, ocupando a página inteira, com o uso de janelas que se sobrepõem totalmente ao conteúdo visitado quando acessadas.

QUADRO 23 - NÍVEL 5 – SUPERFÍCIE (DESIGN VISUAL)

	TJPR	TJSC	TJRS	Tendência
Recursos audiovisuais				
Texto				
Imagem estática				
Imagem dinâmica				
Vídeos				
Gráficos				
Som				
Características dos elementos tipográficos				
Open Sans				
Caixa Alta				
Negrito				
Uso de cores				
Características das imagens				
Imagens fotográficas				
Iconográfica				
Infográficos				
Características dos elementos esquemáticos				
Caixas				

Faixas	
Linhas	
Paleta de cores	
Branco	
Cinza	
Verde	
Azul	
Vermelho	
Amarelo	
Manutenção da identidade visual do website	
Ausente	
Cor	
Tipografia	
Fundo	
Cabeçalho	

Fonte: O autor (2022).

Finalmente, o QUADRO 23 demonstra que os sites apresentaram padronização em quesitos de design visual, como no uso de: (i) recursos audiovisuais, pois 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 uso de 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 são caixas, linhas e faixas; e (v) na estratégia de manutenção da identidade visual dos websites, realizada pelo uso da cor, da tipográfica e do cabeçalho das instituições.

As características das imagens utilizadas pelos tribunais da região sul do Brasil descritas podem ser observadas nas FIGURAS 26, 27 e 28:

FIGURA 26 - CARACTERÍSTICAS DAS IMAGENS UTILIZADAS NO TJPR

Essa tríplina responde às questões:
 - que a organização faz, deseja ser e em que acredita e valoriza?

MISSÃO
VISÃO
VALORES

1ª Vice-Presidência

**Estado de Paraná
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Estrutura de Governança

GOVERNANÇA

SOCIEDADE

PRECATORIO

COPIA ADMINISTRATIVA

MACROPROCESSOS

GESTÃO

1ª Vice Presidência

Júris Auxiliares

Gabinete do 1º Vice-Presidente

PROJURIC

Assessoria

Chefe de Gabinete

Suplenção-Geral

Comissão de Resposta Social

Condições

Núcleo de Trabalho de Logística

Núcleo de Trabalho de TI

Núcleo de Trabalho de Recursos Humanos

PROGAP

Unidade de Estudos e Pesquisas

Assessoria

representação iconográfica

imagens fotográficas

infográficos

Notícias

TJPR promove ciclo de palestras a respeito da prisão em flagrante e audiência de custódia

TJPR PROMOVE CICLO DE PALESTRAS A RESPEITO DA PRISÃO EM FLAGRANTE E AUDIÊNCIA DE CUSTÓDIA

O evento destinou-se aos estudantes do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da PMPR

Na última sexta-feira (29/07), estudantes do Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (CAO) da Polícia Militar do Paraná (PMPR) receberam no Palácio da Justiça, em Curitiba, para o ciclo de palestras "Reflexões da prisão em flagrante à audiência de custódia: exemplo de uma parceria entre o Observatório Interinstitucional de Direitos Humanos (OIDH), a Central de Medicamentos (Cemus) e o Ateliê de Inovação.

Fonte: O autor baseado no site TJPR (2022)

FIGURA 27 - CARACTERÍSTICAS DAS IMAGENS UTILIZADAS NO TJSC

1- **Homem é condenado a 18 anos de prisão em júri realizado em universidade de Chapecó**

13 junho 2022 | 148770

Cerca de 300 acadêmicos dos cursos de Direito e Psicologia da Universidade Comunitária Regional de Chapecó (Unochapecó) formaram o grande público do júri popular ocorrido na sala de audiências do prédio sede da 1ª Vara de Direito de Chapecó (1ªVD) no dia 10 de junho de 2022. Toda a estrutura para um Tribunal do Júri montada no salão nobre da instituição.

Os crimes em julgamento foram dois homicídios em consumação e outro tentado. Ambos cometidos pelo mesmo acusado. De acordo com a denúncia apresentada, na manhã do dia 10 de janeiro de 2015, o réu atirou um disparo de arma de fogo a partir do lado de fora da residência de um comerciante que estava no interior do carro. Dentro da sala a sociedade estava quente e estava com a mulher e a filha menorada. Ela foi atingida e morreu no momento do disparo. O casal de 27 anos, morreu no local.

O júri iniciou às 8h. Na parte da manhã foram reproduzidos os depoimentos, gravados em vídeo, de 10 testemunhas. O interrogatório do réu também ocorreu antes do momento do júri. A parte final com a atuação do Ministério Público e dos advogados de defesa, ocorreu depois a respeito do caso de 19h, a audiência foi dada o veredito foi concluído a 16h e os quatro jurados de júri, em regime fechado, por homicídio qualificado por motivo torpe e uso de arma que dificultou a defesa da vítima. O conteúdo da sentença, formado por 186 linhas e quatro mil palavras, assinado e lido do crime de homicídio em consumação e tentado de homicídio. Os jurados receberam a pena de dois anos de reclusão, por porte ilegal de arma de fogo, o que totalizou a pena em 18 anos e quatro meses de prisão. Do júri, vieram diretamente ao complexo prisional de Chapecó.

imagens fotográficas

2-

Assessoria Técnica

Secretaria de Assuntos Especiais

Divisão de Registro Profissional

Divisão de Inspeção de Processos

Divisão de Gestão de Cargos

Divisão de Administração e Benefícios

Seção de Processos e Expedientes

Seção de Controle de Cargos

Seção de Análise de Cargos

Seção de Benefícios

Seção de Registro Especial de Benefícios

infográficos

3-

Diário da Justiça

Assistência Judiciária Gratuita

Adoção

Estatística

CEJUS Virtual

Autorização de Viagem

Jurisprudência

Certidões

Concursos e Estágio

Malote Digital

Custas

Jurado Voluntário

Peticionamento

Defensoria Pública

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

PJSC-Connecta

Depósitos Judiciais

Memória

Vídeoconferência

Serviço de Informação ao Cidadão

representação iconográfica

Fonte: O autor (2022) baseado no site TJSC (2022)

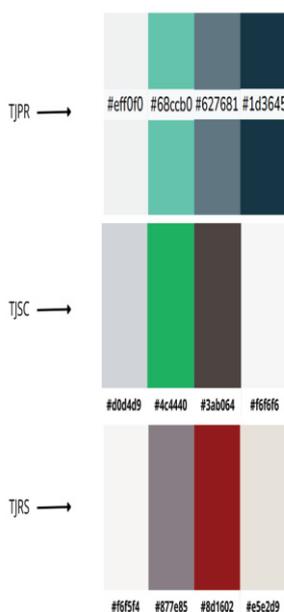
FIGURA 28 - CARACTERÍSTICAS DAS IMAGENS UTILIZADAS NO TJRS



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 todos os sites analisados; no entanto, os sites empregam cores diferentes para refletir a identidade visual de cada instituição (FIGURA 29).

FIGURA 29 - PALETA DE CORES DOS TRIBUNAIS



Fonte: O autor (2022) baseado nos sites dos Tribunais (2022)

Conforme esclarecido no início desta análise, o objetivo da aplicação do modelo descritivo-normativo no contexto desta pesquisa não é criar uma lista de recomendação com pontos favoráveis para a criação ou correção dos websites

institucionais dos tribunais de justiça. O objetivo foi caracterizar a aplicação do Design da Informação nos sites institucionais dos tribunais de justiça da região Sul do Brasil.

O modelo aplicado possibilitou justamente verificar a aplicação do Design da Informação. Com isso, foi possível perceber uma série de elementos que podem influenciar o apoio do cidadão ao tribunal com base na prestação do serviço 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.

4.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DO USUÁRIO DA JUSTIÇA

O presente tópico tem o objetivo de apresentar os resultados da descrição do comportamento informacional do usuário da justiça dos tribunais de justiça, abordando suas necessidades informacionais, fontes de informação, comportamento de busca e uso da informação, bem como as barreiras enfrentadas. Para isso, foi realizada uma análise de conteúdo orientada pela metodologia de Bardin (2016), utilizando as fontes documentais descritas no QUADRO 24.

QUADRO 24 - FONTES DOCUMENTAIS DA PESQUISA

Origem	Autores	Quantidade	Data	Dimensão avaliada
Relatórios Anuais de Ouvidorias	CNJ; TJPR; TJSC; e TJRS	4	2021	Perfil do usuário da justiça
Pesquisas acadêmicas	- SILVA (2010) - MENONCIN (2011) -SANTIAGO (2012) - SILVA E CASARIN (2013) - CORTES(2013) - ANDRADE (2014) - MOREIRA (2014) - ROMAGNOLI (2015) -SILVA (2019) - DINIZ (2020) - BERTOLDO (2022)	11	2010-2022	Perfil do usuário da justiça; fontes; necessidade; barreiras; e comportamento de uso e busca da informação.

Fonte: O autor (2022)

A seguir, será apresentada a caracterização dos usuários da justiça com base nos documentos descritos no QUADRO 24. Em seguida, será realizada a análise do comportamento informacional desses usuários identificados.

4.2.1 Perfil do usuário da justiça

Conforme verificado no capítulo anterior, durante a análise dos sites dos tribunais da região sul do Brasil, foi possível constatar que esses tribunais realizam a segmentação dos usuários em nível interno (servidores) e externo (advogados e cidadãos). Essa conclusão também é corroborada pelo trabalho realizado por Andrade (2014).

Andrade (2014, p.87) constata que os usuários da justiça podem ser divididos em duas grandes categorias: (i) os usuários internos, que englobam servidores ou colaboradores que possuem vínculo institucional ou de trabalho com o órgão e estão subordinados aos tribunais; e (ii) os usuários externos, que abrangem os cidadãos comuns da sociedade, que fazem uso dos serviços oferecidos pelas organizações da justiça, sendo frequentemente denominados como jurisdicionados.

Segundo Andrade (2014), os usuários externos são pessoas que, em tese, não possuem conhecimento prévio das diretrizes e do funcionamento da organização judicial, pois não trabalham na Justiça. Esses usuários buscam os serviços da justiça quando surge uma lacuna informacional que os angustia, comprometendo sua tomada de decisão. Normalmente, possuem um vínculo processual, atuando como parte do processo (autor/réu) ou como representante (advogados particulares ou públicos), ou podem ser pesquisadores ou estudantes de nível de graduação. Além disso, os usuários externos podem ser maiores de 18 anos ou menores de idade representados legalmente, e que utilizam o sistema de justiça.

4.2.2 Usuários Externos da Justiça

Com o propósito de abranger os diferentes tipos de usuários externos abordados nos materiais analisados, foi elaborado o QUADRO 25. No quadro, estão descritos os diversos segmentos de participantes, os requisitos utilizados para a seleção, bem como informações sobre sexo e faixa etária. O termo "Não se aplica" (N/A) foi utilizado nos casos em que os dados não foram abordados na pesquisa ou não puderam ser localizados.

QUADRO 25 - CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS EXTERNOS SEGUNDO OS TRABALHOS ACADÊMICOS

Participantes	Autor	Requisitos	Sexo	Faixa etária
3 Estudantes de Direito; 2 Advogados e 2 Bibilotecários	(MENONCIN, 2011, p.43)	Experiência na interface do site do STJ	N/A	- Estudantes: 20 a 24 anos. - Advogados: 30 e 34 anos (homens) e 25 e 29 anos (mulheres). - Bibilotecários: 45 e 49 anos (homens) e 50 e 54 anos (mulheres).

2 Bibliotecários	MENONCIN, 2011, p.43)	N/A	N/A	- 45 e 49 anos (homens) - 50 e 54 anos (mulheres)
10 Advogados	(SILVA E CASSARIN, 2013)	Mínimo de 5 anos de experiência; atuação na cidade de Marília e Região; Disposição e assinatura de Termo de consentimento Livre e Esclarecido	- 6 Masculino - 4 Feminino	- 31 e 56 anos
31 participantes com diferentes tipos de especialização no ramo do Direito, Criminologia e Marketing	(SILVA, 2019, p.107)	Utilizar os Serviços da JFPB; assinatura de Termo de consentimento Livre e Esclarecido	- 68% Masculino - 32% Feminino.	- 18 e 25 anos (16%) - 26 e 30 anos (45%) - 31 e 40 anos (23%) - 41 e 50 anos (13%) - 51 e 59 anos (3%)
04 jurisdicionados (parte processual)	(ANDRADE, 2014, p. 88)	Possuir vínculo externo com o Arquivo Judicial da JFPB	N/A	N/A
10 Advogados inscritos na OAB das cidades de Londrina e Apucarana; Profissionais que utilizam o sistema PJE nacional de forma simultânea ou não	(ROMAGNOLI, 2015, p. 59)	Advogados graduados antes de 2011; Utilizar o escritório eletrônico ou o sistema PJE, e assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	- 60% Masculino - 40% Feminino	- 27 e 70 anos

Fonte: O autor (2022).

Com base na análise dos trabalhos que compõem o Quadro 25, foi verificada uma diversidade de segmentos que podem ser classificados como usuários externos, tais como: (i) Estudantes de Direito; (ii) Advogados; (iii) Bibliotecários; (iv) Profissionais

que atuam no ramo do Direito, Criminologia e Marketing; (v) Partes processuais; e (vi) Profissionais que, por conta do ambiente de trabalho, utilizam os serviços da justiça.

Considerando o total de participantes das pesquisas mencionadas acima, temos um grupo de 58 usuários externos que foram envolvidos nos estudos ora analisados. Desse total, pelo menos 22 são advogados, e 33 demonstraram familiaridade com questões jurídicas.

Também é possível verificar que a faixa etária dos participantes varia de 18 a 70 anos, abrangendo gerações com diferentes níveis de familiaridade com o uso de tecnologia e TIC. Com essa diversidade etária, é possível pressupor que o contexto no qual os usuários externos estão inseridos, bem como as diferenças geracionais, podem refletir diversas possibilidades de comportamento informacional em relação ao acesso e apropriação de informações eletrônicas e bases de dados na internet.

Além disso, nos trabalhos analisados, foi observado que a participação de usuários externos do sexo masculino apresentou um maior número de participantes nas pesquisas.

Dentre esses usuários externos, tornou-se necessário verificar o nível de escolaridade, uma vez que isso pode influenciar diretamente o comportamento informacional, especialmente em relação à busca, uso, barreiras e necessidades informacionais. O QUADRO 26 apresenta o nível de escolaridade dos usuários externos que participaram das pesquisas analisadas.

QUADRO 26 - Nível de escolaridade dos usuários externos

Participantes	Autor	Nível de escolaridade
3 Estudantes de Direito; 2 Advogados; e 2 Bibliotecários	(MENONCIN, 2011)	- 3 Cursando o ensino superior - 4 Cursaram graduação
10 Advogados	(SILVA E CASSARIN, 2013)	- 10 cursaram a graduação
04 jurisdicionados (parte processual)	(ANDRADE, 2014)	N/A
10 Advogados inscritos na OAB das cidades de Londrina e Apucarana; Profissionais que utilizam o sistema PJE nacional de forma simultânea ou não	(ROMAGNOLI, 2015)	- 1 (10%) possuem Doutorado - 1 (10%) possuem Mestrado - 6 (60%) cursaram Especialização - 2 (20%) são bacharéis de Direito
31 participantes com diferentes tipos de especialização no ramo do Direito, Criminologia e Marketing	(SILVA, 2019)	- 12 (39%) cursaram graduação - 3 (10%) possuem Mestrado - 16 (51%) cursaram uma Especialização - 8 (25,8%) cursaram mais de uma Especialização

Fonte: O autor (2022).

O QUADRO 26 retrata que os usuários externos que participaram das pesquisas possuem, em sua maioria, formação no ensino superior, uma vez que se concentra em advogados e outros profissionais graduados. A pesquisa de Andrade (2014) foi a única a considerar as partes processuais, no entanto, não identificou o nível de escolaridade de sua amostra.

A partir desse resultado, é possível observar que os estudos acadêmicos que abordam o usuário da justiça tendem a focar mais os advogados do que o cidadão comum. Nesse contexto, a análise de Hagan (2021), que aponta para a existência de um viés de priorização dos serviços jurisdicionais em relação aos advogados, em detrimento do atendimento ao cidadão comum, parece encontrar ressonância e conexão com os resultados apresentados neste capítulo.

Assim, esta pesquisa reconhece que a prevalência de atenção e enfoque nos profissionais da advocacia pode impactar a compreensão e abordagens acerca das necessidades e comportamento informacional dos usuários da justiça. Os estudos acadêmicos tendem a priorizar questões relacionadas ao atendimento dos advogados, o que pode levar a uma compreensão reduzida das demandas e expectativas dos cidadãos comuns que recorrem aos serviços judiciais.

Nesse sentido, em relação aos resultados coletados sobre a escolaridade do usuário externo da justiça, percebem-se possíveis contradições, uma vez que, como já esclarecido, as pesquisas acadêmicas analisadas apresentam uma tendência de priorizar grupos de advogados. É relevante considerar a escolaridade a nível nacional, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) de 2019. Essa pesquisa aponta que 46,6% da população com 25 anos ou mais de idade se concentram nos níveis de instrução até o ensino fundamental completo ou equivalente; enquanto 27,4% possuem o ensino médio completo ou equivalente; e apenas 17,4% possuem o ensino superior completo (IBGE, 2022).

Portanto, considerando os dados descritos a nível nacional e a realidade do usuário da justiça, é possível afirmar que a maioria das partes processuais (autor/réu) pode possuir apenas o nível de instrução até o ensino fundamental ou equivalente. Esse cenário retratado pode influenciar diretamente no comportamento informacional desse segmento de usuários.

4.2.3 Usuários internos da justiça

No que se refere aos usuários internos, estes possuem pelo menos a escolaridade de nível médio, uma vez que ingressam nas instituições da justiça por meio de concurso público, estabelecendo assim um vínculo empregatício com a organização (Andrade, 2014, p.121).

De acordo com Silva (2019, p. 86), os usuários internos podem ser considerados mediadores de acesso à informação, uma vez que, em muitos casos, após o usuário externo fazer uso do site, ele acaba entrando em contato (via telefone ou pessoalmente) com funcionários que atuam em setores dos Tribunais.

QUADRO 27 - CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS SEGUNDO OS TRABALHOS ACADÊMICOS

Participante	Total	Autor	Requisitos	Sexo	Faixa etária
49- Membros do MPT (procuradores do Trabalho ou procuradores regionais do trabalho) e 22- Analistas Processuais do PRT5	71	(Santiago, 2012, p. 169)	Ser membro do MPT ou analista em exercício do PRT5	46% masculino; 54% feminino	30 a 60 anos.
04 Servidores do arquivo judicial da JFPB e 16 Funcionário das Varas	20	(silva, 2019, p.87)	Ser servidor da Justiça Federal na Paraíba	45% Masculino; 55% Feminino	5% 26 e 30 anos; 10% 31 e 40 anos; 30% 41 e 50 anos; e 55% 51 e 59 anos.
04 servidores do arquivo judicial da JFPB	04	(Andrade, 2014, p. 88)	Possuir vínculo trabalhista com o Arquivo Judicial da JFPB	N/A	N/A
12 Técnicos Judiciários e 3 Analistas Judiciários do TRT 13ª Região	15	(Diniz, 2020, p.110)	Possuir vínculo de trabalho com o TRT 13ª Região; utilizar o sistema PJe	N/A	N/A
76 Servidores do TST	76	(Moreira, 2014, p.135)	Ocupar cargo de servidor concursado, cedido ou comissionado; Estar lotado em seções integrantes das unidades pesquisadas (CCP, CPE, SETR6 e GMACC) que participam diretamente do ciclo de vida do Agravo de	49% Masculino; 51% Feminino	Maior incidência de 36 e 55 anos (67%)

				instrumento em Recurso de Revista		
Advogados da União (servidores da AGU); Bibliotecários (servidores da AGU); estagiários da AGU.	N/A	(Cortes, 2013, p.22)		Possuir vínculo de trabalho ou estágio com a AGU; assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	N/A	N/A
18 servidores da estrutura organizacional do TJDF, sendo divididos em dois grupos: 8 servidores de áreas de apoio direto; e 10 servidores de áreas de apoio indireto.	18	(bertoldo, 2022, p. 57)		Compor a estrutura organizacional do TJDF.	N/A	-30 e 60 anos

Fonte: O autor (2022).

Com a soma do número de usuários que participaram das pesquisas, verifica-se que o total ultrapassa 204 participantes. Essa imprecisão é decorrente do trabalho de Cortes (2013), que não identifica o número exato da amostra. Ao analisar o QUADRO 27, ainda é possível observar uma maior presença do público feminino na categoria de usuários internos, com uma faixa etária variando entre 30 e 60 anos.

Quanto à escolaridade dos usuários internos, é possível afirmar que todos possuem, no mínimo, o nível médio, no caso dos técnicos, e nível superior, no caso de analistas e magistrados. O QUADRO 28 concentra maiores detalhes sobre o nível de escolaridade dos participantes dos trabalhos analisados, bem como suas respectivas fontes.

QUADRO 28 - ESCOLARIDADE DOS PARTICIPANTES

Participante	Autor	Escolaridade
49- Membros do MPT (procuradores do Trabalho ou procuradores regionais do trabalho) e 22- Analistas Processuais do PRT5	(Santiago, 2012, p,169)	<ul style="list-style-type: none"> - Todos os participantes possuem graduação. - 70% possuem Especialização. - Aproximadamente 20% possuem Mestrado. - 10% sem pós-graduação.

04 Servidores do arquivo judicial da JFPB e 16 Funcionário das Varas (estagiários, requisitados, efetivos e terceirizados) (Silva, 2019, p.87)

- 10 (50%) são bacharéis em Direito.
- 3 (15%) são formados em Pedagogia.
- 2 (10%) são bacharéis em Ciências Contábeis.
- 1 (5%) é formado em Arquivologia.
- 1 (5%) é formado em Biblioteconomia.
- 1 (5%) é formado em Economia.
- 1 (5%) é formado em Engenharia Elétrica.
- 1 (5%) é formado em Fisioterapia.
- 1 (5%) é formado em Geografia.
- 1 (5%) é formado em Letras.
- 4 (20%) do total possui duas graduações.
- 2 (10%) do total possui duas Graduações e uma Especialização.

04 servidores do arquivo judicial da JFPB (ANDRADE, 2014, p. 88)

- Possuem ao menos nível médio ou superior, com percentual não identificado pelo autor.

12 Técnicos Judiciários e 3 Analistas Judiciários do TRT 13ª Região (Diniz, 2020, p. 110)

- Possuem ao menos nível médio ou superior, com percentual não identificado.

76 Servidores do TST (Moreira, 2014, p. 135)

- 74% concluíram no mínimo 1 curso de graduação pelo autor.

Advogados da União (servidores da AGU); Bibliotecários (servidores da AGU); estagiários da AGU. (Cortes, 2013, p. 22)

- Possuem ao menos nível médio no caso dos grupos estagiários, e nível superior no caso dos Advogados e Bibiliotecários.

18 servidores da estrutura organizacional do TJDFT, sendo divididos em dois grupos: 8 servidores de áreas de apoio direto; e 10 servidores de áreas de apoio indireto. (Bertoldo, 2022, p. 57)

- Possuem ao menos nível médio ou superior, com percentual não identificado pelo autor.

Fonte: O autor (2022).

Ainda em relação ao nível de escolaridade, os usuários internos possuem como característica uma maior propensão ao ingresso e realização de especializações, mestrados e doutorados.

4.2.4 Usuários da justiça segundo o CNJ e Ouvidorias dos Tribunais da Região Sul do Brasil

No capítulo anterior, durante a análise dos websites, verificou-se que a principal forma de comunicação oferecida pelos tribunais é realizada pelas Ouvidorias.

Diante da importância dessa fonte de comunicação da sociedade com as instituições dos Tribunais de Justiça Estaduais, foram analisados os relatórios anuais de 2021 do CNJ, TJPR, TJSC e TJRS. O objetivo foi descrever de forma mais precisa o perfil dos usuários da justiça que recorreram a essas Ouvidorias ao longo do ano de 2021.

QUADRO 29 - CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS DA JUSTIÇA SEGUNDO CNJ E OUVIDORIAS DOS TRIBUNAIS DA REGIÃO SUL NO ANO DE 2021

Organização da justiça	Manifestações	Categorias identificadas	Gênero	Escolaridade	Idade	Deficiência
CNJ	26.678	Advogados (29,69%); profissionais liberais (12,26%); servidores públicos (12,13%)	61, 59% masculino; e 38,41% feminino.	N/A	14,53% idosos (maiores de 60 anos)	8,49%
TJ-PR	7.621	Advogados (35%); processual (26%); Servidor (1%); e outros (38%).	Parte masculino; 41,62% feminino; e 0,43% CNPJ	N/A	11,34% (maiores de 60 anos)	3,13%
TJ-SC	3.709 das quais: (i) 2.085 foi identificada a profissão do demandante; e (ii) 2.831 foi identificado o gênero do demandante	Advogados (34,9%); Aposentados (12,0%); Empregado de Empresa Privada (7,4%), Desempregado (7,4%); Estudante (7,1%); Servidor Público Estadual (4,9%); Servidor Público Municipal (4,3%); Profissional Liberal ou Autônomo (4,1%); Servidor Público Federal (4,1%); Empresário (4,0%); Empregado Público (3,1%); Servidor do	56,4% masculino; e 43,6% feminino; dos quais 2,76% possuíam CNPJ	-Fundamental incompleto: 3,2% (66 pessoas); -Fundamental completo: 2,7% (56 pessoas); -Médio Incompleto: 2,4% (50 pessoas); -Médio Completo: 11,1% (227 pessoas); - Superior Incompleto: 11,5% (235 pessoas); -Superior Completo: 60,5% (1.238 pessoas); -Mestrado: 6,6% (136 pessoas);	N/A	N/A

		PJSC (2,2%); Presidiário (1,2%); Militar (0,8%); Jornalista 0,7%; Pensionista (0,5%); Procurador/Ad vogado Público (0,2%); Magistrado (0,2%); Defensor Público (0,1%); Membro do Ministério Público (0,05%)						-Doutorado: 1,9% (39 pessoas).
TJ-RS	6.067	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	

Fonte: O autor (2022).

A análise dos relatórios permitiu identificar que o público masculino procurou mais as Ouvidorias do CNJ e dos Tribunais Estaduais mencionados. A classe dos Advogados representou o maior grupo de usuários, com idade até 60 anos.

Em relação ao nível de escolaridade, o TJSC constatou que 80% dos manifestantes possuíam, ao menos, o grau superior incompleto. Contudo, é importante salientar que o TJ-RS não forneceu alguns dados disponibilizados por outros tribunais e pelo CNJ, como o percentual da classe do manifestante, gênero, idade e deficiência.

4.2.5 Necessidades Informacionais

A necessidade informacional é uma demanda secundária, que normalmente decorre de uma necessidade primária de natureza fisiológica, afetiva ou cognitiva, conforme defendido por Wilson (2000). A busca por informação pelo cidadão é extremamente subjetiva e é influenciada por variáveis como ambiente de trabalho, contexto sociocultural, ambiente político-econômico e ambiente físico. Portanto, com o intuito de verificar as principais necessidades dos usuários internos e externos identificadas nos documentos analisados, foi elaborado o QUADRO 30.

Necessidades dos usuários externos	Necessidades dos usuários internos	Autor/Documento
- Manter-se atualizados com os posicionamentos dos tribunais: (i) busca de jurisprudência para uso de petições; (ii) busca de jurisprudência voltada para pesquisas acadêmicas.	N/A	Menoncin (2011)
- Falta de domínio sobre determinado assunto.	N/A	Silva e Cassarin (2013)
-Necessidade de conhecimento mais específico sobre questões materiais e formais.		
- Andamento processual: (i) consulta processual; (ii) procedimentos processuais ou administrativos.	- Atendimento as necessidades do jurisdicionado.	Andrade (2014)
-Problemas com o advogado: (i) falta de contato; (ii) troca de advogado.	- Solicitações de informações processuais ou administrativas por superiores (ex: Magistrados)	
- Especificações técnicas e questões voltadas a utilização de sistemas digitais.	N/A	Romagnoli (2015)
- Localizar jurisprudência e doutrina para manter a concorrência interna no contexto do ambiente de trabalho.	N/A	Silva (2010)
-Falta de conhecimento.	N/A	
	- Informações sobre conteúdo do processo judicial trabalhista (cadastro, peças, andamento, etc).	Moreira (2014)
	- Coleta de dados consolidados dos processos judiciais trabalhista (estatísticos, gerenciais, etc.).	
	-Informações sobre procedimentos de trabalho da unidade de lotação.	
	- Informações sobre a legislação processual trabalhista (doutrina, atos, jurisprudência etc.).	
	-Outros	
	-Obter informações institucionais (Órgãos judicantes, Ministros, localização de salas etc.).	

Fonte: O autor (2022).

4.2.5.1 Necessidade dos advogados

Menoncin (2011) destaca uma predominância na busca e uso de jurisprudência pelos advogados e estudantes de Direito como fonte de informação. A procura por jurisprudência nos sites dos Tribunais Brasileiros decorre da necessidade

dos profissionais da área em identificar eventuais mudanças de entendimento das Cortes brasileiras, com o objetivo de se manterem atualizados sobre determinada matéria.

Nesse sentido, compreende-se que os resultados das buscas jurisprudenciais são incorporados nas petições iniciais dos advogados ou em trabalhos acadêmicos, conforme relatado pela autora:

Eu uso mais a jurisprudência para instruir nossas peças (Advogado, faixa etária de 30 a 34 anos).

O meu TCC é com base em jurisprudências, e eu me socorro no site do STJ. As pesquisas que eu fiz até hoje, eu nunca tive problemas. (Estudante, faixa etária de 20 a 24 anos) (Menocin, 2011, p. 59).

Conforme observado, entende-se que a busca por jurisprudência em sites de tribunais é comum entre os profissionais do Direito, e está relacionada à necessidade desses profissionais de se manterem atualizados sobre os posicionamentos dos tribunais e dos magistrados. Isso permite que eles utilizem argumentos embasados em decisões anteriores em suas peças processuais, pesquisas e consultas jurídicas.

Nesse sentido, Silva (2010) apresenta uma perspectiva que pode ser interpretada como complementar à origem da necessidade de atualização, relacionada à competição interna dentro de escritórios de advocacia. Essa atualização constante é vista como um fator determinante para a escolha de advogados para participar de ações conjuntas e oportunidades profissionais. Essa ligação entre atualização e oportunidades pode ser observada nas falas de advogados que participaram da amostragem utilizada pela autora:

A concorrência interna aqui no escritório é uma concorrência salutar, nós não buscamos essa concorrência para atrapalhar a conquista do colega aqui dentro, mas buscamos para que? Para estarmos informados naquele assunto, se algum dia precisarmos. Então, essa concorrência é até para nos atualizarmos talvez em um debate, em um grupo de discussão daquele assunto, para que possamos dar a informação. Até porque nós, aqui dentro, nós somos clientes de nós mesmos. O que significa isso? Se um dos sócios traz um serviço em que ele não tem tempo de fazer ou não tem a experiência para fazer, ele vai buscar aqui dentro alguém que faça. Então, se você não está informado sobre aquele assunto, se você não está capacitado, você não vai ser chamado para o trabalho que ele trouxe. Então, só citando um exemplo, um sócio trouxe uma ação de despejo, ele não tinha tempo de elaborar o serviço, nem de elaborar as pesquisas que eram necessárias, ele convidou três pessoas, dessas três pessoas, apenas uma tinha capacitação, sabia o que estava falando com relação a isso. O que aconteceu com as outras duas? Foram descartadas, não participaram, com isso deixaram de receber honorários que aquele caso traria. Então, nós buscamos essas informações até para uma concorrência interna, porque se chegar cliente e

alguém aqui dentro for repassar serviço, se não soubermos o assunto, nós já estamos fora do serviço. Você entendeu? (P1), (Silva, 2010, p. 93).

Não apenas em questão de competição, mas em questão do próprio desenvolvimento pessoal, porque você precisa se atualizar, então você tem que buscar informações (P3) (Silva, 2010, p. 95).

A concorrência acontece porque você tem que desenvolver cada vez melhor seu trabalho. Porque tem muito advogado no mercado. Então, quanto mais preparado você monta uma ação, mais subsídio técnico, melhora seu trabalho. (...) Trabalhar da melhor forma, pesquisar cada vez mais. Acho que independente disso, é muita responsabilidade do profissional. Eu já faria isso de qualquer maneira, porque a pessoa está trazendo um problema da vida dela para você cuidar, então eu já faria da melhor forma. Agora, levando-se em consideração que nós temos hoje uma concorrência muito grande, então, nós procuramos aprimorar nosso trabalho (P5), (Silva, 2010, p. 95).

Em suma, Silva e Cassarin (2013) apontam que as necessidades informacionais dos advogados surgem quando há falta de domínio sobre um determinado assunto, ou quando necessitam de conhecimento mais específico sobre uma questão ou processo judicial. Portanto, as necessidades informacionais dos advogados podem estar diretamente relacionadas a duas situações: (i) atualização profissional; e (ii) busca de familiarização com alguma questão não vivenciada.

Com a análise dos trabalhos, constata-se que o processo de familiarização com questões ainda não vivenciadas pode abranger diversos temas no âmbito da prestação jurisdicional. Romagnoli (2015) destaca que as necessidades informacionais dos advogados podem surgir no contexto do uso de especificações técnicas e questões relacionadas à utilização de sistemas digitais incorporados aos tribunais. Essa constatação encontra respaldo nos relatos de advogados reproduzidos abaixo:

Eu precisei saber qual era o tamanho dos arquivos a serem inseridos no sistema, que tipos de arquivos, se podia ser DOC, PDF, JPG. Como precisaria ser assinado, toda esta situação, a primeira coisa foi saber onde, qual era o site e que tipo de arquivo poderia ser inserido, que cidade funcionaria de início. Foram estas questões. (P1) (Romagnoli, 2015, p. 62).

Precisei de bastante informação, estava meio perdida no começo, não sabia nem quais eram os softwares que eu precisava colocar no computador, tive que instalar os softwares para poder assinar eletronicamente, tudo foi novidade (P8), (Romagnoli, 2015, p. 62).

Assim, a incorporação e utilização de tecnologia por meio de sistemas podem ser compreendidas como fatores ambientais que influenciam as necessidades e encadeiam o comportamento de busca do usuário, frequentemente envolvendo questões de operacionalização.

4.2.5.2 Necessidade das partes processuais

De acordo com Andrade (2014), as necessidades informacionais dos usuários externos geralmente emergem a partir de questões subjetivas, ou seja, no âmago de cada usuário, relacionadas à expectativa de uma mudança de vida associada à resolução do processo judicial.

Em síntese, as necessidades dos usuários externos são resultados de uma lacuna informacional relacionada a questões processuais específicas, o que impede a resolução de situações particulares e compromete a tomada de decisão do cidadão. A falta de informação sobre questões processuais causa angústia e inquietação nos usuários externos da justiça, uma vez que a informação buscada tem um impacto direto na tomada de decisão, como por exemplo, na reabertura de processos, na troca de advogado, na apresentação de documentos ou na luta pelo exercício e aplicação da lei (Andrade, 2014).

As declarações fornecidas pelas partes JURI 01 e JURI 02, que participaram da amostragem de Andrade (2014), são exemplos que ilustram as principais necessidades identificadas:

Juri 01 – A minha maior dúvida é a quantas anda o processo, não tive notícias pois meu advogado sumiu, não me disse nada [pausa], pedi a minha filha para ver na internet e vi que ‘tava’ no arquivo, mas nem sei o que isso quer dizer. Terminou? Eu ganhei? (Andrade, 2014, p. 98).

Juri 02 – “Dei entrada há dois anos, me disseram que demora, mas quando vi ainda ‘tava’ tramitando, é assim mesmo que diz? [...] pois então, tive que mudar de advogado, mas disseram para eu saber o máximo possível de coisa do processo, meu caso não é só meu não, tem muita gente contra [...], mas como está todo mundo trabalhando, só eu pude vir. Me mandaram ir logo no Arquivo (Andrade, 2014, p. 98).

Com base nos relatos das partes processuais, pode-se interpretar que os cidadãos não possuem domínio sobre o conhecimento do andamento processual, o que os leva a depender das explicações fornecidas pelo advogado constituído ou pelos servidores do sistema judiciário.

Nesse contexto, Andrade (2014, p.102) inclui em sua análise de resultados que as partes processuais frequentemente enfrentam dificuldades em saber como iniciar o processo de busca de informações e, por vezes, recorrem ao atendimento presencial para obter orientações em setores aleatórios sobre questões processuais.

4.2.5.3 Necessidade dos usuários internos

Com a análise documental dos trabalhos acadêmicos, se pode verificar que os usuários internos possuem necessidades informacionais relacionadas ao atendimento do público e ao esclarecimento de dúvidas das partes e dos advogados, o que decorre, em parte, das necessidades dos usuários externos. No entanto, as atribuições dos usuários internos não se limitam apenas às questões oriundas das necessidades dos usuários externos

Moreira (2014) identifica os principais motivos e finalidades que geram necessidades informacionais nos usuários internos (servidores) no contexto da justiça do trabalho. As necessidades identificadas pela autora podem originar-se no âmbito processual (cadastro, peças, andamento processual); na coleta de dados; em relação aos procedimentos de trabalho adotados pelo setor no qual o servidor está lotado; de informações sobre a legislação utilizada pelo tribunal (doutrina, atos normativos, jurisprudência); e informações de cunho institucional (sobre o funcionamento dos órgãos e do tribunal).

Dessa maneira, percebe-se que as necessidades dos usuários internos são similares às dos usuários externos, porém são mais complexas, pois envolvem necessidades decorrentes do ofício de servidor público. Além das necessidades processuais, administrativas e tecnológicas, os servidores também possuem necessidades informacionais de origem institucional.

4.2.5.4 Principais temas de manifestações via Ouvidorias dos usuários da Justiça.

Com a intenção de compreender as atuais necessidades informacionais dos usuários da justiça, realizou-se a análise dos principais assuntos que geraram manifestações nas Ouvidorias do CNJ e Tribunais da Região Sul ao longo do ano de 2021.

É importante ressaltar que cada Ouvidoria realiza uma classificação ou catalogação distinta das manifestações, o que resulta na ausência de padronização entre elas. Além disso, ainda não existe uma descrição conceitual uniforme por parte dos tribunais de justiça para cada uma dessas classificações. Dessa forma, o QUADRO 31 não se aprofunda nessas classificações, apenas apresenta uma descrição dos principais assuntos trazidos pelos usuários aos tribunais de justiça.

Ouvidoria	Total	Assunto
TJSC	3.709 (100%)	<ul style="list-style-type: none"> - Manifestação anônima: 0,5% - Processo decisório em curso: 3,0% - Matéria da competência legal de outro órgão: 8,7% - Matéria jurídico-processual: 9,2% - Pedido duplicado/repetido: 13,2% - Não se trata de pedido de LAI: 24,4% - Informação Inexistente: 39,1%
TJRS	6.067 (100%)	<ul style="list-style-type: none"> - Área Administrativa: 6,1% (371) - Assuntos Diversos: 31,5% (1.911) - Atividade de Cartório Extrajudicial: 3,9% (234) - Atividade de Cartório/Secretária Judicial: 4,5% (276) -Atividade jurisdicional: 3,9% (235) -Consulta Jurídica: 1,4% (82) -Consulta Processual: 1,8% (111) -Informática – Suporte técnico: 4,5% (272) -Lei Geral de Proteção de dados: 0,0% (2) - Morosidade Processual: 35,7% (2.164) - Pesquisa no site: 2,6% (160) - SIC: Informações Públicas do TJRS: 4,1% (249)
TJPR	5.406 (100%)	<ul style="list-style-type: none"> - Trâmite de Processos nas Varas Judiciais: 18% (954) - Trâmite de Processos com Magistrados: 3% (180) - Cunho Jurisdicional: 8% (411) - Não Compete ao TJPR: 6% (312) - Competência da Corregedoria do TJPR: 5% (249) - Encarcerados: 4% (227) - Foro Extrajudicial: 4% (222) - Informações Gerais: 4% (221) - Reclamações Gerais: 4% (196) - Consulta Jurídica: 3% (164) - Demais Manifestações: 42% (2270)
CNJ	26.678 (100%)	<ul style="list-style-type: none"> - Morosidade processual: 65,52% (17,495) - Matérias que necessitavam ser apresentadas formalmente ao CNJ ou que traziam dúvidas sobre o procedimento para peticionar ao CNJ: 7,91% (2.113) - Matérias de natureza jurisdicional: 3,19% (853)

Fonte: O autor (2022).

A comparação dos dados descritos anteriormente permite identificar que os usuários da justiça demonstram uma maior procura por assuntos processuais, especialmente em relação à morosidade processual.

As necessidades informacionais descritas pelos tribunais podem ser agrupadas em três categorias principais: (i) necessidades de origem jurídico-processual; (ii) necessidades administrativas; e (iii) necessidades tecnológicas. Cada grupo engloba assuntos recorrentes, os quais são apresentados detalhadamente no QUADRO 32.

QUADRO 32 - GRUPOS E NECESSIDADES

Necessidade	Assuntos
Jurídico-processual	-Consulta jurídica -Consulta processual -Morosidade da justiça
Administrativas	-Atividades dos cartórios -Atividades Extrajudiciais -Solicitação de Informações Públicas
Tecnológicas	- Suporte técnico - Pesquisa no Site

Fonte: O autor (2022).

É relevante destacar que, devido à forma como os dados são apresentados nos relatórios, não é possível associar as necessidades informacionais a categorias específicas de usuários da justiça. Contudo, como já explicado anteriormente, os advogados são o grupo que mais busca as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça da Região Sul e do CNJ. Além disso, observa-se que os grupos de necessidades identificados também são compatíveis com as necessidades de advogados, partes e usuários internos, conforme descritas nos trabalhos acadêmicos analisados.

4.2.5.5 Fontes de Informação

As fontes de informação desempenham um papel fundamental no comportamento informacional dos cidadãos. Quando um indivíduo percebe a necessidade de obter informações e identifica uma lacuna em seu conhecimento, inicia-se o processo de busca, em que ele recorre a determinadas fontes para suprir essa necessidade. Segundo a visão de Wilson (2000), essas fontes podem ser tanto humanas quanto tecnológicas, e desempenham um papel crucial na satisfação das demandas informacionais dos usuários.

Para verificar as principais fontes de informação utilizadas pelos usuários da justiça, foram analisados trabalhos acadêmicos e relatórios das Ouvidorias dos Tribunais da região Sul e do CNJ. O QUADRO 33 apresenta um resumo das principais fontes informacionais identificadas nesses estudos.

QUADRO 33 - FONTES DE INFORMAÇÃO UTILIZADAS PELOS USUÁRIOS DA JUSTIÇA

Qtd.	Fontes	Tipo	Autor es
1	Site dos Tribunais	Digital	Silva (2010); Menoncin (2011); Romagnoli e Baratalo (2015)
2	Google	Digital	Menoncin (2011); Bertoldo (2022); Romagnoli e Baratalo (2015)
3	Arquivo Judicial (setor do tribunal)	Híbrida	Menoncin (2011) Andrade (2014)
4	Base de dados de Jurisprudência de Tribunais (Estaduais, Superiores, etc..)	Digital	Silva (2010); Silva e Casarin (2013); Santiago (2012); Romagnoli e Baratalo (2015,)
5	Contato Pessoal (consulta a colegas)	Física	Silva (2010); Silva e Casarin (2013); Moreira (2019); Romagnoli e Baratalo (2015)
6	Diário Oficial	Digital	Silva e Casarin (2013); Silva (2010)
7	E-mail	Digital	Silva e Casarin (2013); Bertoldo (2022); Moreira (2019)
8	Livros, Doutrina, Periódicos ou Legislação e Dicionário (material impresso)	Física	Silva e Casarin (2013); Santiago (2012); Cortes (2013); Romagnoli e Baratalo (2015); Silva (2010)
9	Boletins jurídicos	Digital	Silva e Casarin (2013)
10	Sites Jurídicos	Digital	Santiago (2012); Cortes (2013)
11	Site da OAB	Digital	Silva (2010); Silva e Casarin (2013); Romagnoli e Baratalo (2015); Romagnoli e Baratalo (2015)
12	Internet	Digital	Silva (2010); Silva e Casarin (2013); Cortes (2013); Romagnoli e Baratalo (2015)
13	Base de dados jurídica em cd-rom	Digital	Silva e Casarin (2013); Silva (2010)
14	Bibliotecas	Física	Silva e Casarin (2013); Silva (2010)
15	Artigos científicos, teses, dissertações e anais de encontros científicos.	Digital	Santiago (2012)
16	Microsoft Teams	Digital	Bertoldo (2022)
17	Telefone, Whatsapp	Celular, Digital	Bertoldo (2022); Moreira (2019); Romagnoli e Baratalo (2015)
18	Manuais	Digital	Diniz (2020)

19	Chamados da informática	Digital	Diniz (2020); Romagnoli e Baratalo (2015)
20	Youtube	Digital	Diniz (2020)
21	Sistemas eletrônicos	Digital	Moreira (2014)
22	Intranet	Digital	Moreira (2014)
23	Ouvidoria dos Tribunais: Formulário Online, E-mail, Telefone, Pessoalmente e Carta).	Digital	Romagnoli e Baratalo (2015); TJRS (2021); TJPR (2021); CNJ (2021);

Fonte: O autor (2022).

O QUADRO 33 apresenta um total de 23 fontes de informações que podem ser utilizadas pelos usuários da justiça, tanto internos quanto externos, e relaciona cada fonte com os autores dos trabalhos analisados. É relevante notar que dessas fontes, 19 são digitais, o que evidencia uma mudança estrutural no campo do Direito impulsionada principalmente pelo uso da Internet.

A partir das evidências que apontam para uma nova cultura no campo do Direito, pode-se inferir que os resultados corroboram com os argumentos propostos por Susskind (2019). De acordo com as previsões do autor, as organizações da justiça estão caminhando rumo a um funcionamento totalmente online, abandonando a concepção tradicional de um lugar físico e evoluindo para um serviço verdadeiramente digitalizado.

4.2.5.6 Internet: Sites jurídicos e jurisprudência

Conforme apontado por Santiago (2012) e Silva e Casarin (2013, p.8), a Internet foi a fonte de informação mais citada pelos advogados como meio para identificar informações ou materiais relevantes e atender às suas necessidades informacionais.

De acordo com Silva e Casarin (2013), a internet é considerada uma ferramenta de busca e também uma intermediadora para acessar fontes específicas ou especializadas de informações disponíveis, como os sites dos Tribunais. Isso reflete uma normalização do uso de tecnologia pelos advogados (Silva; Casarin, 2013, p.10).

Nesse contexto, os advogados elencaram como fontes relevantes para o desenvolvimento de suas atividades profissionais os seguintes sites: Jus Navigandi; base de dados de jurisprudência dos Tribunais; sites dos Tribunais (Regionais e

Federais) e a associação de classe, como a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e a Associação dos Advogados de São Paulo (Silva; Casarin, 2013, p.11).

Santiago (2012, p.186) capturou em sua pesquisa os principais sites jurídicos utilizados pelos advogados que compuseram a sua amostragem, atribuindo porcentagem e hierarquia entre os mais acessados, conforme QUADRO 34 disposto abaixo:

QUADRO 34 - SITES JURÍDICOS

Sites	n	%	Sites	n	%
www.tst.jus.br	10	42%	www.brasiljuridico.com.br	2	8%
www.stf.jus.br	8	33%	www.buscalegis.ufsc.br	2	8%
www.stj.jus.br	7	29%	www.planalto.gov.br	2	8%
www.jus.com.br (Jus Navigandi)	7	29%	www.ambito-juridico.com.br	1	4%
www.buscandojustiça.com.br (jusvavegandi)	5	21%	www.cnmp.gov.br	1	4%
www.direitonet.com.br	4	17%	www.juspodium.com.br	1	4%
www.jurisway.com.br	4	17%	www.lexml.com.br	1	4%
www.jusbrasil.org.br	4	17%	www.mpt.gov.br	1	4%
Sites dos 24 TRT's	3	13%	www.mte.gov.br	1	4%

Fonte: Santiago (2012, p. 186).

É importante ressaltar que os sites dos Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) estão apresentados na tabela devido à concentração da pesquisa do autor na área trabalhista. Portanto, em outras áreas de atuação, poderiam surgir os Tribunais Regionais Federais (TRFs) ou os sites dos Tribunais de Justiça Estaduais, dependendo do campo de atuação do advogado entrevistado.

Santiago (2012, p. 203) destaca que em sua amostragem foi identificada pouca familiaridade dos entrevistados com o uso de comandos avançados (operadores booleanos, truncagem, etc.) ao montar estratégias de busca. Esse dado é relevante, considerando que na análise dos sites dos tribunais da região sul do Brasil, do capítulo anterior, foi constatada a falta da disponibilização dos operadores booleanos para a realização de buscas.

Em outra perspectiva, Cortes (2013, p. 68) argumenta que a fonte informacional mais utilizada pelos advogados são as fontes formais; portanto, as

fontes digitais exercem um papel secundário, porém de extrema importância para o acesso à informação jurídica.

No entanto, em sua pesquisa, Romagnoli (2015, p. 66) reafirma a internet como a principal fonte de informação utilizada pelos advogados, especialmente os sites dos tribunais (TRTs das 24 regiões e Tribunal Superior do Trabalho - TST). A preferência pela internet como fonte de informação é corroborada por relatos dos próprios advogados entrevistados (Romagnoli, 2015, p. 67):

As fontes continuam sendo a do papel, mas agora a grande maioria a gente procura direto na internet, material de pesquisa na internet, mais no google, por que a gente trabalha mais com três peças de fundamento, você trabalha para montar um processo, você trabalha com a CLT, que é as Consolidações da Lei do Trabalho, você trabalha com legislação esparsa, legislação específica para alguma categoria profissional e basicamente, fundamentalmente convenções (Romagnoli, 2015, p. 67).

Eu sou um advogado em torno de (omitido) anos, eu cheguei a consultar jurisprudência, que é uma coisa que advogado consulta muito, consultar jurisprudência em livros, era muito comum você ter a revista dos tribunais, eu tenho na biblioteca um desde o primeiro número, a LDR que é da parte trabalhista, a jurisprudência você, hoje não, hoje tudo em relação a internet, com relação a doutrina ainda eu, quando consulto, gosto dos livros ainda, então não mudou, mas eu não posso falar que mudou por conta... que esta mudança teve relação com a digitalização do processo, a evolução de toda a informática em si, na verdade, ela está disponível, talvez o escritório digital tenha facilitado, talvez, facilitado a disponibilização da jurisprudência pelos sites dos tribunais, mas antes de ter processos digitais, as sentenças já eram eletrônicas e começou a facilitar mais a divulgação das jurisprudências, que é uma ferramenta muito utilizada por nós (Romagnoli, 2015, p. 69).

Os relatos dos advogados que fizeram parte da amostragem de Silva (2013) também evidenciam a preferência desses profissionais pela Internet como fonte de informação, especialmente devido à facilidade de acesso à jurisprudência disponibilizada nos sites dos tribunais:

(...) Hoje com a Internet está tudo mais fácil, você vai atrás até de outras fontes (Por exemplo) Antigamente você assinava as revistas de jurisprudência, hoje não tem mais necessidade, porque você tem acesso direto nos Tribunais ((se refere ao acesso, via Internet, aos sites dos Tribunais)). (...) a jurisprudência, justamente para você poder fundamentar e ampliar os seus conhecimentos para chegar ao objetivo que um cliente precisa na área da advocacia, para poder proteger o interesse daquele cliente (P9) (Silva, 2013, p. 79).

(...) Busco jurisprudência, porque na jurisprudência, os juízes ou desembargadores lançam nessa decisão o artigo de lei daquele assunto, lança o nome de alguns livros, citam alguns autores de livros. Então, se você encontrar alguma jurisprudência com aquele assunto, você consegue desenvolver o restante do trabalho. Porque se ele citou o artigo 461 do código de processo civil, você já vai no código de processo civil e vê do que se trata o assunto e faz nova busca de jurisprudência em cima daquele assunto que você quer desenvolver, ou pega um livro que se refere a determinado

assunto. Então, se não sabemos, vamos por esse lado. Eu, pelo menos, pego a jurisprudência primeiro para desenvolver meu trabalho (P1), (Silva, 2013, p. 81).

Como se pode verificar, a jurisprudência desempenha um papel crucial como fonte de informação para os advogados, permitindo a criação de argumentos sólidos para a defesa das partes.

Nesse contexto, de acordo com Santiago (2012, p.178), os advogados têm como principais fontes de informação jurídica a legislação, doutrina e jurisprudência, sendo utilizadas por 96% e 92% dos entrevistados, respectivamente. Além disso, cerca de 75% dos advogados também fazem uso frequente de sites jurídicos, enquanto mecanismos de busca e diretórios e revistas técnicas são utilizados por 71% dos entrevistados, devido à disponibilidade de legislação, doutrina e jurisprudência nessas fontes.

Por fim, é crucial considerar que os sites dos tribunais, ao disponibilizarem jurisprudência e permitirem o acesso aos processos para consulta ou peticionamento, podem enfrentar problemas de operacionalização em seus sistemas, especialmente nos casos que envolvem processos digitais.

Em situações que envolvem problemas tecnológicos, Romagnoli (2015, p. 70) constatou que a principal fonte de informação utilizada pelos advogados que atuam no Tribunal do Trabalho foi o telefone do Call Center, seguido pelos manuais online disponibilizados no site do tribunal, a OAB, a equipe própria, outros advogados e a Ouvidoria do TRT.

4.2.5.7 Fontes pessoais

A troca de informações de forma pessoal entre colegas de profissão mostrou-se recorrente tanto para os advogados quanto para os servidores dos tribunais. Segundo Silva (2013, p.84), no ambiente da advocacia, essa troca de informações é comum, mas para que ocorra efetivamente, são empregados critérios específicos.

Entre os critérios destacam-se: (i) o tempo de experiência do profissional a ser contatado; (ii) a área ou áreas em que o profissional atua; (iii) a pertinência do caso em concreto alvo da necessidade informacional; (iv) o surgimento de dúvidas sobre um caso ou questão específica; (v) a existência de divergência de dados sobre determinado assunto; (vi) a ocorrência de uma situação difícil a ser resolvida; (vii) a falta de domínio sobre um determinado assunto; (viii) a presença de problemas processuais (Silva, 2013).

Salienta-se que, nessas trocas de informações, os participantes relatam um cuidado em relação à necessidade de manter o sigilo absoluto das informações relativas a seus clientes, em obediência ao art. 25 do Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)⁶. Portanto, a escolha desses profissionais a serem consultados é condicionada a um grupo restrito (Silva, 2013). A normalidade da consulta com colegas da área pode ser verificada por meio dos relatos transcritos abaixo:

Não só advogados daqui de dentro, como também colegas de fora do escritório. Até porque a troca de experiências é sempre é primordial na nossa profissão (P1), (Silva, 2013, p. 84).

Eu gosto de trocar ideias, se você não fizer isso, você fica isolado e nunca cresce (P10), (Silva, 2013, p. 84).

Isso é comum, até porque duas pessoas pensam melhor que uma. E, muitas vezes, nós fazemos uma peça e não conseguimos enxergar algum ponto obscuro e, como são difíceis as correções depois de protocoladas, nós temos o costume de, em situações específicas, ceder o material para o outro advogado ler, observar as falhas, às vezes alguns erros, algumas contradições, porque os nossos olhos já estão viciados na leitura e não conseguem perceber. Então, normalmente, nós trocamos informações nesse sentido (P4) (Silva, 2013, p. 84).

Eles também vêm e dizem: “olha, tem uma ação assim, não estou conseguindo, como eu faço?”. E nós sempre sugerimos alguma coisa. Isso é comum, sempre tem (P6) (Silva, 2013, p. 84).

Eu sou muito procurado pelos meus colegas de escritório, amigos de fora. Isso é normal (P7) (Silva, 2013, p. 84).

Sim, principalmente aqui, com muita frequência, porque para você ter uma ideia eu sou a advogada mais velha do escritório (P10) (Silva, 2013, p. 84).

Verificou-se que o uso de fonte de informação pessoal também ocorre quando há uma lacuna informacional em outros ramos que afetam o resultado do processo judicial, mesmo não estando diretamente relacionados ao Direito. Um exemplo é a atuação dos peritos como auxiliares da justiça. Silva e Cassarin (2013) descrevem, por meio de relatos, a utilização desse tipo de fonte de informação:

Então, se é um processo que envolve cálculos bancários ou qualquer outro tipo de cálculo, conversamos com um contador, com calculistas, com perito nessa área. Na área do direito do trabalho, numa ação trabalhista, conversamos, dependendo da situação, com peritos de segurança do trabalho ou com peritos em cálculos trabalhistas. No ramo do Direito

⁶Art. 25. O sigilo profissional é inerente à profissão, impondo-se o seu respeito, salvo grave ameaça ao direito à vida, à honra, ou quando o advogado se veja afrontado pelo próprio cliente e, em defesa própria, tenha que revelar segredo, porém sempre restrito ao interesse da causa. ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. Conselho Federal. **Código de Ética e Disciplina da OAB**. Brasília, DF: OAB, 1995. Disponível em: <https://www.oab.org.br/visualizador/19/codigo-de-etica-e-disciplina>. Acesso em: 01 ago. 2023.

Empresarial, que nós atuamos bastante, o contador é peça fundamental para que possamos desenvolver alguns trabalhos. Na área do direito imobiliário onde ocorrem perícias (imobiliárias) temos um avaliador de imóveis que nos presta serviços, que nos dá informações. /.../ Perícia médica, com relação a esse caso de morte, vai ocorrer uma perícia médica, cujo médico legista é que vai dar informações sobre o caso (P1) (Silva; Cassarin, 2013, p. 13).

Um engenheiro contratado para uma perícia em um imóvel de um cliente nosso... ele faz o trabalho de avaliação dos materiais, extensão dos danos imobiliários na construção. Vamos nos balizando pelas informações que ele, por ser expert na área tem e que nós não teríamos condições de estruturar (P4), (Silva; Cassarin, 2013, p. 13).

Silva e Cassarin (2013, p.14) apresentam um resultado interessante sobre a confiabilidade das fontes informacionais utilizadas pelos advogados: Embora tenham admitido o uso dos sites dos Tribunais como uma das principais fontes de informação, os participantes demonstraram confiar mais nas fontes informais (consulta aos colegas de profissão) do que nas fontes institucionais (sites dos Tribunais).

4.2.5.8 Fontes utilizadas pelos usuários internos

Os usuários internos utilizam fontes similares às dos advogados, pois também fazem uso de jurisprudência, legislação e doutrina. No entanto, conforme já visto, por possuírem necessidades de cunho institucional e administrativo decorrentes do exercício do trabalho, eles possuem algumas peculiaridades que foram observadas nas pesquisas de Bertoldo (2022), Diniz (2020), e Moreira (2014).

Nesse sentido, Bertoldo (2022) constatou uma popularização do uso da plataforma Microsoft Teams e WhatsApp para a comunicação interna entre os servidores, servindo assim como uma ferramenta para a obtenção de informações e comunicação entre os colegas:

Eu utilizo o PJE, o teams, o Whatsapp, o OneDrive vinculado ao teams. Na verdade, eu utilizo as ferramentas da Microsoft 365, o OneDrive, e-mail. Utilizo o google para buscar às vezes legislação e utilizo o site do TJ a parte de jurisprudência (Bertoldo, 2022, p. 101).

Acaba que é uma busca individual. Quando estava no presencial um comentava com o outro e já resumia e a gente acaba que tem que ir por conta própria e gasta um pouquinho de tempo a mais. Além de gastar mais tempo, aumentou o número de canais de comunicação. WhatsApp business (Bertoldo, 2022, p. 102).

Eu consulto mais e eu levo mais tempo porque na nossa sala a gente dava um grito e perguntava e agora você trabalha sozinha então eu acredito que aumentou o tempo de busca de qualquer informação (Bertoldo, 2022, p. 102).

Os relatos coletados por Bertoldo (2022) refletem o período da pandemia de Covid-19, quando houve uma transição do ambiente presencial para o teletrabalho

como medida de contenção do vírus. Nesse contexto, verificou-se que a fonte informacional de consulta aos colegas passou a ser intermediada pelo uso do *Microsoft Teams* e do *WhatsApp*. No entanto, o uso dessas ferramentas como intermediadoras aumentou o tempo de busca pela informação, conforme apontado nas falas dos participantes.

O trabalho de Diniz (2020, p.102) é relevante ao evidenciar o uso de fontes informacionais alternativas pelos usuários internos da justiça durante a busca por informações. Entre essas fontes, destacam-se os manuais, a central de chamados da informática e vídeos no *YouTube*.

(...) As opções que utilizo com mais frequência são os manuais e central de chamados da informática/central de chamados eletrônico. Também há os treinamentos, a wiki, os vídeos no youtube, como também peço orientação a outros servidores (Diniz, 2020, p. 145).

Finalmente, Moreira (2014) identifica que os servidores da justiça do trabalho utilizam fontes de informações tanto internas quanto externas. As fontes de informação internas incluem os sistemas eletrônicos do TST, ferramentas de Business Intelligence (BI), consulta a colegas mais experientes, intranet, consulta a outras unidades do TST, Central de Atendimento da SETIN (4040), documentos localizados no Arquivo do TST (CGEDM) e publicações disponíveis na biblioteca do TST (CDOC), sendo que os sistemas eletrônicos são os mais utilizados. Por outro lado, a única fonte externa identificada foi a Internet.

4.2.5.9 Comportamento de busca e uso da informação

À luz das teorias de Wilson (2000), o comportamento de busca dos usuários da justiça está intrinsecamente ligado à escolha das fontes de informação a serem utilizadas. A partir dessa escolha, seja ela tecnológica ou não, o usuário desenvolverá suas estratégias para encontrar a informação desejada.

Após analisar os trabalhos acadêmicos que abordaram temas pertinentes ao comportamento informacional, foi possível identificar três principais subcategorias de comportamento de busca e uso da informação. O QUADRO 35 apresenta essas categorias e as relaciona com os respectivos autores.

QUADRO 35 - SUBCATEGORIAS RELACIONADAS AO COMPORTAMENTO DE BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

Subcategorias	Autores
---------------	---------

Utilização de pessoas como fonte de informação (consulta a profissionais, atendimento presencial ou telefônico)	Silva (2010) Andrade (2014) Silva (2019) Cortes(2013) Bertoldo (2022)
Busca de informações nos canais institucionais (websites, sistemas de informação digitais, bibliotecas digitais)	Silva (2010) Menoncin (2011) Silva e Casarin (2013) Santiago (2012) Silva (2019) Cortes(2013) Diniz (2020)
Desenvolvimento de estratégias alternativas aos canais institucionais (livros, doutrina)	Silva e Casarin (2013)

Fonte: O autor (2022).

A utilização de pessoas como fonte de informação (consulta a profissionais, atendimento presencial ou telefônico) foi um aspecto recorrente nos trabalhos analisados e está prevista pelo modelo de Wilson (2000), que considera a consulta a fontes humanas como uma das formas iniciais do comportamento de busca.

Andrade (2014), ao abordar aspectos do atendimento presencial na Justiça Federal da Paraíba (JFPB), defende que mesmo havendo a opção de consulta processual online ou buscas em acesso remoto, as motivações que levam as pessoas a se dirigirem à sede física da JFPB estão diretamente relacionadas à busca por celeridade e resolução dos problemas informacionais ou jurídicos.

Para Andrade (2014), muitas vezes, os cidadãos acreditam que, ao obterem informações completas na unidade informacional, terão mais facilidade em resolver suas situações conflitantes de forma presencial, estando fisicamente na sede da JFPB. O raciocínio descrito pode ser verificado por meio do relato transcrito abaixo:

Juri 02 – O rapaz falou assim, que a maioria das vezes o povo [os prestadores de serviço que ficam na recepção, no balcão de informações] manda ir para o Arquivo sem tá arquivado. Ai fiquei mais feliz por saber que não terminou. Mas mesmo assim, ele [o profissional do Arquivo] viu meu processo e disse que estão esperando a empresa apresentar uns negócios lá, senão a causa é ganha para a gente. O rapaz disse para eu ir na Vara e pedir para saber mais coisa, ele imprimiu um papel [movimentação ou resumo processual] para ficar mais fácil de acharem por lá. De todo jeito foi bom eu ter ido no Arquivo, que ai eu chego lá no outro canto [Vara Judicial] sabendo o que eu quero (Andrade, 2014, p. 102).

Além do aspecto da celeridade e efetividade já mencionado, o deslocamento do cidadão à sede do tribunal pode estar relacionado a questões de natureza sentimental, como a vergonha em não possuir determinados dados, como verificado no relato abaixo:

Juri 07 - Quando liguei, disseram assim: Pelo que entendi do processo do seu pai, ele já deve tá no Arquivo, por ser de 2007. Mas, dê uma ligadinha para lá e passe o número do processo. Mas ai eu fiquei com vergonha de dizer que tinha perdido o papel com o número do processo, daí resolvi vir aqui pra num ter que ligar (Andrade, 2014, p. 114).

Os relatos apresentam uma estratégia de busca no fluxo informacional sob a perspectiva dos usuários externos (partes processuais). Segundo Andrade (2014, p.122), as estratégias adotadas pelo cidadão comum incluem: elaboração de estratégias mentais; externalização das ideias; visita à unidade informacional; busca processual; interação com o profissional lotado na unidade; acesso e uso do processo jurídico.

Diferentemente do cidadão comum, os advogados, segundo Cortes (2013, p. 67), têm maior facilidade em reconhecer suas necessidades informacionais e só recorrem a outras pessoas (normalmente advogados) como fonte de informação quando não conseguem alcançar seus objetivos na pesquisa.

Além disso, a autora relata que muitos advogados utilizam informações que já possuem para solucionar problemas, graças ao conhecimento que já internalizaram. Por conta disso, o percentual de advogados que insiste em buscar informações em fontes alternativas é baixo (Cortes, 2013).

Silva (2010, p. 93) observa que a necessidade de localizar jurisprudência e doutrina são os principais motivos que levam advogados a contatar fontes de informação humanas. As situações que os levam a solicitar ajuda incluem: falta de conhecimento sobre um determinado assunto, urgência em relação a prazos e falta de tempo para realizar atividades de busca. Além disso, é constatado que os principais segmentos de pessoas consultados pelos advogados como fonte de informação são outros advogados (colegas), estagiários e bibliotecários.

Ainda, Silva (2010) identifica fatores que influenciam o comportamento de busca. Entre os fatores positivos, constatou-se, pela maioria dos relatos, que a informatização (exemplificada pela Internet), o contato pessoal (com colegas, profissionais de outras áreas e familiares), a empatia por um cliente, a concorrência com colegas de escritório e a obtenção de êxito para o cliente são fatores que beneficiam o processo de busca.

Por outro lado, os relatos demonstraram que o processo de busca pode ser influenciado negativamente quando houver: insistência na interação pessoal para ter acesso à informação necessária; deficiência nos mecanismos de busca de informação

(relacionada à sua eficiência); falta de recursos informacionais tradicionais (exemplificados pelos códigos) ou eletrônicos (exemplificados pela Internet); falta de empatia por um tipo de causa; dificuldades para localizar informação; falta de tempo para a realização de atividades de busca; falta de unanimidade de decisão; falta de informatização e prazo para a realização das atividades de trabalho (Silva, 2010, p. 96).

É importante ressaltar que os resultados apontados por Silva (2010) consideram sistemas de informação tanto tecnológicos quanto não tecnológicos. Os resultados demonstram que o comportamento informacional dos indivíduos está diretamente ligado ao contexto ou ambiente em que estão inseridos. Portanto, além das variáveis identificadas, existirão outras que influenciarão o comportamento de busca, tanto de forma positiva quanto negativa.

É possível inferir que os resultados apontados anteriormente estão relacionados ao modelo de Wilson (1981), que destaca fatores que influenciam as necessidades e o comportamento de busca, ilustrados na FIGURA 12. Esses fatores incluem o meio ambiente, o papel social e o próprio indivíduo.

É importante esclarecer que a subcategoria "utilização de pessoas como fonte de informação" passa, ao longo do espaço-tempo, por transformações devido à influência de novas tecnologias que permitem o contato à distância, somando-se ao contato telefônico.

Neste contexto, Bertoldo (2022) identifica que tanto o usuário externo quanto o interno foram oportunizados a utilizar o atendimento pessoal por meio do WhatsApp e do sistema Balcão Virtual, como relataram membros do Poder Judiciário descritos abaixo:

Aumentou a quantidade de canais que eu utilizo porque eu não ficava com a tela do WhatsApp aberta. A gente não tinha WhatsApp do gabinete, por exemplo. Hoje eu tenho duas telas de computador e uma fica por conta do WhatsApp do gabinete, porque eu que faço o atendimento do WhatsApp e aí acaba que você fica bem mais conectado. O resto é a mesma coisa porque a gente já usava só sistema. O que mudou de fato do presencial para o teletrabalho foi mais a execução da audiência. Que a audiência era presencial, era gravada num sistema de microfone, tipo um aparelho de som que tinha que era ligada no computador que já transformava aquilo ali num arquivo de som, mas era só som e aí eu saía da sala, fazia identificação das partes presencialmente, conferia documento. Hoje, eu faço tudo isso on-line. É muito mais rápido, muito menos trabalho. A gente não teve dificuldade (Bertoldo, 2022, p. 103).

[...] O balcão virtual, foram criados outros canais e que nos sobrecarregam muito mesmo. Hoje a acessibilidade é muito maior. A pessoa não entende, se ela recebe um mandado ela não compreende, então ela liga para esclarecer dúvida. E ela tem ligado ou no ramal diretamente ou no WhatsApp business.

Então hoje a gente se ocupa muito mais do que antes com os canais de comunicação (Bertoldo, 2022, p. 103).

Os relatos possibilitam compreender que o uso das ferramentas WhatsApp e Balcão Virtual promoveu dinamismo e acessibilidade no atendimento ao usuário. No entanto, por outro lado, também refletem uma sobrecarga aos servidores, pois ampliaram os canais de comunicação e exigiram maior tempo de conexão à internet por parte deles.

Em relação à adoção da busca de informações nos canais institucionais (websites, sistemas de informação digitais, bibliotecas digitais) como estratégia de comportamento informacional, Silva e Casarin (2013, p.07) e Cortes (2013) apontam que a internet foi considerada a principal fonte de informação pelos seus entrevistados, pois possibilita acesso rápido e fácil às informações desejadas. Os autores identificam que a consulta aos sites dos tribunais se tornou popular, principalmente devido à disponibilização de jurisprudências.

Nesse sentido, a busca por jurisprudência se mostrou uma estratégia comum de busca e uso da informação utilizada por alguns advogados. Isso ocorre porque as decisões e acórdãos apresentam o entendimento atual dos magistrados e turmas, além de citarem artigos de lei, livros e autores que podem ser utilizados para reforçar argumentações jurídicas (Silva; Casarin, 2013, p. 09).

Dessa forma, pela análise realizada, é possível interpretar a busca jurisprudencial como uma etapa preliminar utilizada pelo advogado, pois ela auxilia no desenvolvimento do trabalho profissional, redirecionando-o para outras fontes informacionais importantes, como doutrina e legislação, e ampliando seus horizontes.

Com base nos resultados apresentados por Silva e Cassarin (2013), é possível adotar o raciocínio de que a busca jurisprudencial está intimamente relacionada ao uso dos sites de tribunais de justiça, uma vez que são essas organizações que disponibilizam esse serviço. Infere-se que o comportamento de busca é iniciado, em sua maioria, por meio da internet, demonstrando o uso primário de fontes informacionais digitais. Salienta-se que a busca jurisprudencial também pode apresentar aos advogados novas fontes, que podem ser tanto digitais (documentos online) quanto analógicas (como livros impressos).

Silva (2010) identifica que os advogados, ao realizarem pesquisas em ambientes digitais, adotam como estratégia a delimitação do tema pesquisado, com a

intenção de filtrar os resultados da busca e não capturar documentos sem pertinência com o assunto desejado. Isso é evidenciado pelo relato apresentado:

(...) Você tem que limitar bastante o seu campo de busca para que saia um assunto certo. Porque se você fizer um assunto abrangente, vai pegar muitas informações que não tem nada a ver com esse processo (...) (P1) (Silva, 2010, p. 90).

Menoncin (2011, p.47) analisa o comportamento de busca e uso de grupos de advogados e estudantes de direito no site do STJ. A pesquisa revelou que os advogados utilizam diretamente o menu do site e encontram informações com mais facilidade do que os estudantes de direito. Além disso, foi identificado que um dos participantes do grupo menos experiente acabou desistindo de realizar novas buscas, caracterizando traços de ansiedade.

Nesse sentido, a pesquisa aponta que os segmentos mais jovens (estudantes de direito) possuem como características de comportamento de busca: pouca atenção e ansiedade em encontrar a informação desejada. Enquanto isso, os segmentos mais experientes (advogados e bibliotecários) leem com atenção as informações veiculadas no website, inclusive fazendo uso do "mapa do site" (Menoncin, 2011, p. 70).

Em relação às estratégias de busca adotadas no campo de "busca por assunto" ou "pesquisa geral" no site do STJ, Menoncin (2011, p. 52) apresenta que as estratégias dos participantes mais jovens foram mais genéricas. Apenas um estudante usou aspas para procurar pelo título desejado, enquanto somente um advogado utilizou o operador booleano "(E)" para realizar a busca, retirando o conectivo em seguida ao perceber que os resultados seriam mais interessantes com todas as palavras sem conectivos.

Santiago (2012) identificou, por meio de questionamentos, o uso absoluto de mecanismos de busca na internet pelos participantes de sua pesquisa, denotando, portanto, um uso regular da informação jurídica eletrônica. No entanto, ainda neste contexto de ambiente online, foi constatado que há pouca familiaridade dos respondentes no uso de recursos de busca, o que prejudica a formulação de estratégias de termos/expressões de busca.

Nesse sentido, metade dos participantes informou que nunca utilizou os recursos de busca, o que leva à interpretação de que desconhecem o uso dos operadores booleanos e de outras opções de busca na elaboração de estratégias.

Esse desconhecimento acaba refletindo em resultados de busca inexpressivos (Santiago, 2012, p.187).

De forma similar, Cortes (2013) observa que os profissionais da área do Direito possuem domínio de termos jurídicos, pesquisando determinado tema por meio de palavras combinadas com assuntos. No entanto, a pesquisa da autora também demonstra que esses profissionais não têm familiaridade com o uso da busca avançada atrelada aos operadores booleanos.

Portanto, apesar dos resultados analisados revelarem que os profissionais do Direito possuem competência informacional em relação à identificação da necessidade de informação, pode-se concluir que o processo de pesquisa não é totalmente eficaz ou competente, uma vez que não é feito uso dos metabuscadores da internet, o que caracteriza uma falta de habilidade para a pesquisa jurídica.

Em relação ao uso das informações adquiridas por meio do sistema Pje, mesmo com a facilitação na busca e no uso da informação pelos servidores no âmbito do sistema Pje, Diniz (2020, p.155) faz observações sobre os desejos desses servidores em relação a sugestões e aperfeiçoamento do sistema, destacando-se: (I) a necessidade de facilitar o acesso processual ao público-alvo, ou seja, às partes processuais, que muitas vezes dependem de advogados ou defensores para saberem sobre o andamento do processo; e (II) a importância de divulgar a possibilidade de visualização do andamento do processo pela web ao público-alvo.

Dessa maneira, com base nas observações dos entrevistados e nas teorias da Gestão da Informação, Diniz (2020, p.157) faz recomendações com o objetivo de satisfazer as necessidades dos usuários, que incluem:

- I – Maior transparência em relação as formas de acesso ao processo judicial eletrônico às partes processuais, ou seja, dar maior visibilidade e acesso à informação ao usuário final;
- II – Acesso às informações processuais na íntegra, das partes envolvidas em outros processos de outros tribunais, principalmente os trabalhistas, para obter-se maior conhecimento sobre outras decisões e andamentos processuais envolvendo alguma das partes, ou seja, promovendo cruzamento de informações, no entanto respeitando o grau de sigilo;
- III – Promover, informar ao máximo aos usuários sobre as novas atualizações do sistema, intensificando treinamentos, não apenas presenciais, mas também por meios virtuais, por meio de programas de formação de usuários, plataformas de aprendizagem, newsletters, e outros recursos de comunicação interna entre os servidores, a exemplo de sistemas integrados de conteúdo e de gestão do aprendizado (Diniz, 2020, p. 157).

A última subcategoria de comportamento de busca e uso da informação que foi observada envolve o desenvolvimento de estratégias alternativas aos canais

institucionais, tais como livros e doutrina, conforme identificado no trabalho realizado por Silva e Cassarin (2013).

Os autores identificaram que os livros de doutrina são utilizados para verificar mudanças e compreender posicionamentos favoráveis ao caso do cliente. A consulta aos livros doutrinários está ligada à natureza dinâmica do Direito, que exige a constante atualização dos advogados. Portanto, os livros de doutrina são empregados como uma estratégia inicial de busca em casos de novas ações em que o operador do direito não possui familiaridade, como pode ser verificado nos relatos abaixo:

Então, você tem que acompanhar em livros de doutrina para ver se há alguma mudança, se há alguma opinião favorável que possa atender aos anseios do seu cliente. (P6) /.../quando uma ação é extremamente nova e nós nunca fizemos, aí eu estudo, vou aos livros. Primeiro, vejo os procedimentos para que ela/ porque para tudo existe um procedimento e os requisitos processuais. Então eu vou ao código, vou à doutrina, e primeiro estudo para ver se há viabilidade. (P7) /.../o Direito é muito dinâmico, então você tem que se atualizar sempre, estudar sempre. Então você não pode dizer: “eu tenho trinta anos de profissão e conheço tudo”. Existem sempre detalhes que você tem que voltar aos livros e que exige, às vezes, astúcia, reflexão sobre aquelas situações especiais. /.../tem que estudar, tem que voltar aos livros, tem que pesquisar... para poder entender. Eu, particularmente, prefiro pegar os livros e ler. (P10) (Silva; Casarin, 2013, p. 8).

Com a análise dos documentos, pode-se destacar que o uso de livros doutrinários é amplamente comum entre os operadores do Direito, abrangendo tanto os usuários externos (advogados) quanto os usuários internos (servidores e magistrados). Logo, interpreta-se que essas obras são fundamentais para o desenvolvimento de seus trabalhos profissionais, e é importante salientar que esses livros podem estar disponíveis tanto no formato digital quanto no formato físico.

4.2.5.10 Barreiras

As barreiras podem ser definidas como fatores que interferem diretamente no comportamento de busca pela informação, podendo inibir, condicionar, atrapalhar ou retardar o processo de busca, prejudicando o engajamento do usuário (WILSON, 1981). O QUADRO 36 a seguir apresenta as subcategorias associadas às barreiras identificadas nos trabalhos e documentos alvo desta análise de conteúdo.

QUADRO 36 - SUBCATEGORIAS DE BARREIRAS

Subcategorias	Autores
Barreiras pessoais	Andrade (2014) Menoncin (2011)

Barreiras ambientais

Menoncin (2011)
Diniz (2020)
Silva e Cassarin (2013)

Barreiras sociais

Silva (2019)

Fonte: O autor (2022).

As barreiras pessoais, segundo Wilson (1981), estão relacionadas às necessidades de questões fisiológicas, afetivas ou cognitivas do usuário e podem dificultar, limitar ou inviabilizar o comportamento de busca, bem como comprometer a satisfação informacional.

Nesse sentido, por meio de relatos coletados por Andrade (2014), é possível verificar a existência de barreiras pessoais entre as partes processuais (jurisdicionados) no contexto dos usuários externos da justiça. Essas barreiras podem se originar: (i) da falta de informação, que os impede de tomar decisões; e (ii) de complicações em compreender a linguagem do Direito.

A falta de informação pelas partes processuais da justiça envolve aspectos subjetivos de suas vidas. As partes processuais apresentam angústia por não saberem exatamente o que estão procurando, necessitando muitas vezes do atendimento pessoal para obterem maiores informações (Andrade, 2014, p.104).

Segundo Andrade (2014, p.116), devido à falta de clareza por parte dos usuários sobre o que estão buscando, os servidores dos tribunais que prestam o atendimento devem, de maneira sutil, investigar o tema que envolve a busca e solicitar dados para satisfazer a necessidade informacional do usuário.

Tal situação é interpretada nesta pesquisa como uma barreira pessoal de origem afetiva e cognitiva para os usuários externos da justiça. O fato de não saberem expressar exatamente o que desejam pode viabilizar a ocorrência de ruídos durante o atendimento, prejudicando a busca e comprometendo diretamente o acesso à justiça.

As complicações na compreensão da linguagem do Direito são classificadas e interpretadas nesta pesquisa como uma barreira informacional, especialmente de origem cognitiva, que pode comprometer a satisfação no uso da informação. Por meio dos relatos coletados por Andrade (2014, p. 103), constatou-se que a linguagem jurídica é de difícil compreensão até para partes processuais que possuem nível superior de informação, conforme relatos transcritos abaixo:

O advogado alegou que não conseguiu me achar e outras desculpas, o cara do Arquivo me explicou, por que no resumo do processo tem as informações

básicas, mas como a linguagem do Direito é complicada eu não entendi bem, mesmo tendo formação superior (Andrade, 2014, p.103).

O que mais gostei é que ele não falou difícil e não ficou me enrolando, o que eu perguntava ele dizia e hoje em dia num é fácil isso não, alguém lhe tratar direito, num lugar onde tem juiz e advogado, gente importante. Saí de lá com um peso a menos, me sentindo tranquila (Andrade, 2014, p.103).

Menoncin (2011), ao analisar o contexto do uso do site do STJ, contribui para a subcategoria das barreiras pessoais ao identificar em sua pesquisa a frustração desencadeada pela ansiedade em grupos de pessoas mais jovens no cumprimento de tarefas no site, levando os usuários a desistirem de realizar determinadas buscas ou adotarem novas estratégias.

A ansiedade pode ser interpretada e classificada como uma barreira de origem afetiva que pode prejudicar a aquisição da informação, resultando em sentimentos de tristeza, como relatado por um jovem advogado: “É triste saber que a informação existe e você não consegue encontrá-la no site!” (Advogado, faixa etária de 20 a 24 anos), (Menoncin, 2011, p. 50).

Em relação às barreiras ambientais, que estão vinculadas a situações que prejudicam o comportamento de busca devido a problemas de concepção do próprio ambiente (digital ou físico), Menoncin (2011, p.50) contribui para a identificação e interpretação desses tipos de barreiras nesta pesquisa ao descrever duas dificuldades decorrentes do uso do site do STJ: (i) Indisponibilidade do acesso integral à doutrina referenciada em documentos; e (ii) A poluição visual do site ao público, apresentando assuntos que não mereciam tanto destaque.

Também é importante destacar que as barreiras ambientais podem existir nos sistemas de processo eletrônico. Diniz (2020, p.133) identificou algumas dificuldades que afetaram o fluxo processual no sistema PJe, tais como: (i) as constantes atualizações do sistema; (ii) a lentidão quando a internet cai; e (iii) a falta de comunicação entre os usuários e os desenvolvedores do sistema. É razoável presumir que essas barreiras podem influenciar negativamente o comportamento do usuário.

Verificou-se que a resistência à utilização de novas mídias por determinadas categorias de usuários na área jurídica também pode ser interpretada como uma barreira ambiental, conforme observa Diniz (2020, p.115), ao informar que esse é um desafio a ser enfrentado pelos responsáveis pela modernização do Poder Judiciário brasileiro.

Finalmente, a subcategoria de barreiras sociais pode ser interpretada e verificada por meio do trabalho de Silva (2019, p. 89) e pode ser agrupada em: (i)

dificuldades referentes à localização de informações específicas (informações sobre aspectos inovadores do Direito); (ii) falta de literatura sobre um determinado assunto (carência de literatura especializada); (iii) falta de clareza do cliente; (iv) surgimento de situações não vivenciadas.

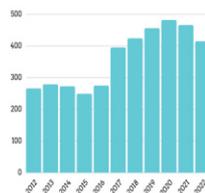
As categorias de barreiras, interpretadas a partir dos resultados de Silva (2019, p. 89), podem ser consideradas de cunho social, mesmo que apresentem aspectos diferenciados. Isso porque estão diretamente ligadas à prática da advocacia. A autora destaca que as dificuldades relacionadas à localização de informações e à falta de literatura sobre temas específicos podem estar associadas ao fato de os participantes não saberem realizar buscas e recuperar as informações necessárias, o que é agravado pela constante modificação da área do Direito no Brasil.

No que se refere à falta de clareza do cliente, os advogados acabam adotando técnicas para extrair as informações apropriadas. No entanto, presume-se que esse tema é pouco tratado nas faculdades de Direito. Quanto ao surgimento de situações não vivenciadas, é presumível que seja algo permanente e inerente à profissão, uma vez que os advogados buscam constantemente atualização profissional, visando minimizar eventuais dificuldades em localizar e ter acesso à informação (Silva, 2019, p. 89).

4.3 REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA SOBRE LEGITIMIDADE ORGANIZACIONAL DOS TRIBUNAIS: ASPECTOS GERAIS

Preliminarmente, ao analisar os 3.996 artigos coletados, conforme FIGURA 30, observa-se uma similaridade no número de publicações nos anos de 2012 a 2016, oscilando de 248 a 278 publicações por ano. No entanto, nos anos de 2017 a 2022, verifica-se um crescimento significativo no número de publicações, praticamente duplicando a quantidade, sendo o ano de 2020 marcado com o maior número de publicações dos últimos dez anos, totalizando 481. Esse resultado possibilita interpretar que o tema tem se tornado e permanecido relevante ao longo dos anos.

FIGURA 30 - DISTRIBUIÇÃO DAS PUBLICAÇÕES POR ANO



Fonte: O autor (2022).

A seguir, foi elaborado o QUADRO 37 que apresenta uma relação das 33 publicações analisadas, identificando o ano de publicação, título, autores, fator de impacto, número de citações recebidas, nota da Equação InOrdinatio e local da publicação do artigo.

QUADRO 37 - RESULTADOS FINAIS DO PORTFÓLIO

Título	Autores	IF	Cit.	InOrdinatio
Do reasons matter? the impact of opinion content on supreme court legitimacy	(Farganis, 2012)	2.531	61	63,531
Campaign support, conflicts of interest, and judicial impartiality: Can recusals rescue the legitimacy of courts?	(Gibson; Caldeira, 2012)	3,277	50	53,277
Innovative judicial procedures and redefinition of the institutional role of the Argentine Supreme Court	(Ruibal, 2012)	1.272	12	13,272
Juror Perceptions of the Legitimacy of Legal Authorities and Decision Making in Criminal Cases	(Farrell; Pennington; e Cronin, 2013)	1.396	37	48,396
Judicial Impartiality, Campaign Contributions, and Recusals: Results from a National Survey	(Gibson; Caldeira, 2013)	2.346	26	38,346
The Effect of Legal Expert Commentary on Lay Judgments of Judicial Decision Making	(Simon; Scurich, 2013)	2.346	18	30,346
Popular legitimacy and the exercise of legal authority: Motivating compliance, cooperation, and engagement	(Tyler; Jackson, 2014)	0	657	677

Losing, but Accepting: Legitimacy, Positivity Theory, and the Symbols of Judicial Authority	(Gibson; Lodge; Woodson, 2014)	2.592	156	178,592
The legitimacy of the US supreme court: Conventional wisdoms and recent challenges thereto	(Gibson; Nelson, 2014)	2.351	110	132,351
Is the U.S. supreme court's legitimacy grounded in performance satisfaction and ideology?	(Gibson; Nelson, 2015)	4.503	191	225,503
Chief Justice Roberts's Health Care Decision Disrobed: The Microfoundations of the Supreme Court's Legitimacy	(Christenson; Glick, 2015)	4.503	177	211,503
Performing Authority: Communicating Judicial Decisions in Lower Criminal Courts	(Roach Anleu; Mack, 2015)	2.643	21	53,643
The Influence of Public Sentiment on Supreme Court Opinion Clarity	(Black, et.al., 2016)	2.592	50	92,592
Public Opinion, Public Support, and Counter-Attitudinal Voting on the U.S. Supreme Court	(Bryan; Kromphardt, 2016)	0,707	34	74,00071
Public confidence in the judiciary: the interaction between political awareness and level of democracy	(Aydın Çakır; Şekercioğlu, 2016)	3.339	29	72,339
Reconsidering Positivity Theory: What Roles do Politicization, Ideological Disagreement, and Legal Realism Play in Shaping U.S. Supreme Court Legitimacy?	(Gibson; Nelson, 2017)	2.346	60	112,346
The rise of digital justice: courtroom technology, public participation and access to justice	(Donoghue, 2017).	1.540	49	100,54
Updating Supreme Court Legitimacy: Testing the "Rule, Learn, Update" Model of Political Communication	(Gibson; Pereira; Ziegler, 2017)	1.912	18	69,912
How Litigants in Dutch Courtrooms Come to Trust Judges: The Role of Perceived Procedural Justice, Outcome Favorability, and Other Sociolegal Moderators	(Grootelaar; Van den Bosch, 2018)	2.592	43	105,592
Remote judging: The impact of video links on the image and the role of the judge	(Rowden; Wallace, 2018)	1.170	33	94,17
Extra-judicial Actor Induced Change in Supreme Court Legitimacy	(Armaly, 2018).	2.531	22	84,531

How does hyperpoliticized rhetoric affect the US Supreme court's legitimacy?	(Nelson; Gibson, 2019)	3.277	31	104,277
Reassessing the Supreme Court: How Decisions and Negativity Bias Affect Legitimacy	(Christenson; Glick, 2019)	2.531	28	100,531
Policy disagreement and judicial legitimacy: Evidence from the 1937 court-packing plan	(Badas, 2019)	1.577	25	96,577
Does Public Support for Judicial Power Depend on Who is in Political Power? Testing a Theory of Partisan Alignment in Africa	(Bartels; Kramon, 2020)	8.048	25	113,048
The fair process effect in taxation: the roles of procedural fairness, outcome favorability and outcome fairness in the acceptance of tax authority decisions	(Niesiobędzka; Kołodziej, 2020)	2.387	18	100,387
Who errs? Algorithm aversion, the source of judicial error, and public support for self-help behaviors	(Ireland, 2020)	1.292	19	100,292
How Political Contestation over Judicial Nominations Polarizes Americans' Attitudes Toward the Supreme Court	(Rogowski; Stone, 2021)	5.615	20	115,615
The stability and durability of the us supreme court's legitimacy	(Nelson; Tucker, 2021)	3.277	9	102,277
Approaching the Legitimacy Paradox in Hong Kong: Lessons for Hybrid Regime Courts	(Yam, 2021)	1.396	6	97.396
Affective Polarization and Support for the U.S. Supreme Court	(Armaly; Enders, 2022)	2.531	5	107,531
The legitimacy-conferring capacity of constitutional courts: Evidence from a comparative survey experiment ¹	(Sternberg; Brouard e Hönnige, 2022)	5.774	0	105,774
"Maybe we should take the legal ways": Citizen engagement with lower state courts in post-war northern Uganda	(Macdonald; Cooper-Knock; Hopwood, 2022)	2.592	0	102,592

Fonte: O autor (2022).

A leitura dos artigos possibilitou verificar que a maioria dos estudos trata sobre justiça processual, confiança e legitimidade organizacional no contexto das cortes de justiça americanas. Há poucas aplicações em tribunais de outros países, e grande

parte dos estudos americanos busca compreender a relação entre as decisões dos juízes e a percepção popular, bem como o impacto disso na legitimidade dessas organizações.

Percebeu-se que os Estados Unidos da América (E.U.A) possuem uma tradição literária científica sobre a legitimidade organizacional de tribunais, sendo marcada principalmente pelos estudos de Gibson.

O QUADRO 38 detalha o nome dos autores e o país correspondente ao tribunal abordado em cada um dos estudos.

QUADRO 38 - LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA DOS TRIBUNAIS TRABALHADOS NOS ARTIGOS

Autor	Estado
Ruibal (2012),	Suprema Corte Argentina
Farganis (2012); Gibson; Caldeira (2012); Gibson; Caldeira (2013); Simon; Scurich (2013); Tyler; Jackson (2014); Farrell; Pennington; Cronin (2013); Gibson; Lodge; Woodson (2014); Gibson; Nelson (2014); Gibson; Nelson (2015) ; Christenson; Glick (2015); Black; <i>et. al.</i> (2016); Bryan; Kromphardt (2016); Gibson; Nelson (2017); Gibson; Pereira; Ziegler (2017); Armaly (2018); Nelson; Gibson (2019); Christenson; Glick (2019); Badas (2019); Niesiobędzka; Kołodziej (2020); Ireland (2020); Rogowski; Stone (2021); Nelson; Tucker (2021); Armaly; Enders (2022).	Suprema Corte dos E.U.A; e Tribunais americanos. Suprema Corte de Apelação de West Virginia. Tribunais estaduais americanos.
Roach Anleu; Mack (2015).	Tribunais da Austrália
Aydın Çakır; Şekercioğlu (2016).	Tribunais Diversos
Donoguey (2017).	Tribunais digitais na Inglaterra e no país de Gales
Grootelaar; Van den Bosch (2018); Rowden; Wallace (2018).	Tribunal distrital na Holanda e Tribunal holandês
Bartels; Kramon (2020); Macdonald; Knock; Hopwood (2022)	Tribunais Africanos e Tribunais da Uganda
Yam (2021)	Tribunais de Hong Kong

Sternberg; Brouard; Hönnige (2022)

Conseil Constitutionnel français (CC) e o Tribunal
Constitucional Federal alemão (GFCC)

Fonte: O autor (2022).

Além disso, como mencionado anteriormente, foi observada a existência de críticas em relação ao direcionamento dos estudos sobre a percepção da justiça processual e a confiança na lei nas Cortes Americanas.

Autores como Aydın Çakır e Şekercioğlu (2016) e Grootelaar e Van den Bosch (2018) defendem que a literatura sobre o tema deve ser explorada em outros estados, considerando a diversidade cultural de cada local, a complexidade dos campos do direito e da sociedade, e a necessidade de explicar a confiança do povo no poder judiciário em cenários comparativos.

Em relação à metodologia empregada nos artigos, o QUADRO 39 descreve a natureza de cada estudo, os métodos utilizados para a coleta de dados e a análise dos resultados.

QUADRO 39 - METODOLOGIA UTILIZADA NOS ESTUDOS EMPÍRICOS

Autores	Método de coleta e análise	Natureza da pesquisa
Farganis (2012); Simon; Scurich (2013) Niesiołędzka; Kołodziej (2020) Rogowski; Stone (2021)	Questionário/entrevista, escala likert e aplicação de métodos estatísticos.	Quantitativa
Gibson; Caldeira (2012); Gibson; Caldeira (2013); Gibson; Lodge; Woodson (2014); Gibson; Nelson (2014); Gibson; Nelson (2015)	Aplicação de entrevista/questionário, emprego de vinheta, aplicação de métodos estatísticos.	
Grootelaar; Van den Bosch (2018); Armaly (2018); Badas (2019); Ireland (2020); Sternberg, Brouard e Hönnige (2022)		
Farrell; Pennington; Cronin (2013); Armaly; Enders (2022)	Dados transversais, aplicação de métodos estatísticos	
Christenson; Glick (2015); Gibson; Pereira; Ziegler (2017) Nelson; Gibson (2019); Christenson; Glick (2019);	Estudo de caso, métodos estatísticos, utilização de dados em ondas.	

Bartels; Kramon (2020)		
Black. <i>et. al.</i> (2016)	Desenvolvimento de medida de clareza de opinião sobre leitabilidade; análises de séries temporais de decisões.	
Tyler; Jackson (2014); Nelson; Tucker (2021):	Métodos estatísticos, baseado na análise de regressão	
Bryan; Kromphardt (2016):	Uso de algoritmo WCALC de Stimson para estimular uma série única de humor, métodos estatísticos;	
Aydın Çakır; Şekercioğlu (2016)	Modelos lineares hierárquicos, entrevistas	
Gibson; Nelson (2017):	Transversal, emprega métodos analíticos observacionais e baseia-se em uma pesquisa online;	
Ruibal (2012); Donoguy (2017); Yam (2021);	Estudo de caso	
Roach Anleu; Mack (2015)	Pesquisa observacional de magistrados	
Rowden; Wallace (2018)	Métodos mistos, pesquisa de campo, levantamentos, entrevistas e trabalho experimental.	Qualitativa
Macdonal; Knock e Hopwood (2022):	Pesquisa empírica etnográfica, observações, entrevistas e análises documentais realizadas no Tribunal de Magistrados.	
	Fonte: O autor (2022).	

Por meio do QUADRO 39, é possível verificar que a literatura analisada possui em sua maioria natureza quantitativa, com tendência de aplicar métodos estatísticos para análise dos resultados. Os estudos utilizaram questionários, entrevistas e vinhetas para a coleta de dados, e a escala de Likert foi empregada para quantificar variáveis que influenciam a legitimidade organizacional dos tribunais.

Por outro lado, as pesquisas de natureza qualitativa adotam como metodologia o estudo de caso, estudos observacionais do comportamento de servidores e partes, entrevistas e análises documentais para a coleta de dados.

4.3.1 Conceitos trabalhados nas pesquisas: Legitimidade Organizacional, Confiança e Justiça Processual.

A leitura das pesquisas empíricas selecionadas sobre a legitimidade organizacional de tribunais possibilitou identificar os principais conceitos trabalhados pelos cientistas e como se relacionam, dividindo-se em: (i) Legitimidade organizacional; (ii) Confiança; e (iii) Justiça Processual, sendo que todas elas apresentam interligações.

Percebe-se, com a leitura dos trabalhos científicos, que o conceito de legitimidade organizacional é multifacetado e frequentemente está vinculado à confiança nas autoridades legais, ao cumprimento de decisões, ao funcionamento, à obediência e à aceitação dos atos da instituição.

O conceito de legitimidade organizacional utilizado nos trabalhos analisados é, em sua maioria, reproduzido dos estudos de Gibson, e é possível verificar que as citações datam inicialmente do ano de 1992.

Com a leitura dos trabalhos empíricos, foi possível interpretar que a legitimidade organizacional pode ser compreendida como o poder institucional dos tribunais, associado ao apoio da população a essas instituições, dividindo-se em duas modalidades de apoio – específico e difuso. Portanto, esse apoio aos tribunais, percebidos pela população, baseia-se no reconhecimento dos tribunais como atores significativos e respeitados em seus sistemas políticos.

O apoio específico refere-se ao apoio populacional a determinadas políticas e decisões, e não ao tribunal como um todo. Esse tipo de apoio está relacionado a outros conceitos, tais como: apoio à contenção judicial, confiança e percepções baseadas em processos (Bartels; Kramon, 2020).

Já o termo "apoio difuso" pode ser considerado como um apoio em sentido mais amplo, sendo sinônimo de legitimidade institucional. Essa legitimidade é vital para a existência do Poder Judiciário, uma vez que é percebida como uma importante fonte de poder dos tribunais. Isso ocorre porque os órgãos do judiciário não possuem a capacidade de fazer cumprir suas próprias decisões (Nelson; Gibson, 2019; Nelson; Tucker, 2021; Sternberg; Brouard; Hönnige, 2022).

Nelson e Gibson (2019) destacam que o apoio difuso é um compromisso fundamental com uma instituição, fundamentado nos valores democráticos que a maioria das pessoas aprende desde a infância. Por isso, ele tende a ser relativamente resistente a mudanças ao longo do tempo. O apoio difuso, além disso, está relacionado com a preferência de alguém em relação aos arranjos institucionais e com a relutância em fazer mudanças estruturais duradouras em uma instituição (Armaly; Enders, 2022). Portanto, pode-se concluir que a legitimidade institucional é de suma importância para a sobrevivência dos tribunais como instituição e para garantir o cumprimento de suas decisões normativas.

Bryan e Kromphardt (2016), embasados nas teorias de Gibson, argumentam que o apoio do tipo difuso consiste em um reservatório de crenças que as Cortes são instituições legítimas, possibilitando que elas possam tomar medidas impopulares sem o receio de perder sua influência.

Gibson e Nelson (2017) relacionam o apoio difuso à teoria da positividade, a qual explica que o aprofundamento do conhecimento sobre a Corte favorece o apoio e a legitimidade da instituição. Em outras palavras, à medida que os cidadãos prestam atenção na Suprema Corte, conhecem suas atividades e são simultaneamente expostos a símbolos legitimadores (togas, prédios, imagens), criando-se uma presunção de que, mesmo com resultados indesejáveis, o processo de tomada de decisão foi justo, gerando assim uma "obrigação" de aceitar a decisão.

Dessa forma, conclui-se que uma das implicações mais importantes da teoria da positividade é a alegação de que a Suprema Corte é protegida (até certo ponto) do descontentamento de seus constituintes com eventuais decisões discordantes. É relevante ressaltar que a alegação não é que o apoio difuso ao Tribunal é imutável, mas sim que apenas uma série de decisões impopulares, e não apenas um único caso, pode afetá-lo (Christenson; Glick, 2019).

Constatou-se que o debate acerca da legitimidade organizacional é marcado por divergências, pois existe uma linha teórica, especialmente embasada nos estudos de Gibson, que argumenta que a legitimidade da Suprema Corte é alta e estável, não sendo afetada pela incongruência política, concordância ideológica com as decisões da Corte ou pelo desalinhamento com a opinião popular. Por outro lado, outra vertente entende que esses reservatórios de apoio não são tão estáveis quanto aparentam e podem ser afetados por variáveis políticas, sociais ou ideológicas (Christenson; Glick, 2015; Christenson; Glick, 2019; Badas, 2019).

Segundo Bartels e Kramon (2020), a maioria dos trabalhos que se concentram na "legitimidade institucional" ou "apoio difuso" dos tribunais tem como objetivo analisar as amplas avaliações do papel fundamental de um tribunal superior no sistema político. Dessa forma, geralmente são realizadas análises com medições de eficácia, justiça distributiva e legalidade, buscando captar o dever que as pessoas sentem de submeter-se a decisões e regras enraizadas em um "sentido internalizado de coerção voluntária e deferência" (Macdonald; Knock; Hopwood, 2022).

No entanto, nesta pesquisa, compreendeu-se que o tema da legitimidade organizacional dá origem a uma diversidade de possibilidades de estudo. Conforme pontuam Tyler e Jackson (2012), a legitimidade pode ser considerada um conceito multifacetado, que os autores dividem em: (i) percepção da obrigação de obedecer; (ii) confiança nas autoridades, baseada em critérios de honestidade e eficiência; (iii) alinhamento normativo - identificação com valores e propósitos. Esses aspectos do alinhamento normativo estão relacionados a três comportamentos-alvo: conformidade, cooperação e engajamento.

Ainda, segundo Ireland (2020), a legitimidade organizacional é frequentemente associada ao conceito de confiança, porém, ao depender do objeto da pesquisa, é necessário realizar a distinção conceitual entre os termos. Para o autor, a legitimidade organizacional está vinculada à legalidade das regras ou da ordem social que concede autoridade aos oficiais, enquanto a confiança estaria enraizada nas crenças de que o sistema está sendo desempenhado de maneira profissional e eficaz.

De acordo com essa perspectiva, é possível presumir que em alguns estudos, a confiança é compreendida como um componente da legitimidade, juntamente com o alinhamento normativo e a obrigação de obedecer às autoridades legais. Essas pesquisas tendem a associar a legitimidade com conceitos como justiça processual e eficácia.

Macdonald, Knock e Hopwood (2022) definem a confiança como a fé que as pessoas depositam no "desempenho presente e futuro" de uma autoridade em relação a um problema jurídico específico. Para Aydın Çakır e Şekercioğlu (2016), a confiança do público nas instituições democráticas é uma pré-condição para um regime democrático eficiente e sustentável. Eles apontam que a confiança judicial deve ser analisada sob uma perspectiva democrática, defendendo que os cidadãos que possuem maior conhecimento sobre a lei e os tribunais têm maior predisposição para apoiar o judiciário e acreditar na legitimidade organizacional dessas instituições.

De forma similar, Grootelaar e Van den Bosch (2018) argumentam que a confiança é um elemento fundamental na construção da legitimidade organizacional das autoridades legais em nossa sociedade. Essa confiança está intimamente associada ao comportamento de cumprimento da lei por parte dos cidadãos.

Ireland (2020) observa que a confiança possui ligação com o apoio declarado e pode desencadear comportamentos de autoajuda. A autoajuda se refere a comportamentos e expressões de desaprovação em relação aos tribunais, tais como motins, protestos, espancamentos, ridicularização, repreensão, vergonha e força. Essas manifestações ocorrem quando os processos formais de resolução de disputas do Estado (neste caso dos tribunais) são inacessíveis, indisponíveis para a população ou ineficazes. Sendo assim, essas medidas "extrajudiciais" tornam-se uma ferramenta alternativa para regular as normas sociais.

Dentro da temática de legitimidade organizacional de tribunais, existem estudos empíricos focados na experiência vivenciada pelos litigantes, pois entendem que o apoio da população pode ser influenciado pelo tratamento recebido durante a prestação do serviço jurisdicional. Percebeu-se que esses estudos concentram-se no tratamento dado pelo tribunal ao público, ao invés dos resultados em si - se a decisão é favorável ou não e se agrada às partes ou não (Ruibal, 2012; Roach Anleu e Mack, 2015; Black *et. al.*, 2016; Aydin Çakir; Şekercioğlu, 2016; Grootelaar; Van Den Bosch, 2018; Niesiobędzka; Kołodziej, 2020; Yam, 2021; Sternberg; Brouard; Hönnige, 2022).

As pesquisas empíricas que utilizam a teoria da justiça processual associam-na com a confiança (Tyler; Jackson, 2014; Grootelaar; Van Den Bosch, 2018; Niesiobędzka; Kołodziej, 2020). Segundo Yam (2021), a justiça processual é uma ferramenta importada das teorias sociológicas, que postulam que os procedimentos desempenham um papel importante na formação das percepções dos litigantes e na legitimidade organizacional das instituições judiciais pelo público em geral.

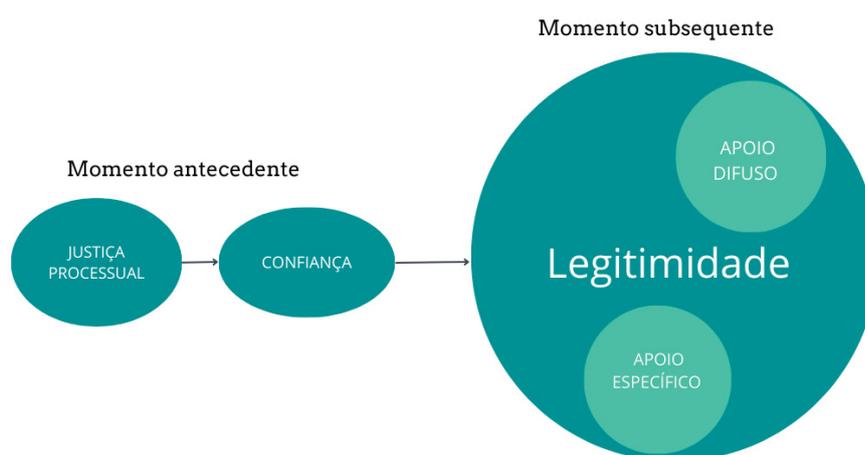
Desse modo, compreendeu-se, com a leitura dos documentos, que a teoria da justiça processual postula que a percepção das pessoas sobre um sistema jurídico é influenciada pela medida em que os direitos e normas processuais são cumpridos durante o litígio. As pessoas tendem a considerar um sistema legal como legítimo quando sentem que o processo é imparcial, neutro, confiável, transparente, complacente e respeitoso, o que afasta a oposição, protestos e revoltas contra os tribunais em virtude da experiência de justiça processual vivenciada (Tyler; Jackson, 2014; Grootelaar; Van Den Bosch, 2018; Niesiobędzka; Kołodziej, 2020; Yam, 2021; Macdonald; Knock; Hopwood, 2022).

É possível compreender que os estudos que abordam a justiça processual oferecem suporte para a ideia de que a confiança nos tribunais é gerada pela experiência de justiça processual dos litigantes, sendo capaz de promover o alinhamento normativo e contribuir para o aumento e a manutenção da legitimidade institucional das organizações da justiça.

A leitura dos artigos possibilitou verificar que a justiça processual é considerada, por parte da literatura, como um antecedente chave para as percepções de legitimidade organizacional. No entanto, existem estudos que confirmam que os resultados legais são mais valorizados do que os processos legais, sendo a eficácia o preditor positivo mais forte de como as pessoas veem as autoridades legais como promotoras de uma visão compartilhada da ordem social apropriada (Macdonald; Knock; Hopwood, 2022).

FIGURA 31 ilustra a relação dos conceitos trabalhados neste tópico. Percebe-se que a presente dissertação possui ligação com os estudos focados na justiça processual, pois considera o comportamento informacional do usuário e as disposições dos sites dos tribunais como variáveis capazes de influenciar o apoio da população aos tribunais, com base no tratamento realizado pelos tribunais ao público.

FIGURA 31 - RELAÇÃO ENTRE OS CONCEITOS ESTUDADOS



Fonte: O autor (2022).

O diagrama apresentado na FIGURA 31 foi criado a partir da análise do portfólio final e possibilita compreender a relação da presente dissertação com o tema

da legitimidade organizacional dos tribunais. Os resultados revelam que a justiça processual é uma ferramenta capaz de exercer uma influência positiva no apoio da população aos tribunais, por meio da experiência do usuário, fomentando a sensação de confiança e resultando na manutenção e aumento da legitimidade organizacional dos tribunais.

Trabalhos como os de Ruibal (2012), Roach Anleu e Mack (2015), Black et al. (2016), Grootelaar e Van den Bosch (2018), Niesiobędzka e Kołodziej (2020), Yam (2021) e Sternberg, Brouard e Hönnige (2022) abordam a importância da Justiça Processual como ferramenta, permitindo uma aproximação do tema com as variáveis de Design da Informação e Comportamento Informacional. Isso ocorre devido ao foco da Justiça Processual na experiência e nas necessidades dos cidadãos, bem como no tratamento oferecido pelos tribunais durante o serviço.

4.3.2 COMPARAÇÃO ENTRE AS PESQUISAS ANALISADAS

O procedimento de análise e leitura completa das pesquisas empíricas para a identificação dos temas abordados resultou na proposição de três categorias (QUADRO 40), a saber: C1. Foco na influência de resultados; C2. Foco na influência procedimental/processual; C3. Foco na influência de variáveis externas.

As categorizações foram criadas devido à análise dos artigos, que demonstrou que a legitimidade organizacional dos tribunais pode ser estudada de três formas: (i) concentrada em resultados/eficácia (decisões dos tribunais) e como afetam o apoio difuso do usuário; (ii) concentrada no processo (tratamento recebido) e como afetam a aceitação e confiança nos tribunais, com base na experiência e percepção vivenciada pelo cidadão; (iii) concentrada em variáveis externas aos tribunais que podem afetar o apoio difuso aos tribunais.

QUADRO 40 - COMPARAÇÕES DE CATEGORIAS ENTRE OS ESTUDOS SELECIONADOS

Trabalho	C1	C2	C3
Ruibal (2012)		X	
Farganis (2012)	X		
Gibson e Caldeira (2012)	X		
Farrell, Pennington, e Cronin (2013)		X	
Gibson e Caldeira (2013)			X
Simon e Scurich (2013)			X
Tyler e Jackson (2014)		X	

Gibson, Lodge e Woodson (2014)	x
Gibson e Nelson (2014)	x
Gibson e Nelson (2015)	x
Christenson e Glick (2015)	x
Roach Anleu e Mack (2015)	x
Black. et. al. (2016)	x
Bryan e Kromphardt (2016)	x
Aydın Çakır e Şekercioğlu (2016)	x
Gibson e Nelson (2017)	x
Donoghey (2017)	x
Gibson, Pereira e Ziegler (2017)	x
Grootelaar e Van den Bosch (2018)	x
Rowden e Wallace (2018)	x
Armaly (2018)	x
Nelson e Gibson (2019)	x
Christenson e Glick (2019)	x
Badas (2019)	x
Bartels e Kramon (2020)	x
Niesiobędzka e Kołodziej (2020)	x
Ireland (2020)	x
Rogowski e Stone (2021)	x
Nelson e Tucker (2021)	x
Yam (2021)	x
Armaly e Enders (2022)	x
Sternberg, Brouard e Hönnige (2022)	x
Macdonald, Knock e Hopwood (2022)	x

Fonte: O autor (2022).

4.3.2.1 Pesquisas com foco na influência de resultados.

Farganis (2012) busca compreender como a legitimidade organizacional da Suprema Corte dos EUA pode ser afetada pelas fundamentações, explicações e conteúdo das decisões dos juizes ao público, medindo três diferentes tipos de

argumentos que podem ser utilizados por magistrados: legalista; dados baseados em pesquisas de opinião pública; e bíblico, que abordam um tema polêmico, como o casamento entre pessoas do mesmo sexo.

Os resultados apontam que o nível de legitimidade organizacional é maior quando os juízes utilizam argumentos legalistas em suas decisões, e suas fundamentações/opiniões podem influenciar a legitimidade institucional/organizacional dos tribunais (em menor grau), dependendo de outras variáveis.

Gibson e Caldeira (2012) investigam as percepções dos cidadãos sobre a imparcialidade judicial e a legitimidade organizacional dos tribunais, analisando como essas percepções são formadas e atualizadas, com foco no caso de *Caperto V. Massery*, julgado em 2009 pela Suprema Corte de Apelação de West Virginia. A análise mostra que o processo de avaliação de justiça e imparcialidade pelo cidadão reflete a influência de enquadramentos criados por atitudes preexistentes, expectativas normativas dos juízes e percepções de aspectos contextuais de disputas de conflito de interesses associados à tomada de decisão judicial.

Gibson, Pereira e Ziegler (2017) aplicam o modelo de atualização ideológica, proposto por Bartels e Johnston (2013) e Christenson e Glick (2015), que supõe que os cidadãos conferem legitimidade organizacional aos tribunais com base na distância ideológica percebida entre eles e a Corte. No entanto, concluíram que o povo americano parece ter pouca propensão para atualizar seu apoio com base em ideologias, seja por desconhecimento das decisões da Corte, falta de uso ou compreensão do continuum ideológico liberal-conservador, ou por manterem atitudes de apoio tão fortes que as decisões do Tribunal têm pouca influência. Portanto, o modelo não se ajusta à realidade política americana, sugerindo que os cidadãos avaliam as opiniões da Corte com base em preferências pessoais (heurística da simpatia).

O estudo de Christenson e Glick (2019) analisa o apoio à Suprema Corte ao longo do tempo, examinando decisões importantes tomadas em 2013. Os resultados revelam que a distância ideológica entre os cidadãos e a Corte está associada negativamente à legitimidade organizacional. As percepções de legitimidade são atualizadas com base em decisões alinhadas com preferências temáticas e distância ideológica percebida. Além disso, a legitimidade da Corte varia conforme os sentimentos das pessoas em relação aos resultados, sendo que a decepção tem um impacto mais forte do que a satisfação. Esses resultados desafiam a crença de que o

apoio difuso é estável e fundamentado apenas em fatores além das decisões específicas. Embora decisões importantes afetem a legitimidade da Corte, parte dela é influenciada por outros fatores. As pessoas são sensíveis a decisões individuais, mas sua visão fundamental da Corte não muda com base em uma única decisão.

O estudo de Badas (2019) investiga como o público responde às decisões da Corte, mostrando que a concordância com uma decisão leva as pessoas a perceberem o tribunal como legalista, enquanto a discordância leva à percepção de motivação extralegal, prejudicando a legitimidade da instituição. O estudo utiliza dados históricos relacionados ao plano de 1937 do presidente Franklin D. Roosevelt, que buscava enfraquecer as Cortes Americanas. As descobertas indicam que a discordância política pode afetar a legitimidade organizacional dos tribunais e sugerem que eles devem alinhar-se estrategicamente com as preferências do público para preservar sua posição. No entanto, é importante notar que a análise tem suas limitações e os resultados não são generalizáveis.

Nelson e Tucker (2021) investigam a estabilidade do apoio à Suprema Corte dos Estados Unidos ao longo do tempo. O estudo, realizado durante o governo de Obama ao longo de quatro anos, analisa as atitudes públicas em relação à Corte em níveis agregados e individuais. Os resultados indicam uma estabilidade agregada de longo prazo na legitimidade organizacional da Suprema Corte no período de 2012 a 2016. No entanto, foram encontradas variações nas atitudes individuais em relação ao Tribunal. As mudanças nas atitudes individuais são associadas ao aumento da importância do Tribunal no final de cada mês de junho, em relação aos julgamentos dos réus sobre o desempenho institucional e suas orientações políticas.

Conclui-se pelo estudo de Nelson e Tucker (2021) que o apoio ao Tribunal é estável, permitindo que ele desempenhe seus papéis constitucionais como protetor dos direitos individuais e liberdades, e controlador do Congresso e do Executivo, mesmo que suas decisões sejam impopulares. Os resultados também ressaltam a importância de acompanhar a relação entre ideologia e mudança no apoio difuso ao longo do tempo, enfatizando a necessidade de estudar a mudança individual nas atitudes, mesmo diante da estabilidade agregada.

Sternberg, Brouard e Hönnige (2022) analisam como os tribunais utilizam seu apoio difuso para influenciar a aceitação pública de políticas governamentais por meio de suas decisões. O estudo compara a capacidade de conferir legitimidade de dois tribunais constitucionais europeus, o Conseil Constitutionnel francês (CC) e o Tribunal

Constitucional Federal alemão (GFCC), que têm diferentes níveis de confiança por parte dos cidadãos.

Os resultados mostram que a capacidade de conferir legitimidade aos tribunais constitucionais está fortemente relacionada à sua reputação institucional e, portanto, à sua legitimidade organizacional. O tribunal alemão, com amplo apoio institucional, tem maior influência na opinião pública em comparação com o tribunal francês, que é percebido como tendo baixo nível de legitimidade organizacional devido à falta de confiança dos cidadãos.

Essas diferenças no sistema são impulsionadas pelas atitudes dos cidadãos em relação aos tribunais em nível individual: em ambos os países, os entrevistados com maior nível de confiança no tribunal reagem mais fortemente às decisões do que aqueles com menor nível de confiança. Assim, a influência dos tribunais pode ser tão significativa que indivíduos que confiam muito no tribunal podem mudar de opinião, mesmo que tivessem atitudes anteriores opostas, o que pode legitimar ou deslegitimar políticas.

4.3.2.2 Pesquisas com foco na influência procedimental/processual

Em seu estudo, Ruibal (2012) explora a maneira como a Suprema Corte Argentina redefiniu seu papel institucional por meio de mudanças procedimentais e decisões após a reforma de 2003, que ocorreu após a séria crise institucional dos tribunais argentinos nos anos 90. Com o intuito de reconquistar a confiança e o apoio difuso, os tribunais adotaram diversas estratégias para aumentar a participação popular, tais como a implementação de procedimentos coletivos, reformas internas, realização de audiências públicas e abertura para receber contribuições de *amicus curiae*. Além disso, estabeleceram diálogos com os atores da sociedade, o que resultou em maior transparência e responsabilização pública. Essas ações permitiram que os atores sociais interviessem na Corte em casos relevantes de políticas públicas e direitos, exercendo influência em seus procedimentos.

O artigo de Ruibal (2012) defende que a construção do papel dos tribunais pode estar relacionada aos fatores que motivaram suas reformas iniciais. O autor sugere que ao adotarem procedimentos inovadores e mais participativos, os novos tribunais constitucionais podem intervir em questões de políticas públicas e direitos sem se tornarem vulneráveis a problemas contramajoritários, especialmente no contexto da América Latina.

Farrell, Pennington e Cronin (2013) investigam a legitimidade organizacional em um contexto único: os júris. Eles argumentam que as percepções dos jurados sobre a legitimidade da polícia e dos tribunais impactam suas preferências de decisões sobre a culpa de outra pessoa. Assim, a confiança dos indivíduos nas instituições jurídicas pode influenciar o comportamento humano de diferentes maneiras. Os resultados revelam que a raça dos jurados condiciona o efeito da confiança nas autoridades legais, afetando diretamente o comportamento como jurado. De forma específica, os jurados negros são mais afetados pelas percepções do que os jurados brancos.

Tyler e Jackson (2014) conduzem uma investigação para verificar se o sistema jurídico, representado pelos tribunais e pela polícia, pode realmente incentivar o engajamento da população. O estudo também analisa como as dimensões de legitimidade organizacional e comportamento se relacionam e influenciam as instituições de justiça. A pesquisa considera que a justiça processual tem a capacidade de promover o alinhamento normativo, bem como a legitimidade das organizações, através do cumprimento das leis, cooperação e engajamento da população.

O estudo de Tyler e Jackson (2014) demonstra que a abordagem multidimensional de legitimidade organizacional, dividida em consentimento à autoridade e justificabilidade normativa do poder, é respaldada pelas descobertas. As autoridades desfrutam de uma legitimidade moderada junto ao público em relação à lei, polícia e tribunais. No entanto, os afro-americanos mostram menos apoio às avaliações da polícia e dos tribunais, enquanto grupos mais velhos, com maior escolaridade, conservadores e de renda mais alta demonstram maior apoio às instituições da justiça.

Gibson, Lodge e Woodson (2014) evidenciam que a exposição aos símbolos judiciais, como o manto, martelo e prédios, fortalece a conexão entre o apoio institucional e a aceitação, especialmente entre aqueles com pouco conhecimento da Suprema Corte. Os autores destacam que diferentes efeitos surgem com base no nível pré-existente de aceitação institucional por parte do indivíduo, e esses efeitos podem influenciar a relação entre a decepção causada por uma decisão judicial discordante e a vontade de contestar tal decisão.

Roach, Anleu e Mack (2015) destacam a importância da justiça processual na manutenção da legitimidade organizacional dos tribunais. Eles conduzem uma pesquisa observacional com magistrados em tribunais de toda a Austrália, focando

nas interações face a face com réus durante o trabalho cotidiano e as audiências. Os resultados comprovam que as estratégias de comunicação dos magistrados em casos penais estão relacionadas com o tipo de decisão e a presença de representantes legais. A pesquisa revela o alto envolvimento dos magistrados com os réus, especialmente ao comunicarem decisões e sentenças. No entanto, a limitação do estudo é não conseguir estabelecer de forma empírica a influência dos resultados no processo de legitimação dos tribunais.

Black *et al.* (2016) consideram que decisões frequentes contra o público podem levar o tribunal a perder sua legitimidade organizacional. Para proteger o apoio público à instituição, os juízes aumentam a clareza de suas opiniões, tratando os leitores de forma mais justa, buscando contentar aqueles que discordam. A hipótese aplicada sugere que os juízes, ao redigir opiniões claras ao decidirem contra o sentimento público, procuram informar suas motivações e razões, e essa abordagem está relacionada à literatura sobre legitimidade organizacional e justiça processual.

Os resultados de Black *et al.* (2016) demonstram que a opinião pública exerce uma forte influência no conteúdo dos pareceres do Tribunal, ou seja, afeta o comportamento dos juízes. Dessa forma, embora a clareza de opinião dê uma pequena margem para os juízes discordarem do público, ela é utilizada para mitigar possíveis respostas negativas às opiniões contrárias à maioria.

Grootelaar e Van den Bosch (2018) examinam a hipótese de que a percepção de justiça processual pelos litigantes está positivamente associada à sua confiança nos juízes. Eles estudam a relação entre justiça e confiança processual entre litigantes envolvidos em casos e audiências reais, oferecendo suporte à ideia de que a confiança nos juízes é resultado da experiência de justiça processual dos litigantes.

Os resultados de Grootelaar e Van den Bosch (2018) indicam que a justiça processual tem uma associação positiva com a confiança nos juízes, especialmente quando as decisões são favoráveis aos litigantes. A percepção de um tratamento justo por parte do juiz está relacionada a uma maior propensão dos litigantes em confiar nos juízes. Essa descoberta é considerada pelos autores consistente em todos os três tipos de casos legais analisados e de grande relevância, pois a confiança se mostrou fundamental para a legitimidade das autoridades legais em nossa sociedade, estando vinculada ao cumprimento da lei.

Os autores destacam que a relação positiva entre justiça processual e confiança nos juízes era mais acentuada quando os resultados eram desfavoráveis,

especialmente em situações em que os litigantes tinham muito em jogo e quando já possuíam experiência judicial anterior.

Rowden e Wallace (2018) compreendem que a imagem do juiz e sua percepção cultural podem reforçar seu papel e enfatizar sua autoridade e neutralidade, influenciando, assim, a legitimidade organizacional do tribunal como instituição. Os resultados do estudo corroboram a ideia de que a construção da justiça, autoridade e legitimidade organizacional dos tribunais não é fixa, mas sim contingente, performativa e em constante evolução. Isso é evidenciado ao examinar como as concepções culturais do juiz e sua atuação estão sendo desafiadas no novo paradigma "conectado" do tribunal distribuído.

Rowden e Wallace (2018) identificam que a projeção da autoridade judicial se torna uma construção colaborativa, dependente da tecnologia e das tarefas que são compartilhadas com outros. Portanto, as descobertas sugerem que na sala de audiência por videoconferência, o enquadramento do juiz, a escolha da tomada da câmera e a forma como o juiz é apresentado assumem considerável importância no reforço da autoridade judicial.

Os resultados sugerem que a imagem do juiz pode continuar a evoluir, e o desafio para os tribunais no futuro será garantir que, seja qual for a forma em que for transmitida, a imagem seja congruente com a natureza do papel e suas responsabilidades (Rowden; Wallace, 2018).

Niesiobędzka e Kołodziej (2020) investigam o efeito da percepção de justiça processual nas decisões dos contribuintes, buscando entender se decisões desfavoráveis do fisco seriam mais aceitas se o processo fosse considerado justo, mesmo que contrárias aos interesses dos contribuintes. A justiça processual é considerada um elemento importante na eficácia da persuasão moral destinada a incentivar a conformidade fiscal, pois quando os contribuintes são tratados pelas autoridades com respeito, dignidade, confiança, neutralidade, veracidade nas informações, participação na tomada de decisões e imparcialidade, eles podem aceitar resultados negativos com maior compreensão e aceitação.

Os resultados obtidos indicam que não foi observado o efeito esperado da justiça processual, pois a aceitação da decisão dependia predominantemente da favorabilidade do resultado, sugerindo que os contribuintes são influenciados principalmente pelo resultado das decisões fiscais. Além disso, os resultados mostram que a disposição de aceitar as mudanças propostas na legislação tributária foi influenciada tanto pela percepção de justiça processual quanto pelo resultado obtido.

No entanto, os respondentes demonstraram maior aceitação dos resultados quando consideravam o processo justo em comparação com os casos em que o processo era percebido como injusto (Niesiobędzka; Kołodziej, 2020).

Estes resultados sugerem que a equidade processual no domínio da fiscalidade pode ser particularmente importante no caso de soluções sistêmicas que introduzam regras permanentes de decisão fiscal, as quais podem contrariar o tratamento desigual de ambos os lados dessa interação. Portanto, em situações que envolvam procedimentos adequados e justos, os contribuintes podem estar mais dispostos a aceitar uma determinada decisão, mesmo que isso seja desfavorável para eles individualmente.

É importante ressaltar que a falta de justiça processual também pode produzir outras emoções negativas, como raiva, e presume-se que existam relações entre a favorabilidade do resultado, a justiça do resultado e a justiça processual em relação à extensão em que as emoções são despertadas e à subsequente vontade de aceitar as decisões das autoridades fiscais (Niesiobędzka; Kołodziej, 2020).

Yam (2021) analisa os Tribunais de Hong Kong, que operam em um contexto político não democrático e sob influências autoritárias chinesas, resultando em um paradoxo de legitimidade organizacional. Apesar disso, esses tribunais são considerados respeitáveis pelos cidadãos. O estudo examina como os juízes utilizam ferramentas para mitigar os impactos desse paradoxo, administrando as expectativas conflitantes dos atores políticos envolvidos na legitimidade organizacional judicial, com base em experiências de casos concretos.

As ferramentas identificadas são: (1) tratamento diferenciado de casos politicamente importantes de acordo com interesses políticos; (2) o uso de jurisprudência comparada; e (3) o compromisso com a justiça processual. O estudo verificou que os Tribunais de Hong Kong, para manter o apoio popular, evitaram sanções em casos claramente de alto risco, adotando uma atitude respeitosa. Além disso, os tribunais aumentaram o apoio popular ao defender os direitos humanos, promover mudanças sociais e, às vezes, desafiar a vontade autoritária. Eles também utilizaram jurisprudência comparada para desviar acusações de favoritismo e emprestar legitimidade organizacional de tribunais respeitáveis. Além disso, aumentaram a legitimidade social ao melhorar a experiência participativa dos litigantes e manter a imagem imparcial dos tribunais (Yam, 2021).

De acordo com Yam (2021), o estudo realizado tem o propósito de enfatizar as possibilidades de pesquisas futuras que possam testar a utilidade dessas

ferramentas em uma variedade mais ampla de jurisdições e tipos de regimes. Por exemplo, conduzir pesquisas empíricas para examinar os efeitos precisos da citação comparativa em indivíduos com diferentes níveis de conhecimento jurídico.

Macdonald, Knock e Hopwood (2022) realizam uma análise das diversas razões pelas quais os cidadãos apelam para o estado de direito em Uganda, um lugar onde a autoridade do estado é contestada. Nesse contexto, o estado é visto como limitado e altamente criticado pelos cidadãos devido a altos níveis de corrupção, negligência profissional e ineficiência no sistema judicial, incluindo restrições de recursos, acúmulos e atrasos. A pesquisa demonstra que as pessoas recorrem aos tribunais estaduais inferiores por razões normativas, pragmáticas e táticas que não são bem captadas pelas medidas convencionais de justiça processual.

As razões normativas são de origem moral e estão vinculadas a visões ideais de justiça estatal, baseadas em virtudes morais abstratas atribuídas ao tribunal. Já as razões pragmáticas estão relacionadas aos casos em que os cidadãos depositam uma confiança *circumspecta* nos tribunais de magistrados, acreditando que eles ofereceriam uma resolução de disputas mais eficaz do que outras opções em um caso específico. Por fim, as razões táticas estão vinculadas às pessoas que usam o processo judicial para se vingar dos oponentes e criar vantagem em disputas mais amplas (Macdonald; Knock; Hopwood, 2022).

Os resultados revelam que, no contexto de Uganda, a justiça processual não foi fundamental para as avaliações de legitimidade organizacional das pessoas. Em vez disso, as pessoas expressaram justificativas morais para conferir autoridade aos tribunais, acreditando que a instituição da lei e dos tribunais incorporavam valores e padrões que eram inseparáveis de sua identidade como bons cidadãos (Macdonald; Knock; Hopwood, 2022).

É observada uma clara distinção conceitual entre percepções de legitimidade organizacional e expectativas de confiança. As pessoas podem expressar confiança cautelosa na autoridade coercitiva dos tribunais para resolver seu problema específico, sem acreditar que os tribunais sejam sempre, ou mesmo normalmente, o fórum apropriado para buscar a justiça. Além disso, foi identificado que práticas transgressivas generalizadas no tribunal e uma cultura política que sanciona a impunidade para a corrupção no cargo público criaram um "espaço permissivo" para os cidadãos usarem os processos legais taticamente para obter ganhos e vantagens pessoais e comunitárias. Aqueles que usaram os tribunais para fins táticos foram os

menos dispostos a aceitar plenamente a autoridade do tribunal para arbitrar e governar

4.3.2.3 Pesquisas com foco em variáveis externas aos tribunais

Gibson e Caldeira (2013) abordam a questão das eleições de magistrados no contexto americano e investigam se a contribuição de terceiros do setor privado afeta a percepção pública de imparcialidade e legitimidade dos juízes eleitos quando atuam como julgadores em litígios envolvendo esses financiadores.

Os resultados apontam que o apoio financeiro ou as contribuições para a campanha dos juízes podem representar uma ameaça à percepção de justiça dos tribunais e enfraquecer sua legitimidade organizacional, embora não de forma drástica. No entanto, as recusas dos juízes em julgar casos envolvendo seus apoiadores ajudam a restaurar a legitimidade institucional dos tribunais, ao menos em um nível marginalmente aceitável. Ainda assim, persistem conflitos de interesses, pois as percepções dos tribunais pelos cidadãos são sensíveis a fatores contextuais. Uma pequena porcentagem da amostra aceita a politização do judiciário (Gibson; Caldeira, 2013).

Simon e Scurich (2013) conduzem uma pesquisa para verificar o nível de influência da opinião de especialistas e comentaristas sobre os leigos em relação à legitimidade das decisões dos tribunais. O estudo apresenta evidências empíricas que demonstram que os comentários de especialistas não alteram as percepções e avaliações dos participantes sobre as decisões dos tribunais. Essas percepções são influenciadas principalmente pela concordância dos participantes com os resultados das decisões dos juízes, o que não afeta a legitimidade organizacional da instituição.

O estudo de Gibson e Nelson (2014) revela que o apoio à Suprema Corte dos Estados Unidos não é ilimitado. Os resultados demonstram que a satisfação com o desempenho das decisões não tem um impacto significativo na legitimidade organizacional, pois a Corte é equilibrada ideologicamente. O apoio pode ser polarizado, mas o desacordo ideológico não leva imediatamente a uma diminuição da legitimidade institucional. A legitimidade não está ligada à percepção de que os juízes simplesmente aplicam a lei mecanicamente; os cidadãos entendem que decisões baseadas em considerações ideológicas ou partidárias são aceitáveis, desde que fundamentadas em princípios, não em estratégias. Além disso, a exposição a símbolos e reportagens televisivas sobre decisões da Corte pode influenciar a

aceitação ou contestação de decisões judiciais indesejadas, afetando a legitimidade organizacional dos tribunais.

Gibson e Nelson (2015) contestam os resultados empíricos apresentados por Bartels e Johnston, os quais afirmaram que a legitimidade organizacional da Suprema Corte dos Estados Unidos depende fortemente da satisfação das preferências políticas e predileções ideológicas do povo americano. Os resultados do estudo de Gibson e Nelson comprovam que o apoio institucional à Corte Americana é baseado em valores democráticos mais fundamentais e persistentes, tornando-o mais resistente à mudança.

Dessa forma, ao contrário do defendido por Bartels e Johnston, qualquer efeito ideológico que exista em relação às avaliações de legitimidade organizacional em nível individual é improvável, na prática, afetar os níveis gerais de apoio público ao Tribunal. A atual Corte possui uma reserva suficientemente profunda de boa vontade (apoio difuso) que lhe permite elevar-se acima das divisões contemporâneas na política americana. Assim, a Suprema Corte atualmente não precisa tomar decisões que agradem à maioria o tempo todo, pois já possui legitimidade organizacional da maioria, e sua capacidade de decisão não fica condicionada às preferências do povo (Gibson; Nelson, 2015).

Christenson e Glick (2015) examinam os resultados empíricos em resposta à crítica feita por Gibson e Nelson (2015) em relação ao trabalho de Bartels e Johnston (2013). Os resultados da pesquisa revelam que: (i) a congruência ideológica e a exposição política não apenas afetam a legitimidade organizacional dos tribunais de forma adicional, mas também de forma multiplicativa; (ii) as pessoas que acreditam em um tribunal legalista são, na verdade, as mais sensíveis a informações sobre a ideologia do Tribunal. As evidências indicam que não apenas a atualização ideológica impactou as avaliações de legitimidade organizacional, mas também afetou a legitimidade para aquelas pessoas que viam a Corte como legalista. Portanto, a legitimidade organizacional pode ter raízes ideológicas, enquanto as avaliações ideológicas individuais e agregadas podem ser altamente resistentes à mudança.

Bryan e Kromphardt (2016) investigam se os juízes são influenciados pela opinião pública ao elaborar suas decisões, mesmo que isso signifique ir contra suas preferências ideológicas. Os resultados mostram que os juízes têm maior probabilidade de abandonar suas preferências ideológicas em favor da opinião pública, como uma estratégia para garantir o apoio à instituição. Esse fenômeno pode afetar minorias, já que a corte tende a favorecer o grande público e decidir contra

grupos minoritários quando sua reserva de apoio está segura. Assim, casos que ameacem o apoio e a aprovação da corte são influenciados pela opinião pública e afetam o processo de tomada de decisão.

Aydın Çakır e Şekercioğlu (2016) descobriram que variáveis de consciência política, como educação e participação política, podem ter um impacto positivo na confiança pública no poder judiciário. No entanto, os resultados não são uniformes em todos os estados analisados. Em países com baixo nível de consciência política, há altos níveis de confiança judicial em democracias em desenvolvimento, mas baixos níveis de confiança em democracias avançadas. Conforme o nível de consciência política aumenta, a confiança judicial também aumenta em democracias avançadas e diminui em democracias em desenvolvimento. Os autores enfatizam que não é possível aplicar uma única abordagem para explicar a confiança no judiciário, devido às características institucionais e culturais singulares de cada sociedade.

Gibson e Nelson (2017) reavaliam sua teoria da positividade e buscam reconciliação com as críticas apresentadas por Bartels e Johnston (2013). Eles reconhecem que, sob algumas condições e para grupos relativamente pequenos de pessoas, o desacordo ideológico desempenha um papel nos julgamentos individuais sobre a legitimidade organizacional dos tribunais. No entanto, entre o povo americano como um todo, o efeito médio é bastante fraco. Os resultados indicam que o apoio institucional está fortemente relacionado à percepção de politização judicial, e os cidadãos que veem o tribunal como altamente politizado expressam consideravelmente menos apoio a ele.

Donoguey (2017) examina o programa de modernização dos tribunais digitais na Inglaterra e País de Gales, focando em componentes como tecnologia de link de vídeo, sistemas para condenações online e acesso a tribunais e serviços digitais. O estudo analisa as implicações desses avanços tecnológicos para uma participação pública justa e equitativa e o acesso à justiça. Embora as ferramentas digitais ofereçam promessas de eficiência e acessibilidade, o autor destaca que também podem ampliar a injustiça e comprometer princípios centrais do sistema jurídico, incluindo o acesso à justiça.

Os resultados do estudo revelam que as mudanças na assistência jurídica na Inglaterra e no País de Gales têm levado à destruição sistemática do acesso à justiça. O autor destaca que a falta de uma conceituação adequada da justiça digital pode comprometer os princípios essenciais do sistema jurídico, incluindo a participação

justa e o acesso à justiça, o que vai contra as narrativas políticas predominantes (Donoghey, 2017).

Armaly (2018) enfatiza que atores políticos externos à Suprema Corte têm a capacidade de influenciar as opiniões das pessoas através de apelos emocionais. Aqueles que têm simpatia por uma figura política podem reduzir seu apoio ao tribunal ao ouvirem declarações negativas sobre ele, e o contrário também é válido, sem necessariamente afetar sua posição ideológica em relação à Corte.

Os resultados do estudo demonstram a maleabilidade do apoio difuso, que pode ser influenciado emocionalmente. Indivíduos que têm aversão a uma figura política aumentam seu apoio à Suprema Corte após ouvirem declarações negativas sobre ela, e o inverso também ocorre. Em resumo, diferenças emocionais podem causar mudanças significativas na legitimidade organizacional da Suprema Corte, superando até mesmo a influência ideológica. Portanto, a hipótese do equilíbrio afetivo é relevante, pois as alterações no apoio difuso devido a um ator político externo são fortemente influenciadas pelas emoções em relação a essa figura (ARMALY, 2018).

Nelson e Gibson (2019) investigam como os ataques públicos feitos pelo ex-presidente Trump e por professores de direito afetam a legitimidade organizacional da Suprema Corte dos EUA. Os resultados indicam que os comentários do ex-presidente Trump têm um impacto limitado devido à desconfiança que a maioria dos americanos tem em relação a ele. No entanto, fontes mais "confiáveis", tanto dentro quanto fora do governo, usando estratégias semelhantes, poderiam causar danos significativos à legitimidade da Corte. Por outro lado, os críticos, quando vistos como confiáveis pelo público, podem diminuir a lealdade ao judiciário. A politização parece prejudicar a legitimidade organizacional, e a identidade do agressor importa, pois a credibilidade da fonte pode funcionar tanto como uma espada ferindo instituições quanto como um escudo protegendo a instituição atacada. Estudos futuros podem analisar outras fontes políticas e seus efeitos similares na legitimidade organizacional (Nelson; Gibson, 2019).

Bartels e Kramon (2020) argumentam que o apoio popular aos tribunais pode ser motivado por interesses partidários e está relacionado ao alinhamento com o poder executivo. Os resultados mostram que, na África, o apoio ao poder judiciário é alto, mas a confiança nos tribunais é menor. O apoio ao poder judiciário está ligado ao alinhamento partidário com o presidente, sendo que os co-partidários presidenciais apoiam menos o poder horizontal e mais o poder vertical, demonstrando maior confiança nos tribunais. O alinhamento partidário com o executivo é importante na

formação do apoio ao poder judiciário, com implicações para o comportamento e a legitimidade organizacional do judiciário.

Ireland (2020) explora a teoria da aversão algorítmica e seu impacto no sistema judicial, especialmente quando algoritmos são utilizados em avaliações de risco para condenações. O estudo analisa a relação entre confiança e apoio a comportamentos de autoajuda diante de erros judiciais, sejam cometidos por humanos ou algoritmos.

Os resultados revelam que as pessoas tendem a ser mais tolerantes a erros algorítmicos do que a erros humanos, levando-as a buscar soluções por conta própria. Maior confiança nos tribunais está associada a menor apoio a comportamentos de autoajuda, como vergonha, protesto, vingança e protesto econômico violento. A confiança nas capacidades dos tribunais influencia a atitude em relação a contornar o sistema legal. Além disso, foi observado que entrevistados do gênero masculino são mais propensos a acreditar que comportamentos de autoajuda são corretos (Ireland, 2020).

Rogowski e Stone (2021) investigam como a contestação pública das indicações judiciais afeta as atitudes dos americanos em relação aos indicados à Suprema Corte e à percepção da legitimidade organizacional da Corte. Os resultados revelam que a retórica política de outros ramos do governo influencia as atitudes em relação aos nomeados e à Corte, podendo gerar divisões na opinião pública sobre o judiciário e outras instituições políticas.

No entanto, mesmo em processos de nomeação politicamente contestados, a legitimidade organizacional da Corte parece ser garantida pelo forte apoio de membros do público que se identificam com o "lado vencedor", o que compensa declínios nas percepções da Corte em outros segmentos da sociedade. O estudo destaca a importância de investigar a persistência desses efeitos ao longo do tempo em pesquisas futuras (Rogowski; Stone, 2021).

Armaly e Enders (2022) destacam que a polarização afetiva exerce um impacto significativo no apoio à Suprema Corte Americana. Pessoas com alta polarização afetiva demonstram menos apoio, tanto específico quanto difuso, à Corte, influenciando diversas atitudes e comportamentos políticos. Essa polarização é influenciada por eventos políticos não relacionados à justiça, o que pode ameaçar a independência do judiciário federal. Os resultados não mostram diferenças no apoio à Corte entre liberais e conservadores, mas a polarização afetiva pode, indiretamente, afetar as avaliações da instituição, independentemente do conhecimento sobre ela.

Em suma, a polarização afetiva pode ser um elo que conecta a ideologia às opiniões sobre a Corte.

4.4 RELAÇÃO DOS RESULTADOS

Conforme destacado no referencial teórico, há uma inter-relação entre os estudos de Comportamento Informacional e Design da Informação. Essa conexão se origina do objetivo do Design da Informação em atender às necessidades informacionais dos usuários e promover a eficiência comunicativa, levando em conta aspectos de usabilidade e experiência do usuário no ambiente digital, como sentimentos, pensamentos e percepções. Essa área pode ser enriquecida ao utilizar de forma complementar teorias e modelos do comportamento informacional para melhorar o ambiente digital com base nas questões subjetivas dos usuários, tanto de forma preventiva quanto corretiva.

Com a aplicação do modelo proposto por Wilson (2000), tornou-se possível identificar o perfil dos usuários da justiça, que se divide em externos (advogados e litigantes) e internos (servidores e magistrados). Esses usuários possuem características subjetivas, como idade e escolaridade, que influenciam suas necessidades informacionais, a consulta a fontes de informação, o comportamento de busca e uso da informação, bem como as barreiras enfrentadas durante o processo de busca.

Enquanto o grupo externo de advogados possui necessidades informacionais relacionadas ao desenvolvimento profissional e acadêmico, utilizando sistemas digitais como a principal fonte para buscar jurisprudência, o grupo externo de litigantes possui necessidades subjetivas ligadas a questões processuais, gerando expectativas sobre a resolução do processo digital. Nesse caso, a fonte de informação mais utilizada é o atendimento pessoal ou telefônico aos advogados ou servidores.

Em relação aos usuários internos, suas necessidades informacionais derivam das necessidades dos usuários externos, pois desempenham a função de prestar atendimento ao público. No entanto, suas necessidades são mais complexas, uma vez que envolvem questões específicas relacionadas ao trabalho como servidor público (necessidades informacionais de origem institucional).

Foi identificado que as necessidades informacionais dos usuários da justiça se dividem em três grupos principais: (i) jurídico-processual, (ii) administrativas e (iii) tecnológicas. Além disso, também foi constatado que a maioria dos participantes das pesquisas busca informações no meio digital, especialmente em sites jurídicos, para acessar a jurisprudência dos tribunais.

Constatou-se que as barreiras enfrentadas pelos usuários da justiça podem ser divididas em três categorias: pessoais, ambientais e sociais. No âmbito pessoal, destacam-se a falta de informação, a dificuldade em compreender a linguagem jurídica e os sentimentos de frustração e ansiedade (Andrade, 2014; Menoncin, 2011).

Por sua vez, as barreiras ambientais referem-se à indisponibilidade de acesso integral a documentos de doutrina, à poluição visual em sites públicos, às atualizações do sistema, à lentidão na conexão à internet, à falta de comunicação entre usuários e desenvolvedores do sistema, além da resistência à adoção de novas mídias (Diniz, 2020).

Já as barreiras sociais englobam dificuldades na localização de informações específicas, a escassez de literatura especializada em determinados assuntos, a falta de clareza por parte do cliente e o surgimento de situações não vivenciadas anteriormente (Silva, 2019).

Essas diferentes categorias de barreiras podem afetar a experiência dos usuários da justiça ao buscar informações e serviços relacionados ao sistema jurídico, sendo importante compreendê-las e superá-las para promover um acesso mais efetivo e satisfatório aos recursos jurídicos disponíveis.

Mapear as necessidades e barreiras dos usuários em relação ao uso do site e considerar a participação popular possibilitará a identificação e correção de falhas no serviço digital, proporcionando uma experiência do usuário aprimorada. Com os resultados coletados, infere-se que é essencial projetar os sites da justiça levando em conta o modelo de comportamento informacional, tanto de forma preventiva (ao incluir novos sistemas) quanto corretiva, com base em pesquisas detalhadas sobre o comportamento dos usuários internos e externos. Essa abordagem reflete o comprometimento em oferecer um serviço de qualidade, colocando os usuários no centro do processo de desenvolvimento e aprimoramento, resultando em uma plataforma mais funcional, intuitiva e eficiente.

Na presente pesquisa, o objetivo principal foi analisar a influência do Design da Informação e do Comportamento Informacional na legitimidade organizacional de

tribunais. Foi constatado que essa inter-relação é um fator crucial, conectado à teoria da justiça processual. Conforme já esclarecido, essa teoria considera que o tratamento oferecido pelos tribunais de justiça pode moldar a percepção do cidadão, impactando positiva ou negativamente o apoio institucional à organização.

Dessa maneira, ao longo de todo o trabalho desenvolvido, é possível afirmar que a presente dissertação se enquadra nas pesquisas de legitimidade organizacional que consideram a teoria da justiça processual. Isso ocorre porque ela defende que a qualidade da prestação dos serviços jurisdicionais, por meio dos sites dos tribunais, pode ter um impacto positivo ou negativo no apoio aos tribunais, afetando inicialmente a confiança do cidadão no sistema de justiça e, posteriormente, refletindo no apoio institucional aos tribunais da justiça.

Nesse sentido, a análise dos sites revelou diversos pontos negativos que podem prejudicar o comportamento de busca dos usuários: (i) a exigência de cadastro no sistema para atendimento dos departamentos de informática; (ii) a falta de padronização dos assuntos tratados, dificultando o acesso à informação para usuários de outros estados que precisam se adaptar a um novo sistema; (iii) o uso de vocabulário complexo e carregado de linguagem jurídica, tornando o processo cognitivo do usuário mais difícil; (iv) a ausência de operadores booleanos para auxiliar na criação de estratégias de busca de decisões, o que retarda o acesso à informação; (v) a pouca exploração de elementos visuais para facilitar o processo cognitivo do usuário; (vi) a utilização de fontes e links pequenos, com espaçamento inadequado; (vii) o excesso de arquivos em formato PDF em detrimento de um sistema eletrônico automatizado; (viii) a falta de variedade linguística para leitura do site, excluindo potenciais usuários estrangeiros que possam precisar dos serviços judiciais. Esses resultados estão diretamente relacionados a alguns estudos empíricos apresentados no grupo C2, com foco na influência procedimental/processual.

A necessidade de cadastro no sistema para atendimento dos departamentos de informática, a falta de padronização nos assuntos tratados, o uso inadequado de fontes e links com espaçamento pequeno e a ausência de variedade linguística nos sites são questões relacionadas a necessidades tecnológicas e sociais. Esses problemas prejudicam usuários com pouca familiaridade digital, deficientes visuais e estrangeiros, especialmente quando estão envolvidos em processos judiciais, impactando a transparência, acesso à justiça e participação popular.

Os pontos negativos descritos acima estão alinhados com as pesquisas de Ruibal (2012) e Yam (2021), que mostram como a Suprema Corte Argentina e os Tribunais de Hong Kong redefiniram seus papéis institucionais por meio de mudanças procedimentais e decisões transparentes. Nesse contexto, os tribunais buscaram aumentar a confiança e reconstruir o apoio público ao adotar mecanismos que promovem a participação popular, a transparência e a responsabilização. Essas estratégias visam fortalecer a legitimidade dos tribunais, bem como aprimorar a relação com o público em geral.

Ademais, os pontos negativos identificados contrariam as decisões de reforma adotadas pela Suprema Corte Argentina e pelos Tribunais de Hong Kong, o que pode impactar negativamente a reputação dos tribunais de justiça ora analisados, prejudicando sua legitimidade organizacional ao comprometer o acesso à justiça e a participação popular. Neste contexto, Tyler e Jackson (2014) destacam a importância do compliance, cooperação e engajamento para promover o alinhamento normativo do cidadão com as instituições da justiça.

Também pode-se interpretar que o uso de vocabulário carregado pela linguagem jurídica, dificultando o processo cognitivo do usuário, está relacionado aos resultados apresentados por Black et al. (2016). Conforme observado no comportamento informacional, os usuários externos não se restringem apenas a advogados, tornando essencial o uso de uma linguagem clara e fluída para facilitar e beneficiar a relação social. Segundo Black et al. (2016), quando os juízes aumentam o nível de clareza de suas opiniões, tratando os leitores de forma mais justa, é possível mitigar possíveis respostas negativas aos tribunais, protegendo o apoio público à instituição com base na teoria da justiça processual.

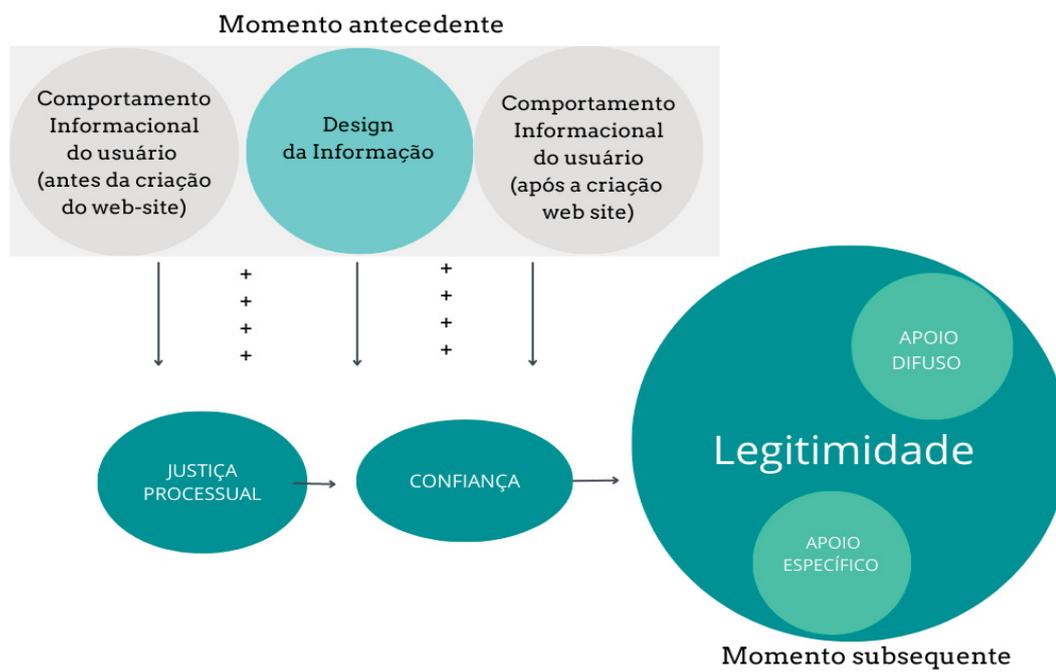
A falta de exploração de elementos visuais para facilitar o processo cognitivo do usuário pode ser relacionada aos resultados identificados por Gibson, Lodge e Woodson (2014). Esses autores demonstram que a exposição aos símbolos judiciais, como manto, martelo e prédios, fortalece a ligação entre o apoio institucional e a aceitação entre aqueles com pouco conhecimento sobre a Suprema Corte Americana. Portanto, existe uma conexão entre o ponto negativo mencionado e o uso de elementos visuais que remetem à justiça. Além de facilitar os processos cognitivos das pessoas com dificuldades visuais, a inclusão desses elementos também pode evitar críticas ao serviço e beneficiar a aceitação popular.

Em conclusão, torna-se evidente que tanto o Design da Informação quanto o comportamento informacional dos usuários desempenham um papel fundamental na determinação da legitimidade organizacional dos tribunais de justiça. O êxito desse resultado está intrinsecamente relacionado ao comprometimento das cortes com a justiça processual, o que, por sua vez, fomenta a confiança dos usuários no processo e nos serviços prestados pelas instituições judiciais.

Cabe ressaltar que o estudo do comportamento informacional pode ser realizado de maneira preventiva, antes mesmo da elaboração do site, ou de forma corretiva, posteriormente, permitindo a correção de eventuais lacunas identificadas. Dessa forma, as instituições judiciárias têm a oportunidade de aprimorar constantemente suas plataformas, proporcionando uma experiência mais eficiente e confiável para os usuários.

A relação ilustrada na FIGURA 32 reforça a importância desta pesquisa, demonstrando a interligação entre o Design da Informação, o comportamento informacional e a legitimidade organizacional dos tribunais. Ao considerar e otimizar esses aspectos, os tribunais podem fortalecer sua posição perante o público, promovendo uma maior aceitação e apoio à justiça e, assim, garantindo o contínuo aprimoramento de seus serviços para atender às necessidades da sociedade de forma mais efetiva.

FIGURA 32 - INFLUÊNCIA DO DESIGN DA INFORMAÇÃO E DO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NA LEGITIMIDADE ORGANIZACIONAL DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA



Fonte: O autor (2022).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação, ao considerar a definição, o propósito e os objetivos do Design da Informação, buscou aproximar o campo com os estudos de "comportamento informacional" introduzidos por Tom Wilson, visto que ambos buscam compreender a informação em vários aspectos e podem promover a eficácia e eficiência comunicativa, resultando na satisfação dos usuários da justiça e influenciando a legitimidade organizacional das instituições judiciais.

A relação entre esses campos está intimamente ligada à legitimidade organizacional, uma vez que a eficiência comunicativa da informação em sites pode ter um impacto direto no apoio que os tribunais recebem da população. Isso ocorre porque a legitimidade organizacional dos tribunais não é fundamentada apenas na sua dimensão regulatória, mas também depende da validação das dimensões normativas e culturais-cognitivas, ou seja, precisa ser aceita pela sociedade como um todo.

Assim, diante da problemática exposta, a pergunta de pesquisa que norteou este trabalho foi: "Como as práticas do Design da Informação e o comportamento informacional do usuário influenciam a legitimidade organizacional dos tribunais de justiça da região sul do Brasil?"

A pesquisa teve como objetivo geral verificar a influência do Design da Informação e do comportamento informacional dos usuários sobre a legitimidade organizacional dos Tribunais de Justiça da região sul do país.

A partir do objetivo geral proposto, a pesquisa abordou a aplicação do Design da Informação nos sites institucionais dos Tribunais de Justiça da região Sul, utilizando o modelo criado por Pandovani et al. (2009). Esse modelo considera a estrutura descritiva dos elementos da experiência do usuário em websites desenvolvida por Garrett (2002) e incorpora parâmetros, princípios e heurísticas comuns nas áreas da Ergonomia, Interação Humano-Computador e Design da Informação.

Assim, além de caracterizar o Design da Informação nos sites analisados, a pesquisa identificou elementos que podem prejudicar o apoio aos tribunais de justiça, tais como: (i) a exigência de cadastro em sistema para atendimento dos departamentos de informática; (ii) a falta de padronização dos assuntos tratados; (iii) o uso de vocabulário complexo e carregado de linguagem jurídica; (iv) a ausência de operadores booleanos; (v) a pouca exploração de elementos visuais; (vi) a utilização

de fontes e links pequenos; (vii) o excesso de arquivos em formato PDF; e (viii) a falta de variedade linguística para a leitura do site.

A pesquisa empenhou-se em descrever o comportamento informacional dos usuários da justiça, utilizando o conhecimento e as teorias propostas por Wilson (2000) para identificar indicadores de comportamento informacional, tais como necessidades informacionais, fontes de informação, comportamento de busca, barreiras e comportamento de uso. Para isso, foi realizada uma pesquisa documental e aplicada uma Análise de Conteúdo (Bardin, 2016).

Por meio dessa abordagem, foi possível obter um maior entendimento e conhecimento acerca dos usuários da justiça, revelando que eles podem ser divididos em dois grupos distintos: os externos, que incluem advogados e litigantes, e os internos, compostos por servidores e magistrados. Além disso, verificou-se que suas características subjetivas, como idade e escolaridade, influenciam diretamente o comportamento informacional.

A pesquisa também identificou que as necessidades informacionais desses usuários podem ser agrupadas em três principais categorias: (i) necessidades de origem jurídico-processual; (ii) necessidades administrativas; e (iii) necessidades tecnológicas. Essas descobertas fornecem insights valiosos para compreender as demandas informacionais dos usuários da justiça e orientar a melhoria dos serviços e recursos disponíveis para atender a essas necessidades de forma mais eficaz.

Além disso, verificou-se que os sites jurídicos são uma das principais fontes de informação consultadas pelos usuários, sobretudo para a busca de decisões, o que ressalta o papel de destaque desses sites de tribunais no cenário informacional.

Quanto às barreiras enfrentadas pelos usuários da justiça, elas podem ser divididas em três categorias distintas: barreiras pessoais (falta de informação, dificuldade em compreender a linguagem jurídica, frustração e ansiedade); barreiras ambientais (indisponibilidade de documentos, poluição visual, atualizações e lentidão no sistema, falta de comunicação entre usuários e desenvolvedores, resistência ao uso de novas mídias); e barreiras sociais (dificuldades em localizar informações, carência de literatura especializada, falta de clareza do cliente, situações não vivenciadas).

Esses resultados destacam os desafios que os usuários enfrentam no contexto informacional da justiça, apontando para a necessidade de adotar medidas que possam superar essas barreiras e aprimorar a experiência do usuário nos sites jurídicos.

Para estabelecer uma relação entre o Design da Informação, o comportamento informacional e a legitimidade organizacional dos tribunais de justiça, bem como analisar prospectivamente a legitimidade das organizações da justiça, foi essencial identificar as principais manifestações dos aspectos relacionados à legitimidade organizacional. Essa análise foi realizada com base em pesquisas científicas empíricas sobre legitimidade e organizações que fazem parte dos sistemas de justiça.

Com o emprego de uma Revisão da Literatura, apoiada por etapas de protocolo de RSL, utilizando o método *ordinatio* proposto por Pagani, Kovaleski e Resende (2015), foi possível identificar diversas pesquisas sobre legitimidade organizacional. Autores como Ruibal (2012), Farrell, Pennington e Cronin (2013), Tyler e Jackson (2014), Gibson, Lodge e Woodson (2014), Roach Anleu e Mack (2015), Black et al. (2016), Donoghey (2017), Grootelaar e Van den Bosch (2018), Rowden e Wallace (2018), Niesiobędzka e Kołodziej (2020), Yam (2021) e Macdonald, Knock e Hopwood (2022) concentram-se na influência procedimental e processual, considerando, para tanto, a teoria da justiça processual. Esses estudos contribuíram significativamente para o entendimento dos fatores que afetam a legitimidade das organizações, fornecendo valiosos insights para a análise da legitimidade dos tribunais de justiça.

Finalmente, após analisar de forma isolada cada um dos construtos temáticos desta pesquisa, foi possível verificar a relação entre Design da Informação, comportamento informacional e legitimidade organizacional da justiça. Por meio da FIGURA 32, demonstrou-se que esses elementos podem influenciar negativa ou positivamente a legitimidade dos tribunais de justiça. O resultado dessa influência dependerá do comprometimento das cortes com a justiça processual, incentivando a confiança dos usuários no processo e nos serviços prestados pelas instituições judiciais.

Para a agenda futura de pesquisa, recomendam-se as seguintes abordagens:

- (i) Realizar a análise dos sites em âmbito nacional para verificar de forma mais abrangente o uso do Design da Informação, permitindo a identificação de indicadores negativos nos sites institucionais dos tribunais brasileiros;
- (ii) Aplicar questionários ou entrevistas semiestruturadas com uma amostragem nacionalmente representativa para capturar indicadores de comportamento informacional, abrangendo aspectos como necessidades informacionais, fontes de informação, comportamento de busca, barreiras e comportamento de uso;
- (iii) Utilizar métodos quantitativos, identificados na

literatura de legitimidade organizacional proposta por Gibson, para medir a influência do Design da Informação e do comportamento informacional, estabelecendo relações com aspectos de confiança, justiça processual e legitimidade institucional.

Essas estratégias ampliariam o conhecimento sobre a interseção entre o Design da Informação, o comportamento informacional e a legitimidade organizacional dos tribunais, contribuindo para um melhor entendimento dos fatores que influenciam a percepção pública sobre essas instituições e direcionando esforços para aprimorar a experiência do usuário e a confiança na justiça.

Ainda se recomenda a realização de estudos complementares sobre o tema, tais como: investigações voltadas ao comportamento informacional de pessoas com deficiência e à efetivação do acesso à justiça; pesquisas que abordem a emergência do Legal Design na esfera do Direito, fazendo um comparativo com o Design da Informação, a fim de evitar uma possível usurpação de um campo já existente. Essas pesquisas adicionais seriam de grande valia para aprofundar a compreensão sobre o tema e fornecer insights valiosos para aprimorar a interface entre o direito, a informação e o design, promovendo uma justiça mais inclusiva, acessível e eficaz para todos.

Nesses termos, os resultados desta pesquisa concluem que há uma conexão entre os temas estudados, revelando associações entre o Design da Informação, o comportamento informacional e a teoria da justiça processual. Essas descobertas são de extrema relevância e têm o potencial de impulsionar pesquisas futuras no campo do Design da Informação, do comportamento informacional e da legitimidade organizacional de tribunais.

Com uma compreensão mais profunda dessas interações, infere-se que será possível desenvolver estratégias mais eficazes para aprimorar a experiência do usuário, fortalecer a confiança nas instituições judiciais e, assim, contribuir para a construção de um sistema de justiça mais acessível, eficiente e legítimo para a sociedade como um todo.

REFERÊNCIAS

AIKEN, M.; HAGE, J. Organizational Interdependence and Intra-organizational Structure. **American Sociological Review**, v. 33, p. 912-930, 1968.

AKUTSU, L.; GUIMARÃES, T. A. Governança judicial: proposta de modelo teórico-metodológico. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 4, p. 937-958, 2015.

ALMEIDA, F. R.; MARQUES, M. B. O impacto social da informação: a prestação do serviço de informação à comunidade. **Páginas a&b**, [s. l.], v. 3, p. 3-19, 2017. Edição especial.

ALMQUIST, R.; GROSSI, G.; HELDEN, G. J.; VAN REICHARD, C. Public sector governance and accountability. **Critical Perspectives on Accounting**, v. 24, n. 7-8, p. 479-487, 2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.cpa.2012.11.005>>. Acesso em: 25 set. 2022.

ANDRADE, A. F.; SLUTER, C. R. A teoria da Gestalt na avaliação de símbolos pictóricos. **Educação Gráfica (online)**, v. 19, p. 87-105, 2015.

ANDRADE, W. O. **Usuários da informação jurídica: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, João Pessoa, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/3963>>. Acesso em: 11 out. 2022.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Inf. Pauta**, Fortaleza, CE, v. 1, n. 1, jan/jun, p. 61-78, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/41582>. Acesso em: 12 jul. 2022.

ARAÚJO, C. A. V.; BRAGA, R. M. O.; VIEIRA, W. O. A contribuição de c. kuhlthau para a ciência da informação no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 8, n. 1, p. 185-198, 2010. DOI: 10.20396/rdbci.v7i2.1963. Acesso em: 12 jul. 2022.

ARMALY, M. T. Extra-judicial actor induced change in Supreme Court legitimacy. **Political Research Quarterly**, v. 71, n. 3, p. 600-613, 2018. DOI: 10.1177/1065912917750278.

ARMALY, M. T.; ADAM, M. Affective polarization and support for the US Supreme court. **Political Research Quarterly**, v. 75, n. 2, p. 409-424, 2022. DOI: 10.1177/10659129211006196.

ARNHEIM, R. **Arte e percepção visual: uma psicologia da visão criadora**. Trad. Ivonne Terezinha de Farias. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

AYDIN ÇAKIR, A.; ŞEKERCIOĞLU, E. Public confidence in the judiciary: the interaction between political awareness and level of democracy. **Democratization**, v. 23, n. 4, p. 634-656, 2016. DOI: 10.1080/13510347.2014.1000874.

BADAS, A. Policy disagreement and judicial legitimacy: evidence from the 1937 court-packing plan. **The Journal of Legal Studies**, v. 48, n. 2, p. 377-408, 2019. DOI: 10.1086/705385.

BAER, K. **Information design workbook**: graphic approaches, solutions, and inspiration + 30 case studies. Beverly, Massachusetts: Rockport Publishers, 2008.

BARBOSA, R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação e Informação**, Londrina, v. 13, p. 1-25, 2008. Edição especial.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARRETO, A. A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**. v. 16, n. 3, 2002. p.67-74. DOI: [hps://doi.org/10.1590/S0102-88392002000300010](https://doi.org/10.1590/S0102-88392002000300010).

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.

BARRETO, A. A. Uma quase história da ciência da informação. **Data Grama Zero – Revista de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 9, n. 2, abr., 2008. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/handle/123456789/162>. Acesso em: 12 maio. 2022.

BARTALO, L.; DI CHIARA, I. G; CONTANI, M. L. Competência informacional e suas múltiplas relações. In: XXIV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA: Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social, 2011, Maceió. **Anais [...]**. Maceió, 2021.

BARTELS, B. L.; KRAMON, E. Does public support for judicial power depend on who is in political power? Testing a theory of partisan alignment in Africa. **American Political Science Review**, v. 114, n. 1, p. 144-163, 2020. DOI: 10.1017/S0003055419000704.

BASSANI, P. B. S.; BEHAR, P. A.; HEIDRICH, R. de O.; BITTENCOURT, A.; ORTIZ, E. Usabilidade e acessibilidade no desenvolvimento de interfaces para ambientes de educação a distância. **Renote**, v. 8, n. 1, 2010.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A Construção social da realidade**. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, L. **The Social Construction of Reality**. New York: Doubleday, 1967.

BERTOLDO, F. R. **Design da informação nas práticas informacionais da leitura digital**: estudo de caso no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) — Universidade de Brasília, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Brasília. 2022. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/44528>. Acesso em: 11 out. 2022.

BIERNACKI, P.; WALDORF, D. A. N. **Snowball Sampling**, v. 10, n. 2, 1981, p. 141–163, 1981. DOI: <https://doi.org/doi:10.1177/004912418101000205>.

BLACK, R. C. *et al.* The influence of public sentiment on Supreme Court opinion clarity. **Law & Society Review**, v. 50, n. 3, p. 703-732, 2016. DOI: 10.1111/lasr.12219.

BONSIEPE, Gui. **Design: do material ao digital**. Florianópolis: FIESC/IEL, 1997.

BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 15-33, n.1, 1968.

BOSWOOD, T. Theories and Perspectives in Information Design. **Perspectives (City University of Hong Kong)**, Hong Kong, v.14, n. 2, 2002. Disponível em: <http://hkjo.lib.hku.hk/archive/files/47d9fb0fe2d972c509abc34d78f64d86.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2022.

BOWIE, J. S. Information engineering: using information to drive design. **Intercom**, v. 43, n. 43, p. 6-10, 1996.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 23 jun. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **A era digital**. Brasília, DF. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Institucional/Historia/A-era-digital>. 23 jun. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Justiça Estadual**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <http://https://international.stj.jus.br/pt/Poder-Judiciario-Brasileiro/Organizacao-funcional/Justica-Comum/Justica-Estadual>. Acesso em: 23 jun. 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **STF processa o primeiro recurso integralmente eletrônico**. Brasília, DF, 09 de outubro de 2007. Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=74226&ori=1>. Acesso em: 06 ago. 2021.

BRAUN, V.; CLARKE, V.; GRAY, D. **Coleta de dados qualitativos: um guia prático para técnicas textuais, midiáticas e virtuais**. Vozes: Petrópolis, 2019.

BRYAN, A. C.; KROMPHARDT, C. D. Public Opinion, Public Support, and Counter-Attitudinal Voting on the US Supreme Court. **Justice System Journal**, v. 37, n. 4, p. 298-317, 2016. DOI: 10.1080/0098261X.2016.1179608.

BUCCINI, M. **Introdução ao design experiencial**. Recife: Edição do autor, 2008.

CADENA, R; COUTINHO, S. G. Design da informação e design instrucional: aproximações e distanciamentos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN, 10, São Luiz, Maranhão, 2012. **Anais [...]**. São Luiz, Maranhão, Edufma, 2012.

CAIRO, A. **Infografia 2.0 – visualización interactiva de información en prensa**. Madri: Alamut, 2008.

CAIRO, A. Visualización de datos: una imagen puede valer más que mil números, pero no siempre más que mil palabras. **Profesional de la Información**, [S. l.], v. 26, n. 6, p. 1025–1028, 2017. DOI: 10.3145/epi. 2017. nov.02.

CAMBOIM, L. G; PAIVA, S. B; TARGINO, M. G. Gestão estratégica da informação em coordenações de cursos de graduação de universidades públicas federais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 223-237, jan./jun. 2016.

CAMPBELL, J. L. **Institutional change and globalization**. Princeton: Princeton University Press, 2004.

CARBONI, G. Direitos autorais e novas formas de autoria: processos interativos, meta-autoria e criação colaborativa. **Revista de Mídia e Entretenimento**, v. 1, n. 1, p. 26, 2015.

CARD, S.K; MACKINLAY, J. D.; SHNEIDERMAN, B. **Readings in Information Visualization: using vision to think**. San Francisco, CA: Morgan Kaufman Publishers, 1999.

CARDOSO, R. **Design para um mundo complexo**. São Paulo: Cosac Naify, 2012.

CARLINER, S. Demonstrating the effectiveness and value of technical communication products and services: A four-level process. **Technical communication**, v. 44, n. 3, p. 252-265, 1997.

CARLINER, S. Physical, cognitive, and affective: a three-part framework for information design. **Technical Communication**, Washington, v. 47, n. 4, p. 561-576, 2000.

CARROLL, J.. The Nuremberg funnel. **Designing minimalist instruction for practical computer skill**. Cambridge, MA: MIT Press, 1990.

CASTELLS, M. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTRO JUNIOR, E. F. **A experiência do usuário (UX) em interfaces gráfico-informacionais: um estudo de caso dos aplicativos de educação em saúde da UNASUS/UFMA**. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Design, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2016.

CHERON, C.; SALVAGNI, J., COLOMBY, R. K. A entrevista de abordagem qualitativa em administração: um guia para pesquisadores. **Revista De Administração Contemporânea**, v. 26, n. 4, p. 1–15, 2022.
DOI:<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/10.1590/1982-7849rac2022210011.en>.

CHOO, C. W. A organização do conhecimento: uma visão holística de como as organizações usam a informação. In: CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado**. São Paulo: SENAC, 2003. p. 27-61.

CHRISTENSON, D. P.; GLICK, D. M. Chief Justice Roberts's health care decision disrobed: the microfoundations of the Supreme Court's legitimacy. **American Journal of Political Science**, v. 59, n. 2, p. 403-418, 2015. DOI: 10.1111/ajps.12150.

CHRISTENSON, D. P.; GLICK, D. M. Reassessing the Supreme Court: How decisions and negativity bias affect legitimacy. **Political Research Quarterly**, v. 72, n. 3, p. 637-652, 2019. DOI: 10.1177/1065912918794906.

CLARIVATE (org.). **Customer Logins**. 2022. Disponível em: <<https://clarivate.com/login/>>. Acesso em: 12 dez. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2020**. Brasília, 2020. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Acesso em: 24 jan. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Relatório Anual Ouvidoria 2021**. Brasil, 2021, 116 p. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/relatorio-anual-ouvidoria-2021-aprovado.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Tribunais de justiça da região sul vão expandir justiça digital**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tribunais-de-justica-da-regiao-sul-vaio-expandir-justica-digital/>. Acesso em: 24 jan. 2022.

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/agendas/audiencia-publica-sobre-padronizacao-dos-sites-dos-tribunais/>>. Acesso em: 24 jan. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2020: ano-base 2019**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2021.

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

CORREIA, M. B. F. **A comunicação de dados estatísticos por intermédio de infográficos: uma abordagem ergonômica**. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Artes e Design, 2009.

CORTES, V. N. A. **Competência informacional no uso da informação jurídica**. Monografia (Bacharel) - Universidade Federal de Sergipe, Núcleo de Ciência da Informação, Centro de Ciências e Aplicadas, São Cristóvão, 2013. Disponível em: <<https://ri.ufs.br/handle/riufs/6805>>. Acesso em: 11 out. 2022.

COSTA, A. P., LINHARES, R.; SOUZA, F. N. **Possibilidades de análise qualitativa no webqda e comunicação**. 2012. Disponível em: <<https://webqda.net/wp->

content/uploads/2016/10/PossibilidadesAnaliseQualitativa.pdf>. Acesso em: 06 jan. 2021.

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

CRESWELL, J. W. **Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions**. 2. ed, 2007. Disponível em :<<http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2018/04/CRESWELLQualitative-Inquiry-and-Research-Design-Creswell.pdf>>. Acesso em: 24 jan. 2022.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. 5. ed. São Paulo: Futura, 2002. p. 11-25.

DAVENPORT, T. H. Informação e seus dissabores: uma introdução. In: DETLOR, B. Information Management. **International Journal of Information Management**, v. 30, n. 2, p. 103–108, abr. 2010.

DAVENPOURT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da Informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na área da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DERVIN, B. An overview of sense-making research: Concepts, methods, and results to date. **International Communication Association annual meeting**, Dallas, TX, 1983.

DERVIN, B. On Studying Information Seeking Methodologically: the Implications of connecting metatheory to Method. **Information Processing and Management**, v. 35, n. 6, p. 727-750, 1999.

DERVIN, B. Sense- making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. **Journal of Knowledge Management**, [s. l.], v. 2, n. 2, p. 36-46, 1998.

DETLOR, B. Information Management. **International Journal of Information Management**, [s. l.], v. 30, n. 2, p. 103–108, abr. 2010.

OLIVEIRA, J. A. D. B.; JORENTE, M. J. V. Design da Informação e sua relevância para a Ciência da Informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S. l.], v. 24, n. 54, p. 25-37, 2019. DOI: 10.5007/1518-2924.2019v24n54p25.

DINIZ, B. C. **Gestão da informação no sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJE) do Tribunal Regional do Trabalho-TRT 13ª Região**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Paraíba, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, João Pessoa, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/18109>. Acesso em: 11 out. 2022.

DONDIS, A. D. **Sintaxe da linguagem visual**. Tradução Jefferson Luiz Camargo. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

DONOGHUE, J. The rise of digital justice: Courtroom technology, public participation and access to justice. **The Modern Law Review**, v. 80, n. 6, p. 995-1025, 2017. DOI: 10.1111/1468-2230.12300.

DOWLING, J.; PFEFFER, J. Organizational Legitimacy. **Pacific Sociological Review**, v. 18, jan., p. 122-36, 1975.

DUARTE, R. Sobre o trabalho de campo. **Cadernos de Pesquisa [online]**, v. 155, p. 139–154, 2002. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/S0100-15742002000100005>.

ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, [s. l.], v. 45, n. 3, p. 171-212, 1989.

ELLIS, D.; COX, D.; HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. **Journal of Documentation**, London, v. 49, n. 4, p. 356-369, 1993.

FARGANIS, D. Do reasons matter? The impact of opinion content on Supreme Court legitimacy. **Political Research Quarterly**, v. 65, n. 1, p. 206-216, 2012. DOI: 10.1177/1065912911430667.

FARIAS, P. **Tipografia digital: o impacto das novas tecnologias**. 3. ed. Rio de Janeiro: 2AB, 2001.

FARRELL, A.; PENNINGTON, L.; CRONIN, S. Juror perceptions of the legitimacy of legal authorities and decision making in criminal cases. **Law & Social Inquiry**, v. 38, n. 4, p. 773-802, 2013. DOI: 10.1111/j.1747-4469.2012.01323.x.

FASSINA, U. **A infografia como recurso comunicacional no processo de aquisição de informação e compreensão de tipografia**. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2011.

FLOWER, L. **Problem-solving strategies for writing**. San Diego, CA: Harcourt Brace Jovanovich, 1989.

FONTOURA, A. M. **EdaDe: educação de crianças e jovens através do Design**. Tese de Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção, UFSC, 2002.

FRASCARA, J. **¿Qué es el diseño de información?** Buenos Aires: Ediciones Infinito, 2011

FURTADO, R. L.; ALCARÁ, A. R. Modelos de comportamento informacional: uma análise de suas características. In: SEMINÁRIO DE ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA, São Paulo. Anais [...], São Paulo, p. 1-10. 2015.

GALVÃO, M. C. B; RICARTE, I. L. M. **Revisão Sistemática Da Literatura: conceituação, Produção E Publicação**. Logeion: Filosofia da Informação, v. 6, n. 1, 2019, p. 57–73.

GALVÃO, T. F.; PEREIRA, M. G. Revisões sistemáticas da literatura: passos para sua elaboração. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 23, 2014.p. 183–184.

GARRETT, J. J. **The elements of user experience**: user centered design for the web. Indianapolis: New Riders, 2002.

GARRETT, J. J. **The elements of user experience**: user-centered design for the web and beyond. 2 ed. Berkley: New Riders, 2011.

GARRETT, J. J. **The Elements of User Experience**. Jesse James Garrett website, 2000. Disponível em: <<http://www.jjg.net/elements/pdf/elements.pdf>>. Acesso em: 20. jan. 2022.

GEERTZ, C. **The interpretation of cultures**. New York: Basic Books, 1973.

GIBSON, J. L., CALDEIRA, G. A., & BAIRD, V. A. On the Legitimacy of National High Courts. **The American Political Science Review**, v. 92, n. 2, p. 343–358, 1998. DOI: <http://doi.org/10.2307/2585668>.

GIBSON, J. L.; CALDEIRA, G. A. Blacks and the United States Supreme Court: models of diffuse support. **The Journal of Politics**, v. 54, n. 4, p. 1120-1145, 1992. DOI: 10.1111/jels.12157.

GIBSON, J. L.; CALDEIRA, G. A. Judicial impartiality, campaign contributions, and recusals: Results from a national survey. **Journal of Empirical Legal Studies**, v. 10, n. 1, p. 76-103, 2013. DOI: 10.1111/jels.12003.

GIBSON, J. L.; CALDEIRA, G. A. Campaign support, conflicts of interest, and judicial impartiality: Can recusals rescue the legitimacy of courts? **The Journal of Politics**, v. 74, n. 1, p. 18-34, 2012. DOI: 10.1017/S0022381611001137.

GIBSON, J. L.; LODGE, M.; WOODSON, B. Losing, but accepting: Legitimacy, positivity theory, and the symbols of judicial authority. **Law & Society Review**, v. 48, n. 4, p. 837-866, 2014. DOI: 10.1111/lasr.12104.

GIBSON, J. L.; NELSON, M. J. Is the US Supreme Court's legitimacy grounded in performance satisfaction and ideology?. **American Journal of Political Science**, v. 59, n. 1, p. 162-174, 2015. DOI: 10.1111/ajps.12107.

GIBSON, J. L.; NELSON, M. J. The legitimacy of the US Supreme Court: Conventional wisdoms and recent challenges thereto. **Annual Review of Law and Social Science**, v. 10, p. 201-219, 2014. DOI: 10.1146/annurev-lawsocsci-110413-030546.

GIBSON, J. L.; PEREIRA, M. M.; ZIEGLER, J. Updating Supreme Court legitimacy: Testing the “rule, learn, update” model of political communication. **American Politics Research**, v. 45, n. 6, p. 980-1002, 2017. DOI: 10.1177/1532673X17702353.

GIBSON, J. L.; NELSON, M. J. Reconsidering Positivity Theory: What Roles do Politicization, Ideological Disagreement, and Legal Realism Play in Shaping U.S. Supreme Court Legitimacy? **Journal of Empirical Legal Studies**, v. 14, n. 3, p. 592–617, 2017. DOI:10.1111/jels.12157.

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

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, v. 2, p. 57–63, 1995. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/S0034-75901995000200008>.

GOMES FILHO, J. **Gestalt do Objeto: sistemas de Leitura visual da Forma**. São Paulo: Escrituras, 2003.

GOOGLE. **Tribunais da região sul**. 2022. Disponível em: www.google.com.br. Acesso em: 24 set. 2022.

GREENWOOD, R.; OLIVER, C.; SAHLIN, K.; SUDDABY, R. (Eds.). **The Sage handbook of organizational institutionalism**. Los Angeles: Sage, 2008, p. 78-98.

GRIEGER, J. **Influenciadores digitais e redes sociais: um estudo sobre comportamento informacional e identidade em torno de marcas de moda no segmento de luxo no instagram**. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2020.

GROOTELAAR, H. AM; VAN DEN BOS, K. How litigants in Dutch courtrooms come to trust judges: The role of perceived procedural justice, outcome favorability, and other sociolegal moderators. **Law & Society Review**, v. 52, n. 1, p. 234-268, 2018. DOI: 10.1111/lasr.12315.

GUARIDO FILHO, E. R.; LUZ, B. B. C.; SILVEIRA, T. R. Legitimidade organizacional no contexto de organizações da justiça. In: ENAJUS – ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA, Brasília/DF, 2018. **Anais [...]**, Brasília/DF: Ajus/UnB/lbepes, 2018.

GUIMARAES, T. A.; GOMES, A. O.; GUARIDO FILHO, E. R. Administration of justice: an emerging research field. **RAUSP Management Journal**, v. 53, n. 3, p. 476–48, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1108/rausp-04-2018-010>.

HACKOS, J. T. **Managing your documentation projects**. Nova Iorque, NY: John Wiley & Sons, 1994.

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://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85059541765&doi=10.1162%2FDAED_a_00544&partnerID=40&md5=0af2a18c0e11a41270d2e65b7e22f00e.

HANDCOCK, M. S.; GILE, K. J. **Comment: on the concept of snowball sampling**. *Sociological Methodology*, v. 41, n. 1, 2011, p. 49–50. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9531.2011.01243.x>.

HASSENZAHN, M. Encyclopedia entry on user experience e design experience. In: **The interaction-design.org foundation**. 2013. Disponível em: <https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human->

computer-interaction-2nd-ed/user-experience-and-experience-design>. Acesso em: 12 jul. 2022.

HAWLEY, A. H. **Human Ecology**. New York: Macmillan, 1968.

HELLER, Steven (ed.). **The Education of a Typographer**. New York: Allworth Press, 2004.

HOLLIS, R. **Design gráfico: uma história concisa**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

HOLMES, N. **Wordless diagrams**. New York: Bloomsbury, 2005.

HOOBER, S.; BERKMAN, E. **Designing mobile interfaces**. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2012.

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

IBGE. **Conheça o Brasil - população: educação**. 2019. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18317-educacao.html>. Acesso em: 27 out. 2022.

INTERNATIONAL INSTITUTE FOR INFORMATION DESIGN. **What is Information Design?** [S.l. : s.n.]. Disponível em: <http://www.iiid.net/home/definitions/>. Acesso em: 12 jul. 2022.

IRELAND, L. Who errs? Algorithm aversion, the source of judicial error, and public support for self-help behaviors. **Journal of Crime and Justice**, v. 43, n. 2, p. 174-192, 2020. DOI: 10.1080/0735648X.2019.1655781.

ISAIA, C. B; PUERARI, A. F. 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.

ISO 9126-1. **Software engineering - Product quality**. Part 1: Quality model. [S.I.] 1991.

ISO 9241-11. **Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs)**. 1998.

JÄÄSKÖ, V.; MATTELMÄKI, T.; YLIRISKU, S. **The scene of experiences: the good, the bad and the irrelevant conference: proceedings**. Helsinki: University of Art and Design Helsinki, 2003.

JACOBSON, R. **Information Design**. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press, 1999.

JAPIASSU, H. **Interdisciplinaridade e patologia do saber**. Rio de Janeiro: Imago, 1976.

JEPPERSON, R. L. Institutions, institutional effects, and institutionalism. In: POWELL, W. W.; DIMAGGIO, P. J (Eds.), **The new institutionalism in organizational analysis**. Chicago: University of Chicago Press, 1991. p. 143- 163.

GARRETT, J. J. **The elements of user experience**. 2020. Disponível em: <http://www.jjg.net/elements/pdf/elements.pdf>. Acesso em: 05 out. 2023.

JORENTE, M. J. V. (org.) **Tecnologia e Design da Informação: interdisciplinaridades e novas perspectivas para a Ciência da Informação**. Bauru, São Paulo: Canal 6, 2015.

JORENTE, M. J. V.; SILVA, S. C.; PADUA, M. C. Digital Curation and Information Design in digital environments: women's museums panorama. **Transinformação [online]**, v. 33, e210013, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/2318-0889202133e210013>.

JORENTE, M. J. V.; JOSÉ, V.; NAKANO, N.; PADUA, M. C. **A emergência do Design da Informação na contemporaneidade da Ciência da Informação**. Cultura Acadêmica, 2020. v. 1. 205 p.

JORENTE, M. J. V.; LANDIM, L.; APOCALYPSE, S. Convergências entre a Curadoria Digital e o Design da Informação no contexto pós custodial da Ciência da Informação. **Encontros Bibli: Revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, [S. l.], v. 26, p. 01-19, 2021. DOI: 10.5007/1518-2924.2021.e78692.

JORENTE, M. J. V.; NAKANO, N.; PADUA, M. C.; SILVA, T. C.; BATISTA, L. S. A perspectiva da complexidade e do design da informação na cultura das instituições. In: JORENTE, M. J. V.; PADRÓN, D. L. P. (org.). **Una mirada a la ciencia de la información desde los nuevos contextos paradigmáticos de la posmodernidad**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2017. p. 251-280.

KANNO, M.; BRANDÃO, R. **Manual de infografia**. São Paulo: Folha de S. Paulo, 1998.

KARIM, N. S. A.; HUSSEIN, R. Managers' perception of information management and the role of information and knowledge managers: the malaysian perspectives. **International Journal of Information Management**, v. 28, n. 2, p. 114–127, 2008,

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa, pesquisa bibliográfica, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

LÉVY, P. **Cibercultura**. Tradução: Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999. 260 p.

LIDWELL, W.; HOLDEN, k.; BUTLER, J. **Princípios universais do design: 125 maneiras de aprimorar a usabilidade, influenciar a percepção, aumentar o**

apelo e ensinar por meio do design. Tradução: Francisco Araújo da Costa. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

LIEBERMAN, J. B. **Types of Typefaces.** New York: Sterling Publishing Co, 1967.

LUPTON, E.; PHILLIPS, J. C. **Novos fundamentos do design.** Tradução: Cristian Borges. 3. ed. São Paulo: Cosac Naify, 2014.

LUZ, B. B. C. S.; SOUSA, M. M.; GUARIDO FILHO, E. R. **Legitimacy Accounts no Debate sobre a Reforma dos Tribunais de Contas Brasileiros.** 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2019180300>.

MACDONALD, A.; COOPER- KNOCK, S. J.; HOPWOOD, J. Maybe we should take the legal ways: citizen engagement with lower state courts in post- war northern Uganda. **Law & Society Review**, v. 56, n. 4, p. 509-531, 2022. DOI: 10.1111/lasr.12630.

MAURER. J. G. **Readings in organizational theory: open system approaches.** New York: Random House, 1971.

MAZUR, B. Revisiting plain language. **Technical communication**, 47, n. 2, p. 205–211, 2000.

McGEE, J.; PRUSAK, L. **Administrando a informação sob perspectiva do processo.** In: McGEE, J.; PRUSAK, L. Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficácia de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1997. cap. 4. p. 107-127.

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

MENEZES, H. F. **A cor na infografia jornalística: uma análise das funções da cor na construção da informação gráfica.** Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Design, Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande, 2018.

MENEZES, H. F.; QUEIROZ, J. E. R de. Análise dos princípios visuais no projeto gráfico: estudo de caso envolvendo infográficos jornalísticos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN, 12, Belo Horizonte – BH. **Anais [...]**, Belo Horizonte – BH, n. 2, v. 9, p. 4673-4685, 2016.

MENONCIN, K. L. **A usabilidade no site do Superior Tribunal de Justiça: uma análise a partir do comportamento de busca dos usuários e das heurísticas.** Monografia (Bacharel) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Departamento de Ciência da Informação, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/37552>. Acesso em: 11 out. 2022.

MEYER, J. W.; ROWAN, B. Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. In: POWELL, W. W.; DIMAGGIO, P. J. (eds.). **The new**

institutionalism in organizational analysis. Chicago: University of Chicago Press, 1991. p. 41-62.

MEYER, J. W.; ROWAN, B. Notes on the structure of educational organizations. **Paper presented at annual meeting of the American Sociological Association**, San Francisco, 1975.

MEYER, J.; ROWAN, B. Institutionalized organizations: formal structure as myth and ceremony. **American Journal of Sociology**, v. 83, n. 2, p. 340-363, 1977.

MEYER, J. W.; SCOTT, W. R. Centralization and the legitimacy problems of local government. In: POWELL, W. W.; DIMAGGIO, P. J. (eEds.). **Organizational environments: ritual and rationality.** Beverly Hills, CA: Sage, 1983. p. 199-215.

MEYER, J. W.; SCOTT, W. R. **Organizational environments: ritual and rationality.** Beverly Hills, CA: Sage, 1983.

MIGUEL, M. G. **Tipografia, a voz do texto:** uma abordagem das relações entre forma e vibração na construção de sentido na mídia impressa. 261 f. Dissertação (Mestre em Comunicação) - Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2007.

MILLS, C. W. Situated actions and vocabularies of motive. **American Sociological Review**, v. 5, p. 904-913, 1940.

MONTEIRO, V. As Lei de Procedimento Administrativo: uma leitura operacional do princípio constitucional da eficiência. In: SUNDFELD, C. A; MUÑOZ, G. A.(coord.). **As leis de processo administrativo: Lei Federal 9.784/99 e Lei Paulista 10.177/98.** São Paulo: SBDP, 2000, p. 348.

MORAES, A. **Infografia:** o design da notícia. Dissertação (Mestrado em Design) - Departamento de Artes, Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro, 1998.

MOREIRA, C. E. C. **Identificação das necessidades de informação no Tribunal Superior do Trabalho sob a ótica da gestão da informação.** Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2014. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/17326>. Acesso em: 11 out. 2022.

MORVILLE, P.; ROSENFELD, L. **Information architecture for the world wide web.** Sebastopol, CA: O'Reilly; 1998.

NASSAR, V.; PADOVANI, S.; FADEL, L. A influência dos níveis de interatividade nos sentimentos do usuário em relação à empresa. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ERGONOMIA E USABILIDADE DE INTERFACES HUMANO-COMPUTADOR, 13. **Anais [...]** Juiz de Fora, MG, 2013.

NELSON, M. J.; GIBSON, J. L. How does hyperpoliticized rhetoric affect the US Supreme court's legitimacy?. **The Journal of Politics**, v. 81, n. 4, p. 1512-1516, 2019. DOI: 10.1086/704701.

NELSON, M. J.; TUCKER, P. D. The stability and durability of the US Supreme Court's legitimacy. **The Journal of Politics**, v. 83, n. 2, p. 767-771, 2021. DOI: 10.1086/710143.

NEVES, J. L. Pesquisa Qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas Em Administração**, v. 1, n. 3, ago/dez., 1996.

NIELSEN, J. **Usability engineering**. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers Inc., 1993.

NIELSEN, J; LORANGER, H. **Usabilidade na Web**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

NIESIOBĘDZKA, M; KOŁODZIEJ, S. The fair process effect in taxation: The roles of procedural fairness, outcome favorability and outcome fairness in the acceptance of tax authority decisions. **Current Psychology**, v. 39, n. 1, p. 246-253, 2020. DOI: 10.1007/s12144-017-9762-x.

NOGUERIA, D. M. **Infografia no Brasil**: panorama de uma linguagem multimodal. Tese (Doutorado) - Programa de Pós- Graduação em Design da PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2019.

NOGUERIA, D. M. **Visualização de dados**: o discurso persuasivo dos atributos. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Design da PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2014.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

NORMAN, D. A. cometary on 'User experience and experience Design' by Marc Hassenzahl. In: **The Interaction-Design.org Foundation**. 2011. Disponível em: <<https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/user-experience-and-experience-design>>. Acesso em: 12 jul. 2022.

NORMAN, D. A. **Emotional design: why we love (or hate) everyday things**. Nova York: Basic Books, 2004.

NORMAN, D. **The design of everyday things**. New York, NY: Doubleday, 1990.

NORMAN, D. **The Design of Everyday Things**. New York: Doubleday, 2002.

OLIVEIRA, J. A. D. B. E.; JORENTE, M. J. V. Design da informação e sua relevância para a ciência da informação. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 24, n. 54, p. 25-37, 2018. DOI: 10.5007/1518-2924.2019v24n54p25. Acesso em: 16 fev. 2022.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. Conselho Federal. **Código de Ética e Disciplina da OAB**. Brasília, DF: OAB, 1995. Disponível em: <https://www.oab.org.br/visualizador/19/codigo-de-etica-e-disciplina>. Acesso em: 08 ago. 2023.

ORNA, E.; STEVENS, G. Information design and information science: a new alliance? **Journal of information science**, n. 17, v. 4, p. 197- 208, 1991.

OUCHI, W.; MAGUIRE, M. Organizational Control: two functions. **Administrative Science Quarterly**, v. 20, dec., p. 559-69, 1975.

OUZZANI, M. *et al.* Rayyan; um aplicativo da web e móvel para revisões sistemáticas. **Syst Ver**, v. 5, n. 210, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1186/s13643-016-0384-4>.

PABLOS, J. **Infoperiodismo: el Periodista como Creador de Infografia**. Madrid: Síntesis, 1999.

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 <http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132009000300009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 jul. 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-65132009000300009>.

PADUA, M. C.; DIAS, G. A.; LIMA, T. L. C. de. Dados, formas, cores e informação: um estudo sobre construção e análise na infografia. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro – RJ, v. 11, n. 1, p. 287- 309, 2015.

PAGANI, R.N.; KOVALESKI, J.L.; RESENDE, L.M. Methodi Ordinatio: a proposed methodology to select and rank relevant scientific papers encompassing the impact factor, number of citation, and year of publication. **Scientometrics**, v. 105, p. 2109–2135, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11192-015-1744-x>. Acesso em: 16 jul. 2022.

PAPALEO, S. S. **Comportamento informacional de servidores frente à introdução de um novo sistema: um estudo de caso em uma universidade pública**. 2019. 136f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação e do Conhecimento) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. **Relatório de gestão das atividades da ouvidoria-geral do ano de 2021**. Curitiba: Ouvidoria, 2021. 24 p. Disponível em: <<https://www.tjpr.jus.br/documents/34570/616654/Relat%C3%B3rio+de+Gest%C3%A3o+das+Atividades+da+Ouvidoria-Geral+do+Ano+de+2021/b1edd62d-531f-76f6-f641-e5fb964214d0>>. Acesso em: 10 out. 2022.

PARSONS, T. Suggestions for a Sociological Approach to the Theory of Organizations. **Administrative Science Quarterly**, v. 1, 63-8, 1956.

PARSONS. T. **Structure and process in modern societies**. Glencoe, IL: Free Press, 1960. Part. 11: Guidance on usability. 1998.

PELTZER, G. **Jornalismo Iconográfico**. Lisboa: Planeta, 1991.

PEREIRA, C. P. de A. **A cor no desenho industrial: fundamentos para o projeto cromático de produtos.** 2000. 183 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo. São Paulo, 2000.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e uso da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 15, n. 3, p. 176-194, set/dez, 2010.

PETERS, G. **Institutional theory in political science: the new institutionalism.** 3rd ed. London: Continuum, 2012. p. 19-20.

PETTERSSON, R. **Information design: an introduction.** Amsterdam: John Benjamins Publishing Co, 2002.

PFEFFER, J. Management as symbolic action: The creation and maintenance of organizational paradigms. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), **Research in organizational behavior.** 1981, vol. 13: 1-52. Greenwich, CT: JAI Press.

PFEFFER, J.; SALANCIK, G. **The external control of organizations: A resource dependence perspective.** New York: Harper & Row, 1978.

PLIGER, M. **A construção da expressividade na infografia: um estudo de criações de Jaime Serra.** 2012. 188 f. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo - SP, 2012.

POWELL, W. W.; DIMAGGIO, P. J. (eds.). **The new institutionalism in organizational analysis.** Chicago: The University of Chicago Press, 1991.

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.

RIBAS, B. Infografia Multimídia: um modelo narrativo para o webjornalismo. CONGRESSO IBEROAMERICANO DE PERIODISMO EN INTERNET, 5, Bahia, 2004. **Anais [...]** Bahia: Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia, 2004.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Relatório anual ano 2021.** Porto Alegre, 101 p. Disponível em: < https://www.tjrs.jus.br/static/2022/02/RA2021-5-Orgaos_do_Tribunal_de_Justica_v2.pdf>. Acesso em: 10 out. 2022.

ROACH ANLEU, S.; MACK, K. Performing authority: communicating judicial decisions in lower criminal courts. **Journal of Sociology**, v. 51, n. 4, p. 1052-1069, 2015. DOI: 10.1177/1440783313495765.

ROBINS, D. Information architecture in library and information science curricula. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, v. 28, n. 2., dec./jan., 2002.

ROBINSON, D.; ROBINSON, J. **Training for impact.** São Francisco, California: Jossey Bass, 1989.

RODRIGUES, A. A. **Infografia interativa em base de dados no jornalismo digital**. 2010. 130f. Dissertação (Mestre em Comunicação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador.

RODRIGUES, D. D. **Ciência da Informação e web design**: interseções teóricas em busca de melhores práticas. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2016.

ROGOWSKI, J. C.; STONE, A. R. How political contestation over judicial nominations polarizes Americans' attitudes toward the Supreme Court. **British Journal of Political Science**, v. 51, n. 3, p. 1251-1269, 2021. DOI: 10.1017/S0007123419000383.

ROKKAN, S. Votes count but resources decide. In: DAHL, R. A. (ed). **Political oppositions in western democracies**. New Haven, CT: Yale University Press, 1966.

ROMAGNOLI, A. R. **O comportamento informacional de advogados trabalhistas com os autos digitais**. Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual de Londrina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Londrina, 2015. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?code=vtls000203802>>. Acesso em: 11 out. 2022.

ROMAGNOLI, A. R; BARTALO, L. O comportamento informacional de advogados trabalhistas no processo judicial eletrônico. **Revista ACB**, [S.I.], v. 20, n. 3, p. 373-378, dez. 2015. Disponível em: <<https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1121>>. Acesso em: 23 fev. 2022.

ROSA, C. M. L. **Sistemas de Informação Pictográfica**: o universo dos Pictogramas: métodos e procedimentos de design para obtenção de coerência formal. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa, 2012.

ROSSONI, L. O que é legitimidade organizacional? **Organizações e Sociedade**, v. 23, n. 76, p. 110-119, 2016.

ROSTRON, A.; SINGH, P.; LANKA, S. Introdução à chamada de artigos tutoriais de pesquisa qualitativa em estudos de administração contemporânea para edição especial da RAC: um Editorial. **Revista de Administração Contemporânea Journal of Contemporary Administration**, v. 26, p. 1–11, 2022. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2022210333.en>.

ROWDEN, E.; WALLACE, A. Remote judging: the impact of video links on the image and the role of the judge. **International Journal of Law in Context**, v. 14, n. 4, p. 504-524, 2018. DOI: 10.1017/S1744552318000216.

RUBIN, T. **User interface design for computer systems**. New York: John Wiley & sons, 1988.

RUIBAL, A. Innovative judicial procedures and redefinition of the institutional role of the Argentine Supreme Court. **Latin American research review**, v. 47, n. 3, p. 22-40, 2012. DOI: 10.1353/lar.2012.0037.

SAMARA, T. **Grid: construção e desconstrução**. Tradução: Denise Bottmann. São Paulo: Cosac Naify, 2015.

SANCHO, J. L. V. **La Infografía: técnicas, análisis y usos periodísticos**. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona, 2001.

SANTIAGO, A. E. C. **Competência informacional jurídica e as habilidades em pesquisa**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Salvador, 2012. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/handle/ri/7831>>. Acesso em: 11 out. 2022.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2008. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22308>. Acesso em: 02 jun. 2022.

SCHMITTER, P. C. Still the Century of Corporatism? **Review of Politics**, v. 36, p. 85-131, 1974.

SCHRIVER, K. **Dynamics in document design**. New York: Wiley, 1997.

SCOTT, M. B.; LYMAN, S. M. Accounts. **American Sociological Review**, v. 33, p. 46-62, 1968.

SCOTT, W. R. Institutional Theory: contributing for a theoretical research program. **Great minds in management: the process of theory development**, v. 37, n. 2, p. 460-484, 2005.

SCOTT, W. R. **Institutions and organizations: ideas and interests**. 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2008.

SCOTT, W. R. **Institutions and organizations: ideas and interests**. 4. ed. Thousand Oaks: Sage, 2014.

SCOTT, W. R. The Adolescence of institutional theory. **Administrative Science Quarterly**, v. 32, p. 493–511, 1987.

SCOTT, W. R. Unpacking institutional arguments. In: POWELL, W. W.; DIMAGGIO, P. J. (eds.). **The new institutionalism in organizational analysis**. Chicago: University of Chicago Press, 1991.

SECO, L. F. C.; SANTOS, Z. P. dos; BARTALO, L. Comportamento informacional e compartilhamento da informação no Instagram. **Revista ACB**, [S.l.], v. 21, n. 1, p. 46-60, mar. 2016. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1144>. Acesso em: 23 fev. 2022.

SELLTIZ, C.; JAHODA, M.; DEUTSCH, M.; COOK, S. M. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. Herder, 1967.

SILVA, A. C. **Gestão de conhecimento: linguagem, forma e impacto na comunicação em redes de informação**. linguagem, forma e impacto na comunicação em redes de informação. 2005. 1 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de

Estudos Pós-graduados em Comunicação e Semiótica, Comunicação, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005.

SILVA, A. H.; FOSSÁ, M. I.; TREVISAN. Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Qualit@s Revista Eletrônica**, v. 17, n. 1, p. 1 – 14, 2015. Disponível em: <http://www.fej.am.gov.br/wp-content/uploads/2020/06/2113-7552-1-PB.pdf>. Acesso em: 16 set. 2022.

SILVA, A. M. Ciência da Informação e comportamento informacional: enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. **Prisma**, n. 21, p. 235-295, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/66619>. Acesso em: 05 out. 2023.

SILVA, A. M. da; RIBEIRO, F. **Das <<ciências>> documentais à Ciência da Informação**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Ed. Afrontamento, 2002.

SILVA, A. M. da; RIBEIRO, F. **Paradigmas, serviços e mediações em ciência da informação**. Recife: Nectar, 2011.

SILVA, C. H. D. da. A legitimidade do judiciário. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, RJ, v.3, n.4, p.1,2005. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/4950>. Acesso em: 12 jul. 2022.

SILVA, C. N. **Principais aspectos jurídicos sobre a aposentadoria dos servidores públicos federais titulares de cargos efetivos e vitalícios**: construção de um sistema visual gráfico. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, Universidade Federal de Espírito Santo, Vitória, 2015.

SILVA, L. A.; LEÃO, M. B. C. O software Atlas.ti como recurso para a análise de conteúdo: analisando a robótica no Ensino de Ciências em teses brasileiras. **Ciência & Educação** (Bauru) [online], v. 24, n. 3, pp. 715-728, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1516-731320180030011>>. Acesso em: 19 set. 2022.

SILVA, L. F. **Formação de usuários no arquivo judicial da Justiça Federal na Paraíba**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, João Pessoa, 2019. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16804>>. Acesso em: 11 out. 2022.

SILVA, M. V. O comportamento informacional de advogados: um estudo com profissionais que atuam na cidade de Marília e região. **Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências**, São Paulo, 2010. Disponível em: <<https://repositorio.unesp.br/handle/11449/93625>>. Acesso em: 11 out. 2022.

SILVA, M. V.; CASARIN, H. C. S. **Fontes de informação utilizadas por advogados para prática profissional**. Monografia (Bacharel) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Departamento de Ciência da Informação, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/185140>>. Acesso em: 11 out. 2022.

SIMON, D.; SCURICH, N. The effect of legal expert commentary on lay judgments of judicial decision making. **Journal of Empirical Legal Studies**, v. 10, n. 4, p. 797-814, 2013. DOI: 10.1111/jels.12028.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE DESIGN DA INFORMAÇÃO (SBDI). [S.l.]: SBDI, 2020. Disponível em: <<http://www.sbd.org.br/definicoes>>. Acesso em: 01 nov. 2021.

SOUZA, R. O. C. **Comportamento informacional dos gestores de assuntos estudantis das universidades federais brasileiras**. 2020. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2020.

SOUZA, R. O. C.; SILVA, H. F. N. Comportamento informacional dos gestores de assuntos estudantis das universidades federais do Brasil. **Informação & Informação**, v. 26, n. 1, p. 289-314, 2021. DOI: 10.5433/1981-8920.2021v26n1p289. Acesso em: 12 jul. 2022.

SPINILLO, C. G. Design da informação centrado nas pessoas: desenvolvimento e avaliação de artefatos e interfaces. **Revista Brasileira de Design da Informação/Brazilian Journal of Information Design**, São Paulo, v. 10, n. 3, 2013.

STERNBERG, S.; BROUARD, S.; HÖNNIGE, C. The legitimacy- conferring capacity of constitutional courts: Evidence from a comparative survey experiment 1. **European Journal of Political Research**, v. 61, n. 4, p. 973-996, 2022. DOI: 10.1111/1475-6765.12480.

STOLOVICH, H; KEEPS E. **Handbook of human performance technology: improving individual and organizational performance worldwide**. 2. ed. San Francisco, CA: Jossay-Bass. 1999.

SUCHMAN, M. Managing Legitimacy: Strategic and institutional approaches. **The Academy of Management Review**, v. 20, n. 3, p. 571-610, 1995.

SUDDABY, R.; BITEKTINE, A.; HAACK, P. Legitimacy. **Academy of Management Annals**, v. 11, n. 1, p. 451-478, 2017.

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

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TEIXEIRA, T. A presença da infografia no jornalismo brasileiro: proposta de tipologia e classificação como gênero jornalístico a partir de um estudo de caso. **Fronteiras - estudos midiáticos**, São Leopoldo, RS, v. 9, n. 2, p. 111-120, 2007.

THOMPSON, J. D. **Organizations in Action**. New York: McGraw-Hill, 1967.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **Relatório de gestão, de atividades e estatístico: ano 2021**. Florianópolis: TJSC, 2021. 21 p. Disponível em: <<https://www.tjsc.jus.br/documents/340338/376101/Oficial+->

+Relat%C3%B3rio+Estat%C3%ADstico+2020.pdf/a6845a9b-3209-5944-b6fc-7dc9acd836ca>. Acesso em: 10 out. 2022.

TRACY, W. **Letters of credit: a view of type design**. Boston: David R. Godine, 1986.

TUFTE, E. R. **The visual display of quantitative information**. Cheshire: Graphics Press, 2011.

TYLER, T. R.; JACKSON, J. Popular legitimacy and the exercise of legal authority: Motivating compliance, cooperation, and engagement. **Psychology, public policy, and law**, v. 20, n. 1, p. 78, 2014. DOI: 10.1037/a0034514.

UDY, S. H. JR. **Work in Traditional and Modern Society**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1970.

VALENTIM, M. P. (org.) **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

VALERO SANCHO, J. L. **La infografía: técnicas, análisis y usos periodísticos**. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona: Universitat Pompeu Fabra: Universitat Jaume I: Universitat de València, 2001.

VANDE MOERE, A. Form follows data: the symbiosis between design and information visualization. **International Conference On Computer-Aided Architectural Design (CAADfutures' 05)**. Proceedings. Vienna, 2005.

WACHOWICZ, M; PRONER, C (Org.). **Inclusão tecnológica e direito a cultura**. Florianópolis: Funjab, 2012.

WILBUR, P.; BURKE, M. **Information graphics: Innovative Solutions in Contemporary Design**. London: Thames & Hudson, 1998.

WILDBUR, P.; BURKE, M. **Infográfica: soluciones innovadoras en el diseño contemporáneo**. Barcelona: G. Gili, 1998.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, v.3, n. 2, p.49-56, 2000.

WILSON, T. D. Information behaviour: na interdisciplinar perspective. **Information Processing and Management**, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p.249-270, 1999.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, London, v. 37, n. 1, p.3-15, 1981.

WONG, W. **Princípios de forma e desenho**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

WURMAN, R. S. **Ansiedade da informação**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

WURMAN, R. S. **Information architects**. Zurich: Switzerland: Graphis Press, 1996.

YAM, J. Approaching the legitimacy paradox in Hong Kong: lessons for hybrid regime courts. **Law & Social Inquiry**, v. 46, n. 1, p. 153-191, 2021. DOI: 10.1017/lsi.2020.20.

ZUCKER, L. G. Institutional theories of organizations. **Annual Review of Sociology**, v. 13, p. 443-644, 1987.

ZUCKER, L. G. Organizations as institutions. In: BACHARACH, S. B. (ed.). **Research in the sociology of organizations**: Greenwich. CT: JAI Press, 1983. p. 1-42.

ANEXO 1 – APLICAÇÃO DE MODELO DESCRITIVO-NORMATIVO PARA ANÁLISE DOS WEBSITES INSTITUCIONAIS DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO SUL.

Este anexo apresenta a aplicação do modelo descritivo-normativo meio do modelo proposto por Pandovani; Spinillo e Gomes (2009), o qual foi explicado detalhadamente no tópico 3.3.1 Primeira etapa: Caracterizando o Design da Informação dos websites dos tribunais da região Sul.

1.1 Caracterização do TJPR: Título, URL, Instituição responsável e última atualização

O website do TJPR (<https://www.tjpr.jus.br/>) é apresentado na Figura 1, sendo o próprio TJPR a instituição responsável pelo site (conteúdo e manutenção) por meio de seus setores administrativos. Por não conseguir capturar a última atualização do site, se utilizará como referência a data de acesso (02/08/2022).

FIGURA 1- website institucional do TJPR

The image shows the homepage of the TJPR (Tribunal de Justiça do Paraná) website. At the top, there is a navigation menu with links for INÍCIO, INSTITUCIONAL, CONSULTAS, SERVIÇOS, TRANSPARÊNCIA, and CONTATO. Below the menu is a large banner image of a group of people, with a headline: "FÓRUM PARANENSE DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER INICIOU NESTA QUARTA-FEIRA (08/06)". To the right of the banner are several news snippets, including "Ejud-PR e Emap assinam Termo de Cooperação nessa quarta-feira (08/06)" and "Comarca de Toledo lança projeto 'Oficina Reflexões sobre Parentalidade'".

Below the news section is a horizontal menu with icons and labels for "CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO", "CUSTAS JUDICIAIS", "JUZADO ESPECIAL", "JURISPRUDÊNCIA E PRECEDENTES", and "FORO EXTRAJUDICIAL". Underneath this menu are four search boxes: "CONSULTA PROCESSUAL", "JURISPRUDÊNCIA", "DIÁRIO DA JUSTIÇA", and "PRECATÓRIOS".

The "ACESSO RÁPIDO" section features eight icons for quick access to services: OUVIDORIA, BALCÃO VIRTUAL, ACESSO A INFORMAÇÃO, ESCOLA JUDICIAL - PR, PROJUDI, CONCURSOS E ESTÁGIOS, CORONAVÍRUS, and PLANTÃO JUDICIÁRIO.

Below this are sections for "AVISOS" and "NOTAS - TJPR", each with a "Veja mais" link and a list of recent updates. The "NOTAS DE FALECIMENTO" section also includes a "Veja mais" link and a list of obituaries.

The "SESSÕES DE JULGAMENTO" section displays two video thumbnails for "2º GRAU DE JURISDIÇÃO" and "TRIBUNAL DO JÚRI". To the right is a "YOUTUBE" section with a video thumbnail titled "EM FOCO TJ - Edição 05 - JUN 2022".

The "DIVULGAÇÃO" section features four icons representing different publications or reports: "Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro", "TJPR CERO", "Análise do Imóvel", and "Observatório Interdisciplinar dos Direitos Humanos".

At the bottom, there is a "EXIBIR MAPA DO SITE" button and a footer with contact information for the Tribunal de Justiça do Paraná, including the address, phone number, and a "CALENÁRIO" link. There is also a "NEWSLETTER" section with a "INSCREVA-SE" button.

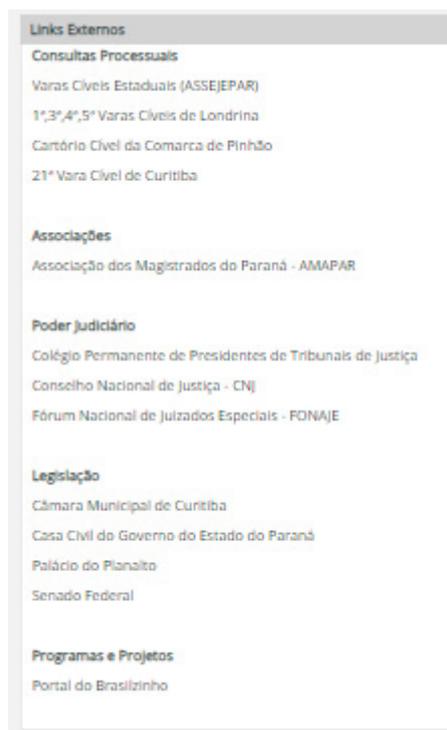
Fonte: TJPR (2022)

Estratégia TJPR: Objetivos e necessidades dos usuários

O site pode ser categorizado como um site de serviço, ainda que público, pois seu objetivo é prestar serviços à sociedade (Shneiderman, 1998), os quais englobam:

pesquisas jurisprudenciais; atendimento ao público; consultas processuais; e prestação de informações ao cidadão. Ainda, o website pode ser sub-categorizado como portal, visto que direciona o usuário a outros sites (<https://www.tjpr.jus.br/links-externos>), conforme na descrito na Figura 2.

FIGURA 2 – Direcionamento do usuário à links externos (TJPR)



Fonte: TJPR (2022)

O website apresenta segmentação de usuários dividindo os usuários em internos (servidores) e externos. Os usuários internos podem acessar outros mecanismos e serviços do site por meio da opção “Entrar” localizada na parte superior da Figura 1, onde é solicitado usuário ou e-mail corporativo e senha, conforme descrito na Figura 3.

FIGURA 3 – Interface do acesso aos usuários internos

Fonte: TJPR (2022)

Em relação aos usuários externos há a segmentação nas categorias advogados e cidadão em alguns momentos da navegação do site. Entre os momentos destaca-se a aba “Serviços” que apresenta serviços distintos para cada categoria, conforme observado na Figura 4.

FIGURA 4- Segmentação dos serviços aos usuários externos (TJPR)

INÍCIO	INSTITUCIONAL	CONSULTAS	SERVIÇOS	TRANSPARÊNCIA	CONTATO	
			ADVOGADOS Cadastro Movimentação Processual 2º Grau Calculadora Judicial Empresas em Recuperação judicial Formulário de Pré-Cadastro Eletrônico (SPCE) PJE PROJUDI SERVIÇO DE CONSULTA ÀS MOVIMENTAÇÕES PROCESSUAIS PÚBLICAS AUTOMATIZADO (SCMPP) Voluntários Vagas TRE	CIDADÃO Assistência Jurídica Gratuita Carta de Serviços Violência Doméstica - CEVID Conciliação Exame de DNA Foro Extrajudicial Infância e Juventude Judicialização da Saúde Juizados Especiais Jurados Sistema Carcerário - medidas alternativas Superendividamento Voluntariado Auxiliares da Justiça Serviços Protocolo Administrativo	PRECATÓRIOS Acordo Direto - Juízo Conciliatório Certidões de Regularidade de Entes Devedores Informações Mapa Anual de Precatórios Movimentação dos Recursos Pedidos de Preferência Plano de Pagamento do Estado do Paraná Planos de Pagamento de Municípios Tabelas para Atualização Precatórios em Ordem Cronológica de Pagamento Precatórios Pagos	
			CERTIDÕES Antecedentes de 2º Grau para fins eleitorais Negativa Explicativa de Autos Atividade Jurídica Para Precatórios Para Licitações 1º Grau Turmas Recursais Protocolo Administrativo	LICITAÇÕES Editais Atas de Registro de Preço Atestados de Capacidade Técnica Contratos e Fornecedores Vídeos das sessões de licitação	GUIAS DE RECOLHIMENTO Custas Processuais Depósito Judicial Juiz de Paz - Guias do FUNDEP Emissão das Guias de Despesas Administrativas Taxa de Ocupação - Calculadora de Correção Pedido de Restituição	
			COOPERAÇÃO JURÍDICA INTERNACIONAL			

Fonte: TJPR (2022)

O site não possui a opção de customização, ou seja, o usuário não consegue alterar a apresentação das notícias, cores, ou personalizar o acesso rápido com temas de seu interesse.

Em relação a adaptatividade⁷, o site é adaptável somente a resoluções diferentes, sendo possível a sua utilização em celulares e tablets sem haver a supressão do conteúdo. A adaptatividade também está presente durante os momentos de (i) busca geral e (ii) pesquisa de jurisprudência.

Durante a busca geral (i), localizada na parte superior do site, é possibilitado ao usuário adaptar os resultados de suas buscas por meio dos filtros: tipo de conteúdo; categoria; site e pasta. Notou-se que não há a possibilidade de filtros com recortes temporais (Figura 5).

FIGURA 5- Busca Geral (TJPR)



Fonte: TJPR (2022)

Em relação à pesquisa de jurisprudência (Figura 6) existe a opção da pesquisa livre por meio de termos cumulados com o emprego de operadores booleanos (E; OU; !NAO; PROX; \$), e a opção de pesquisa por campos específicos, onde são necessários conhecimentos processuais prévios, como: numeração processual; numeração do acórdão, relator(a); órgão julgador; comarca; classe processual; assunto; julgamento; publicação. Salienta-se que a pesquisa por campos específicos

⁷ A adaptatividade dos websites promovem automaticamente a organização e apresentação da informação de acordo com os padrões de acesso do usuário, a fim de adequá-lo ao seu comportamento. Quando empregada a adaptatividade nas páginas e nos sistemas, o usuário pode interagir ativamente com o sistema e customizá-lo podendo destacar links, conectar páginas que possuem relação e promover o agrupamento de documentos similares. (PERKOWITZ; ETZIONI, 2005; BATISTA, 2008)

possibilita a aplicação dos seguintes filtros: Ementa/inteiro teor; base de consulta; tipo de decisão e segredo de justiça.

Figura 6- Busca Jurisprudencial (TJPR)

The screenshot displays the search interface for the TJPR (Tribunal de Justiça do Paraná). It is organized into several sections:

- PESQUISA LIVRE:** A search bar with a clear icon and an information icon. Below it are buttons for logical operators: E, OU, E/OU, PROX, and \$.
- PESQUISA POR CAMPOS ESPECÍFICOS:** A section with multiple input fields:
 - NUMERAÇÃO: [input field]
 - PROCESSIONAL: [input field]
 - NUMERACAO DO ACÓRDÃO: [input field]
 - RELATOR(A): [input field]
 - ÓRGÃO JULGADOR: [input field] with a dropdown menu showing "Órgão Julgador" and "Nenhum registro encontrado!".
 - COMARCA: [input field]
 - CLASSE: [input field]
 - PROCESSIONAL: [input field]
 - ASSUNTO: [input field]
 - JULGAMENTO: INICIAL: [input field] [31] FINAL: [input field] [31]
 - PUBLICAÇÃO: INICIAL: [input field] [31] FINAL: [input field] [31]
- FILTROS:** A section with four dropdown menus:
 - EMENTA/INTEIRO TEOR: [EMENTA]
 - BASE DE CONSULTA: [TODAS]
 - TIPO DE DECISÃO: [TODAS]
 - SEGREDO DE JUSTIÇA: [INCLUIR]
- MOSTRAR ITENS COMPLETOS:** A checkbox that is currently unchecked.
- Buttons:** "Pesquisar" and "Limpar" buttons at the bottom.

Fonte: TJPR (2022)

Ainda em relação a adaptatividade, o site pode ser classificado como pré-interativo, pois é apresentada a ordenação do site ao usuário sem a necessidade de interação, ou seja, ao acessar o site seus conteúdos são fornecidos imediatamente.

O site apresenta gestão de erros por advertência (Figura 7), ou seja, o usuário só descobre que errou no preenchimento de formulários após o envio/conclusão da tarefa. Não é adotada uma postura preventiva de erros ao usuário.

Figura 7- Exemplo de Gestão de erros por advertência (TJPR)

Selecione	<input type="text" value="-- Selecione --"/>	Este campo é obrigatório.
Nome	<input type="text"/>	Este campo é obrigatório.
E-mail	<input type="text"/>	Este campo é obrigatório.
Telefone	<input type="text"/>	Este campo é obrigatório.
Endereço	<input type="text"/>	Este campo é obrigatório.
Bairro	<input type="text"/>	Este campo é obrigatório.
Cidade	<input type="text"/>	Este campo é obrigatório.
CEP	<input type="text"/>	Este campo é obrigatório.
CPF/CNPJ	<input type="text"/>	Este campo é obrigatório.

Fonte: TJPR (2022)

Não há Feedback de andamento das tarefas cumpridas pelo usuário, assim não há uma indicação de etapas e de etapas a serem cumpridas, apenas Feedback conclusivo informando a conclusão da tarefa.

Não é apresentado ao usuário de forma ostensiva a opção para o usuário avaliar a satisfação do site.

O site não apresenta em seu menu ou interface de forma ostensiva a opção do suporte técnico ou uma página específica de ajuda, oferecendo apenas em casos de problemas técnicos o suporte por meio do sistema SIGA – Solução de Informação e Gestão de Atendimentos, através do caminho: INSTITUCIONAL> TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO> ATENDIMENTO A USUÁRIOS; o qual requer cadastro por parte dos usuários (Figura 8).

FIGURA 8 – SISTEMA DE SUPORTE TÉCNICO (SIGA-TJPR)



Fonte: TJPR (2022)

Dessa maneira para ser prestado o suporte técnico ao usuário externo é necessário, previamente, o cadastro ao sistema SIGA. Ao ser direcionado à página de cadastro, o sistema solicita os dados apresentados na Figura 9.

Figura 9- Cadastro no sistema SIGA (TJPR)

The figure consists of two side-by-side screenshots of a web registration form for the TJPR system. Both screenshots show the TJPR logo at the top left. The form has two radio buttons: 'Advogado' (selected) and 'Outros'. Below these are input fields for 'OAB' and a dropdown menu for 'UF' with the text 'Selecione'. At the bottom of the form are links for 'Esqueceu sua senha?' and a 'Cadastrar' button. The right screenshot includes a red error message at the top: 'O código especificado já existe.'

Fonte: TJPR (2022)

Salienta-se que não foi possível realizar o cadastro com êxito durante a navegação do site, não havendo outra forma de comunicação além do canal da Ouvidoria do TJPR.

Figura 10- Contato do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TJPR)



Fonte: TJPR (2022)

O Canal de atendimento da Ouvidoria permite que o usuário tire dúvidas ou envie manifestações, sugestões e denúncias sobre o TJPR. O atendimento é realizado via e-mail (formulário eletrônico), presencial ou telefone, e está localizado no menu inicial na aba CONTATO. Para realizar a manifestação é necessário o cadastro junto ao sistema SISOUV 2.0. Insta salientar que o formulário (Figura 11) disponibiliza ao usuário o limite máximo de 8000 caracteres para descrever o seu relato, não possibilitando a inclusão de anexos.

Figura 11– Formulário eletrônico da Ouvidoria do TJPR

 INÍCIO CONTATO SISOUV2.0 Sua sessão expira em 719:20 SAIR 	
MANIFESTAÇÃO :: favoritos 	
Menu <input type="text"/> 	
Conheça as atribuições da Ouvidoria do TJPR.	
Tipo de Manifestação:	<input type="text" value="Selecione ..."/>
Dados Pessoais	
Autorizo, nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais (13.709) a disponibilização dos dados pessoais para as unidades em que houver a necessidade do trâmite da presente manifestação:	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Nome Completo:	<input type="text"/>
Possui nome social?	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não 
Gênero:	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Feminino <input type="radio"/> Não Binário
Maior de 60 anos:	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Portador de deficiência física:	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não
Documento (CPF, RG ou Registro OAB):	<input type="text"/> 
Relação com o TJPR:	<input type="text" value="Selecione ..."/>
Meios de Contato	
Telefone Residencial:	<input type="text"/>
Telefone Celular:	<input type="text"/>
Telefone Comercial:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>
Confirmação de e-mail:	<input type="text"/>
Dados da Manifestação	
Manifestação Sigilosa:	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não 
Processo Judicial, se houver:	<input type="text"/> 
Relato: 	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 100px;"> <p>Nº máximo de caracteres: 8000 Nº de caracteres digitados: 0</p> </div>
Digite o texto que aparece na imagem:	 <input type="text"/>
	gerar novo código
<input type="button" value="Registrar Manifestação"/>	
<small>Tribunal de Justiça do Estado do Paraná - 2022</small>	

Fonte: TJPR (2022)

Escopo TJPR: conteúdos e funções

A listagem sucinta dos principais conteúdos abordados no site está descrita no Quadro 1.

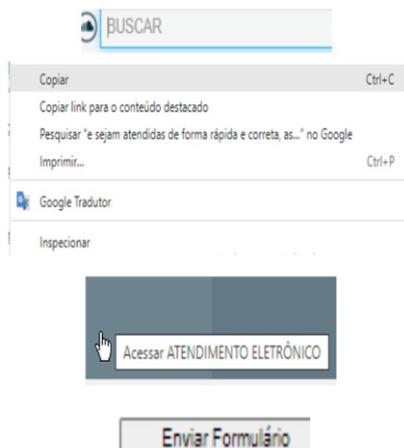
QUADRO 37 - PRINCIPAIS CONTEÚDOS ABORDADOS NO SITE TJPR

Institucional	Consultas	Serviços	Transparência	Contato
Cúpula Diretiva	Consulta Processual	Serviços	Estatística	Lista Telefônica
Comunicação	Jurisprudência	Advogados	Observatório de Dados	Endereços e Informações
Concursos e Estágios	Legislação	Cidadão	Administração (Governança)	Falar com a Ouvidoria
Estrutura	Protocolo	Precatórios	Extrajudicial (Cartórios)	Perguntas Frequentes
História	Diário da Justiça	Certidões	Atendimento ao Cidadão	Canal de Denúncias
Gestão Estratégica	Plantão Judiciário	Licitações	Fundos Especiais	
Auditoria Interna	Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais	Guias de Recolhimento		
Escola Judicial – PR	Núcleo Permanente de Métodos Consesuais de Conflitos - NUPEMEC	Cooperação Jurídica Internacional		
Programas e Projetos	NÚCLEO DE GERENCIAMENTO DE PRECEDENTES - NUGEPNAC			
	LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS			
	Órgãos Julgadores			
	Gerais			

Fonte: Paraná. Tribunal de Justiça(2022).

As principais ferramentas que o site oferece são: buscar, imprimir, copiar, acessar e enviar, conforme disposto na Figura 12.

Figura 12- Principais ferramentas oferecidas pelo TJPR



Fonte: TJPR (2022)

Estrutura do TJPR: Arquitetura e interação

O site possui uma arquitetura da informação em formato híbrido, ou seja, além de haver uma hierarquia dos conteúdos informacionais por meio dos menus e submenus, há links em determinadas páginas que quebram a hierarquia informacional e direcionam o usuário a outras páginas, porém a arquitetura é majoritariamente trabalhada de forma hierárquica.

O nível de arborescência é utilizado para medir a largura e a profundidade das camadas das páginas, o TJPR possui como nível padrão de arborescência uma largura de 5 por uma profundidade de 5 (5x5). O número da largura destina-se as categorias trabalhadas no site (Institucional; Consultas; Serviços; Transparência; Contato), enquanto a profundidade seria os desdobramentos decorrentes de cada categoria. No presente caso, uma única categoria foi capaz de se desdobrar em 5 novos assuntos (Figura 13).

Figura 13- Nível de arborescência do TJPR

TJPR / Serviços / Cidadão / Conciliação / Semana da Conciliação

Fonte: TJPR (2022)

O TJPR utiliza em sua apresentação um modelo conceitual convencional, ou seja, segue um padrão/estrutura clássica de site. O site adota como estilo de diálogo predominante o menu (Cybis, 2003) e a manipulação direta, possibilitando o usuário navegar por meio do menu ou de forma direta pelo campo de busca.

O site possui uma Interatividade simples, ou seja, não é projetado para estimular a interação entre o sistema e o cidadão, portanto, é um parâmetro de análise que não se aplica ao contexto.

Esqueleto TJPR: Navegação

Em relação aos níveis de navegação (Figura 14), o site oferece um nível global por meio do seu menu, o qual aparece em todas as páginas durante a navegação, e um nível contextual, que se adapta conforme a opção selecionada pelo usuário durante a navegação, ou seja, seria uma navegação secundária relativa a um tema previamente selecionado.

Figura 14 – Níveis de navegação do TJPR



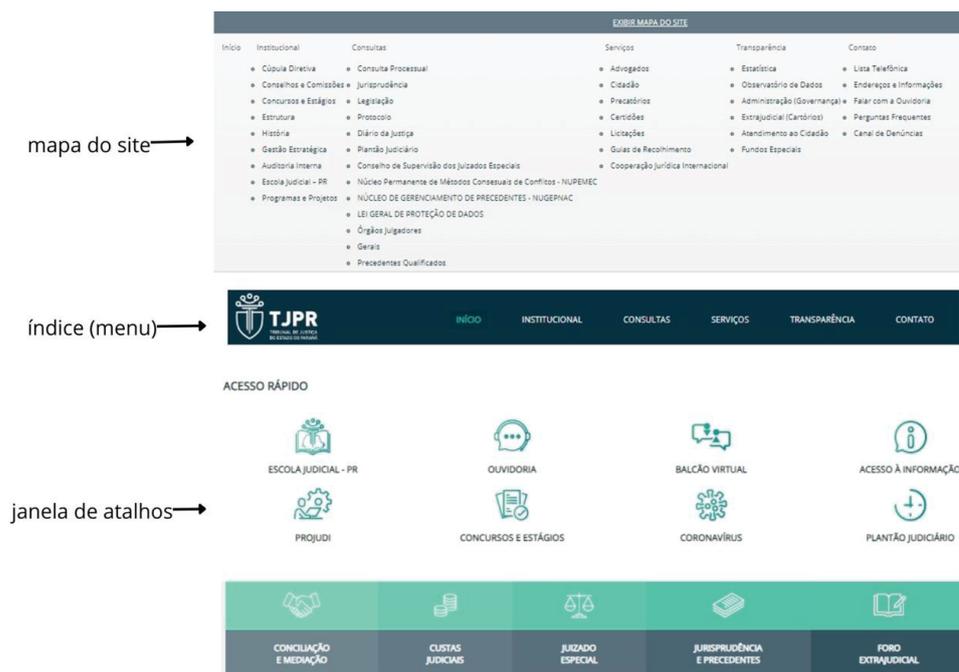
Fonte: TJPR (2022)

As opções de avanço e retro navegação, possibilitam ao usuário durante a navegação locomover-se dentro do site. Estas opções se tornam possíveis apenas durante a busca.

Em relação a apresentação de áreas clicáveis, o site possui texto (links), imagens, e botões, que quando selecionados mudam o cursor e a cor dos textos, imagens e botões clicáveis, auxiliando a identificação das áreas clicáveis. No entanto, não há Feedback (sonoro/visual) ou Sinalização de área clicável, portanto não tem como o usuário saber se conseguiu clicar na área desejada ou se já visitou a página anteriormente.

Em relação aos indicadores de localização não há uma padronização na apresentação de título, assim a apresentação dos títulos oscila a depender do assunto e é apresentado ao usuário o *breadcrumb*, que seria o caminho realizado até a página atual. Percebeu-se que não há reforço não textual à localização (elementos visuais). Ainda, em relação as ferramentas de auxílio à navegação, o site apresenta mapa do site, índice (menu) e janela de atalhos.

Figura 15 - Ferramentas de auxílio à navegação do TJPR

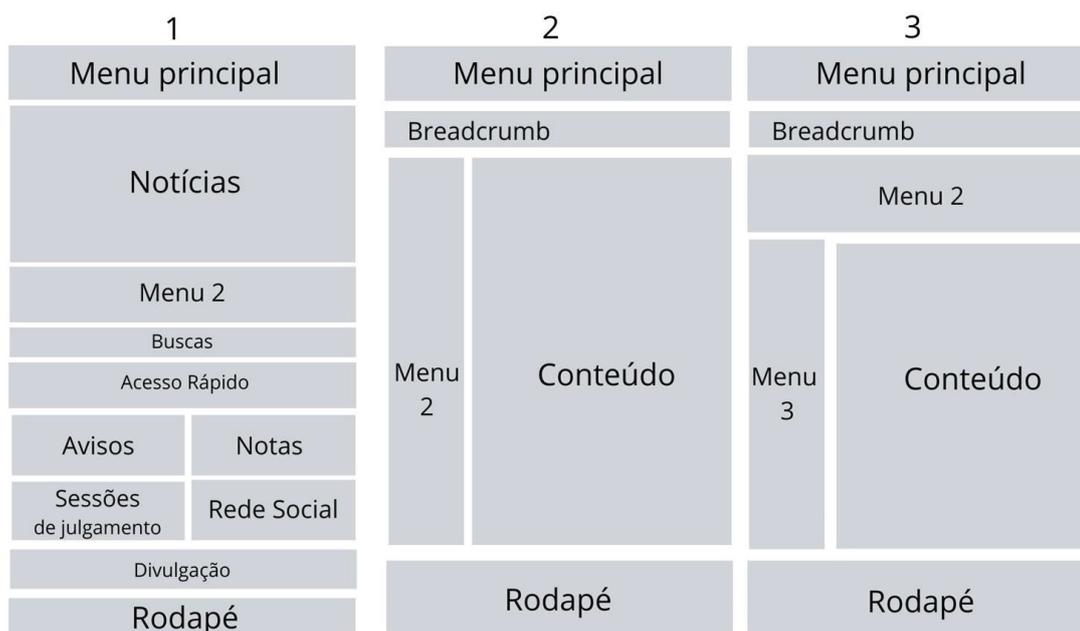


Fonte: TJPR (2022)

Esqueleto TJPR: Diagramação

O site apresenta três principais malhas de diagramação, que variam a depender do nível hierárquico e alteram a quantidade de áreas funcionais (Figura 16).

Figura 16 – Malhas de diagramação do TJPR



FONTE: O AUTOR (2022)

Em relação aos níveis hierárquicos não há uma consistência, pois não são padronizados, e variam a depender da página selecionada. Ainda, o site possui como rolagem a orientação ortogonal vertical em sua página inteira. Sobre o uso de janelas percebeu-se que o site como via de regra não abre novas janelas, exceto quando direciona o usuário a outros sistemas, utilizando neste caso a sobreposição total em relação à página principal.

Superfície TJPR: Design Visual

Os recursos audiovisuais utilizados nos conteúdos do site restringem-se a textos, imagens estáticas, vídeos, gráficos. A família tipográfica utilizada é *Open Sans*, havendo alternância entre a escrita normal e caixa alta, que se apresenta ora em negrito, ora em preto, ora em azul. A paleta de cores utiliza as variantes branco, cinza, verde, azul-escuro, conforme Figura 17.

FIGURA 17 – PALETA DE CORES DO TJPR



As características dos elementos tipográficos utilizados não apresentam consistência pois os tamanhos variam nas fontes de texto, as quais são utilizadas sem serifas e oscilam nas cores branco e azul.

Sobre as características das imagens utilizadas, conforme Figura 18, as notícias utilizam imagens fotográficas, há a representação iconográfica e esquemática nos menus, bem como o uso de infográficos em determinadas situações.

Figura 18 – Características das imagens utilizadas no TJPR

FONTE: O AUTOR baseado no site TJPR (2022)

As principais características dos elementos esquemáticos utilizados são caixas, faixas e linhas (finas, médias e grossas). Finalmente, há a manutenção da identidade visual do website por meio do uso das cores, da tipografia e logo.

1.2 Caracterização do TJSC: Título, URL, Instituição responsável e última atualização

O website do TJSC (<https://www.tjsc.jus.br/>) é apresentado na Figura 19, sendo o próprio TJSC a instituição responsável pelo site (conteúdo e manutenção) por meio de seus setores administrativos. O acesso ao website foi em 13/06/2022.

FIGURA 19 - website INSTITUCIONAL DO TJSC

The image shows the homepage of the Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC) website. At the top, there is a navigation bar with options for accessibility, contrast, and login. Below this, the main content area is organized into several columns and sections:

- Consultas Processuais:** A section for searching legal processes, including a dropdown menu for 'Selecionar opção' and a search bar.
- Notícias:** A news section featuring a large article titled 'Conselho da Magistratura aprova reajuste na tabela de honorários advocatícios e periciais' dated 13 June 2022. Other news items include 'Homem é condenado a 18 anos de prisão em júri realizado em universidade de Chapecó' and 'TJ determina nomeação de médico aprovado em concurso de hospital cheio de terceirizados'.
- Avisos:** A section for public notices, including 'Escritura de Paz de Caxambu do Sul, da comarca de Chapecó, sem comunicação telefônica e de dados. Contatos urgentes: (49) 9997-85353' and 'Consulta Pública do CNJ sobre digitalização de documentos judiciais e administrativos do Poder Judiciário'.
- Relatório 100 Dias:** A section highlighting the main deliverables of the 100-day report.
- Acesso Portais:** A vertical list of services and portals, including 'Academia Judicial', 'Conciliação e Mediação', 'Corregedoria-Geral da Justiça', 'Extrajudicial', 'Gestão Estratégica', 'Gestão Socioambiental', 'Infância e Juventude', 'Justiça Restaurativa', 'Licitações, Contratos e Patrimônio', 'Orçamento e Finanças', 'Tecnologia da Informação', 'Trabalho Não Presencial', and 'Violência contra a Mulher'.
- YouTube and Podcast:** Links to the court's video and audio content.
- Footer:** Contains contact information (Rua Álvaro Millen da Silveira, n. 208, Centro - Florianópolis - Santa Catarina), social media links, and a detailed menu of services and internal/external links.

FONTES: TJSC (2022)

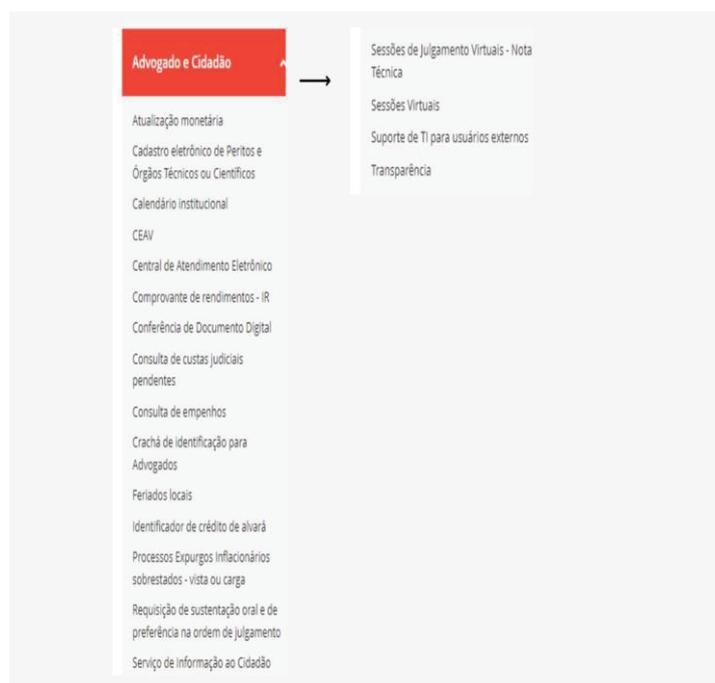
Estratégia TJSC: Objetivos e necessidades dos usuários

O website do TJSC, assim como o TJPR, é classificado como um site de serviço e sub-categorizado como portal. Há a segmentação de usuários, dividindo-os em internos e externos. Os usuários internos podem acessar os mecanismos e serviços por meio da opção “Acesso restrito” localizada na parte superior do site

(Figura 1) e por meio do menu “Magistrado e Servidor”, o qual disponibiliza serviços e ferramentas.

Os usuários externos (Advogado e Cidadão) são agrupados no mesmo menu e não há separação dos conteúdos voltados aos públicos (Figura 20).

Figura 20- Segmentação dos serviços aos usuários externos (TJSC)



FONTE: TJSC (2022)

O site permite a customização apenas de suas cores por meio da ferramenta “Alto Contraste” conforme demonstra a Figura 21.

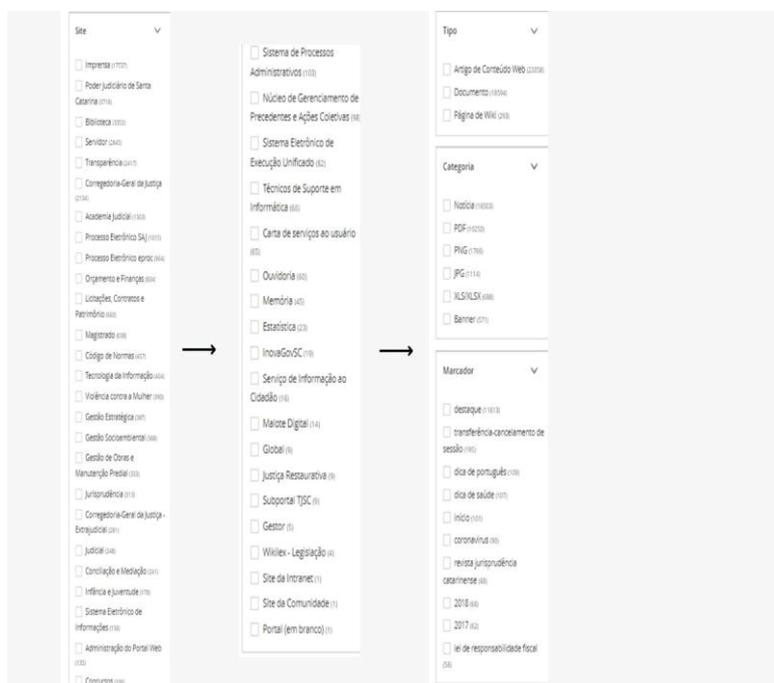
Figura 21- Customização de Alto Contraste (TJSC)

Fonte: TJSC (2022)

O site é adaptável somente a resoluções diferentes, sendo possível a sua utilização em celulares e tablets sem haver a supressão do conteúdo. A adaptatividade também está presente durante os momentos de (i) pesquisa e (ii) pesquisa de jurisprudência.

A pesquisa (Figura 22) está localizada acima do menu principal e possibilita a adaptação dos resultados das buscas por meio dos filtros: Site, Tipo, Categoria e Marcador, os quais possuem sub-categorizações, não havendo a filtragem por meio de recorte temporal.

Figura 22- Pesquisa Geral (TJSC)



Fonte: TJSC (2022)

Em relação a pesquisa de jurisprudência (Figura 23), o website não utiliza o emprego direto dos operadores booleanos, mas possui função similar ao auxiliar o usuário no emprego de termos durante a procura de resultados. Há a opção de pesquisa com base em dados específicos processuais (Número do processo; período; classe; relator; juiz prolator; comarca; órgão julgador e seleção rápida). Ainda, é oportunizada a aplicação dos seguintes filtros: Ementa/inteiro teor; Acórdãos do Tribunal de Justiça; Acórdãos do Conselho da Magistratura; Acórdãos das Turmas

Recursais e de Uniformização; Despachos das Vice-Presidências; Decisões Monocráticas do Tribunal de Justiça; e Decisões Monocráticas das Turmas Recursais.

Figura 23- Pesquisa Jurisprudencial (TJSC)

Fonte: TJSC (2022)

O site pode ser classificado como pré-interativo, pois os conteúdos são fornecidos imediatamente sem a necessidade de interação.

A gestão de erros realizada no site é realizada por advertência – ao final da atividade, conforme demonstrado no exemplo de formulário da Figura 24.

Figura 24- Exemplo de Gestão de erros e feedback (TJSC)

The image shows a web form titled 'Dados pessoais' (Personal Data). At the top, there is a progress bar with four steps: 1. Identificação, 2. Tipo de atendimento, 3. Finalizar, and 4. Feedback. Below the progress bar, there is a 'Manual' link. The form contains several fields: 'Nome*' (Name), 'E-mail*' (Email), 'Telefone*' (Telephone), 'CPF/CNPJ*' (CPF/CNPJ), and 'OAB*' (OAB). There are also radio buttons for 'Pessoa*' (Physical or Juridical). A link for 'Gestão de erros por advertência' (Error management by warning) is also visible.

Fonte: TJSC (2022)

Durante a realização de atividades (ex: preenchimento de formulários), o website, em alguns casos, proporciona feedback ao usuário, informado as etapas da atividade e atual etapa em que o usuário se encontra, porém não há padronização (Figura 24).

O TJSC proporciona de forma ostensiva ao usuário a opção de avaliar o site por meio da aba “falar conosco” localizada na parte superior do site. Ao clicar na aba são apresentadas quatro categorias de possíveis formas de comunicação com o TJSC: (I) Informações gerais; (II) Processos judiciais, dúvidas, elogios, reclamações e sugestões; (III) Portal web institucional e outros assuntos; e (IV) Pesquisa de satisfação.

Dessa maneira, em caso de processos judiciais, dúvidas, elogios, reclamações e sugestões, o TJSC direciona o usuário à sua Ouvidoria, onde será submetido a preencher formulário eletrônico (Figura 25). Salienta-se que a Ouvidoria disponibiliza ao usuário até 4.000 caracteres para a descrição do seu relato, não fornecendo a opção de anexar documentos.

Figura 25 - Formulário Ouvidoria (TJSC)

1- Entrar
Usuário
Senha
ENTRAR
Recuperar minha senha Criar meu usuário

2- Seja bem-vindo ao PJSC
Para que seja criado um usuário de acesso aos sistemas você deverá:
1 Informar alguns dados para verificarmos a sua identidade.
2 Informar um e-mail pessoal e uma senha segura, a qual será utilizada nos próximos acessos.
3 Ativar a sua conta através do link enviado por e-mail.
Iniciar

3- Informe seu primeiro nome, o seu CPF e sua data de nascimento.
Primeiro Nome
Digite o seu primeiro nome
CPF
Digite o seu CPF
Data de nascimento
Selecione a data
Iniciar Continuar

4- E-mail
Digite o seu e-mail
Senha
Confirmação
Sua senha deve:
- Deve ter 10 dígitos ou
caracteres alfanuméricos e ter
al menos:
- Letra minúscula
- Letra maiúscula
- Número de 0 (zero)
- Caractere especial, ou
...!@#\$%&
Não sou um robô
Tribunal de Justiça de Santa Catarina

5- Entrar
Usuário
Senha
ENTRAR
Recuperar minha senha Criar meu usuário

Fonte: TJSC (2022)

Finalmente, em relação a pesquisa de satisfação é necessário selecionar a unidade que se deseja avaliar e o assunto, em seguida é fornecida uma escala de Likert que solicita a indicação de três graus de satisfação (Excelente; Bom; e Ruim) (Figura 27), sendo disponibilizado no máximo 400 caracteres para comentários e sugestões.

Figura 27- Formulário de Pesquisa de Satisfação (TJSC)

PODER JUDICIÁRIO
de Bento Gonçalves

Pesquisa de Satisfação

Prezado(s) Senhor(a):
Convidamos Vossa Senhoria a responder a pesquisa abaixo, que tem por objetivo avaliar e aperfeiçoar nossos serviços.
Agradecemos antecipadamente sua participação.

Todos os campos abaixo marcados com * são obrigatórios.

A qual categoria de usuário Vossa Senhoria pertence?

Advogado
 Fornecedor
 Estudante
 Outros

Esta avaliação corresponde a que unidade? *

Comarca
 Tribunal de Justiça
Arredimento eletrônico ▼ *

Informe o seu grau de satisfação com relação a:

	Excelente	Bom	Ruim
Cordialidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informações fornecidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ferramentas eletrônicas disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso às ferramentas eletrônicas disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se desejar, informe seu e-mail:

E-mail:

Por favor, deixe seus comentários ou sugestões: (Máximo: 400 caracteres) *

400 caracteres restantes

reCAPTCHA - Validação de usuário *

Não sou um robô

reCAPTCHA
Divulgação - Termos

Enviar Limpar Sair

Venda: 3.642AVP2IGT

Fonte: TJSC (2022)

Escopo TJSC: conteúdos e funções

A listagem sucinta dos principais conteúdos abordados no site está descrita no Quadro 2.

QUADRO 2 - Principais conteúdos abordados no site TJSC

Institucional	Tribunal de Justiça	Comarcas	Juizado e Turmas	Legislação
---------------	------------------------	----------	------------------	------------

Documentação	Composição	Atos normativos	Juizados Especiais	Externa
Estrutura Judiciária	Diretorias	Circunscrições	Pautas das sessões das Turmas Recursais	Interna
Eventos	Dirigentes	Lotação de Magistrados	Turmas de Recursos e de Uniformização	
Galeria de presidentes	Grupo de Monitoramento e Fiscalização	Páginas das comarcas		
Identidade e comunicação visual	Núcleo de Gerenciamento de Precedentes e Ações Coletivas	Pauta de audiência		
Missão e Visão	Órgãos Administrativos	Licitações		
Organograma	Órgãos Julgadores e Sessões	Suspensão de prazos e expediente		
	Pautas de julgamento	Unidade das Questões Agrárias		
	Precatórios			
	Presidência			
	Primeira Vice- Presidência			
	Segunda Vice- Presidência			
	Suspensão de prazos e expediente			
	Terceira Vice- Presidência			
	Transferências e cancelamentos de sessões			

Visite o TJSC

Fonte: TJSC (2022)

Conforme ilustrado na Figura 28, o site oferece como ferramentas: buscar (1), (2) imprimir, (3) copiar, (4) acessar e (5) enviar/cancelar.

Figura 28- Principais ferramentas oferecidas pelo TJPR



Fonte: TJSC (2022)

Estrutura do TJSC: Arquitetura e interação

O site possui uma arquitetura da informação em formato híbrido mas com forte presença de hierarquia, possui como nível de arborescência uma largura de 5 por uma profundidade de (5x5), ou seja, uma única categoria foi capaz de se desdobrar em 5 novos assuntos, conforme Figura 29.

Figura 29 – Nível de arborescência do TJSC



Fonte: TJSC (2022)

A apresentação do site é realizada por meio de modelo conceitual convencional, seguindo um padrão/estrutura clássica de site. O site adota como estilo

de diálogo predominante o menu (Cybis, 2003) e a manipulação direta, possibilitando o usuário navegar por meio do menu ou de forma direta pelo campo de busca.

Esqueleto TJSC: Navegação

Em relação aos níveis de navegação, o site oferece um nível global por meio do seu menu e um nível contextual, que se adapta conforme a opção selecionada pelo usuário durante a navegação. As opções de avanço e retro navegação, possibilitam ao usuário durante a navegação locomover-se dentro do site (Figura 30). Estas opções se tornam possíveis apenas durante a busca.

Figura 30 – Níveis de navegação do TJSC



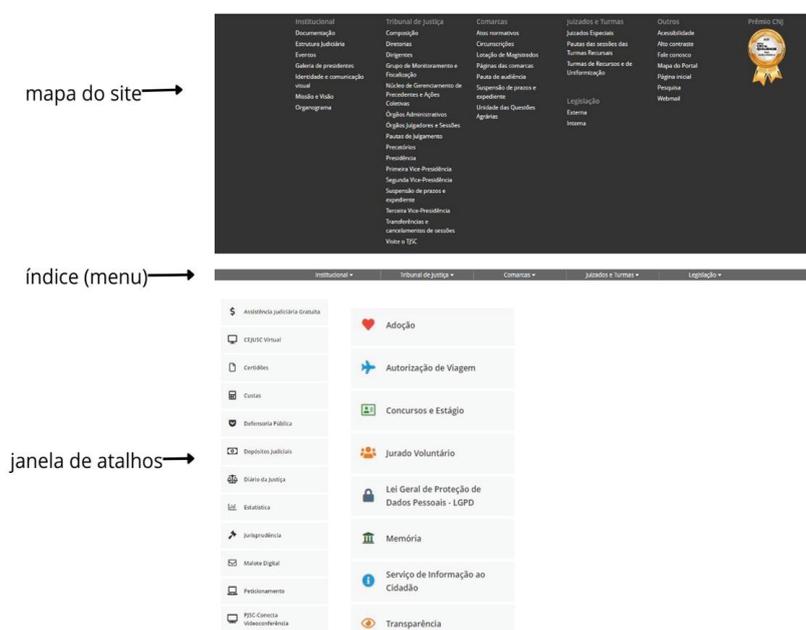
Fonte: TJSC (2022)

Em relação a apresentação de áreas clicáveis, o site possui texto (links), imagens, e botões (texto/imagem/botão/ outro), que quando selecionados mudam o cursor e a cor dos textos, imagens e botões clicáveis, auxiliando a identificação das áreas clicáveis. No entanto, não há Feedback (sonoro/visual) ou Sinalização de área clicável, portanto não tem como o usuário saber se conseguiu clicar na área desejada ou se já visitou a página anteriormente.

Em relação aos indicadores de localização há uma padronização na apresentação de título, e é apresentado ao usuário o *breadcrumb*.

Percebeu-se que não há reforço não textual à localização, ou seja, não há um recurso visual (imagem) que localiza o usuário na página atual. Ainda, em relação as ferramentas de auxílio à navegação o site apresenta mapa do site, índice (menu) e janela de atalhos, conforme apontado na Figura 31.

Figura 31 - Ferramentas de auxílio à navegação do TJPR

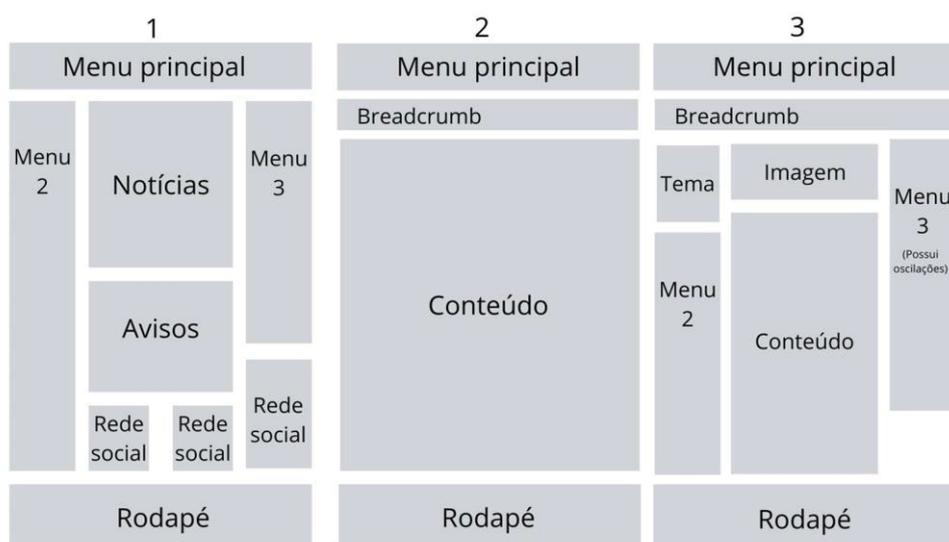


Fonte: TJSC (2022)

Esqueleto TJSC: Diagramação

O site apresenta três principais malhas de diagramação, que variam a depender do nível hierárquico e alteram a quantidade de áreas funcionais, conforme descrito na Figura 32. Ainda, a terceira malha de diagramação apresenta alternância na apresentação do Menu 3.

Figura 32 – Malhas de diagramação do TJSC



Fonte: O AUTOR (2022)

Em relação aos níveis hierárquicos não há uma consistência, pois não são padronizados, e variam a depender da página selecionada. Ainda, o site possui como rolagem a orientação ortogonal vertical em sua página inteira. Sobre o uso de janelas percebeu-se que o site como via de regra abre novas janelas, inclusive quando direciona o usuário a outros sistemas, utilizando em ambos os casos a sobreposição total em relação à página principal.

Superfície TJSC: Design Visual

Os recursos audiovisuais utilizados nos conteúdos do site restringem-se a textos, imagens estáticas, vídeos, gráficos. A família tipográfica utilizada é *Open Sans*, havendo alternância entre a escrita normal e caixa alta, que se apresenta ora em negrito, ora em preto, cinza, verde ou branco. A paleta de cores utiliza as variantes branco, cinza escuro, cinza e verde, conforme Figura 33.

FIGURA 33– PALETA DE CORES DO TJSC



Fonte: O AUTOR (2022)

Sobre as características das imagens utilizadas, as notícias utilizam imagens fotográficas (1), a representação iconográfica e esquemática nos menus (2), e em alguns momentos a página abre janelas com infográficos (3).

Figura 34– Características das imagens utilizadas no TJPR

1- [Homem é condenado a 18 anos de prisão em júri realizado em universidade de Chapecó](#)

19/maio/2021 | 1min/le

Cerca de 250 acadêmicos dos cursos de Direito e Psicologia da Universidade Comunitária Regional de Chapecó (Unochapecó) formaram o grande público do júri popular ocorrido na comarca do município-sede na última sexta-feira (11/05). Toda a estrutura para um Tribunal do júri foi montada no salão nobre da instituição.

Os crimes em julgamento foram dois homicídios: um consumado e outro tentado. Ambos cometidos pelo mesmo acusado. De acordo com a denúncia apresentada, na manhã do dia 10 de janeiro de 2015, o réu efetuou um disparo de arma de fogo a partir do lado de fora da residência da ex-companheira que acabou a colarinho da cama. Dentro da casa, o acusado entrou no quarto e atirou contra a mulher e o atual namorado. Ela foi atingida e socorrida a tempo de ser resgatada. O casal, de 21 anos, morreu no local.

O júri iniciou às 8h. Na parte da manhã foram reproduzidos os depoimentos, gravados em vídeo, de 10 testemunhas. O interrogatório do réu também ocorreu antes do intervalo do almoço. A tarde seguiu com a atuação do Ministério Público e dos advogados de defesa. Houve réplica e tréplica. Por volta de 19h, a sentença foi lida. O homem foi condenado a 18 anos e quatro meses de prisão, em regime fechado, por homicídio qualificado por motivo torpe e uso de recurso que ofendeu a defesa da vítima. O conselho de sentença, formado por três homens e quatro mulheres, absoluiu o réu do crime de tentativa de homicídio ao reconhecer o erro de inexecução. Ele também recebeu a pena de dois anos de reclusão, por posse ilegal de arma de fogo, a que totalizou a pena em 18 anos e quatro meses de prisão. Do júri, ele foi levado diretamente ao complexo prisional de Chapecó.

imagens fotográficas

2-

infográficos

3-

representação iconográfica

Diário da Justiça	Assistência Judiciária Gratuita	Adoção
Estatística	CEJUSC Virtual	Autorização de Viagem
Jurisprudência	Certidões	Concursos e Estágio
Malote Digital	Custas	Jurado Voluntário
Peticionamento	Defensoria Pública	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD
PJSC-Conecta	Depósitos Judiciais	Memória
Videoconferência		Serviço de Informação ao Cidadão

Fonte: O AUTOR (2022)

Finalmente, as principais características dos elementos esquemáticos utilizados são caixas, faixas e linhas (finas, médias e grossas), havendo a manutenção da identidade visual do website por meio do uso das cores, da tipografia e logotipo.

1.3 Caracterização do TJRS: Título, URL, Instituição responsável e última atualização

O website do TJRS (<https://www.tjrs.jus.br/novo/>) é apresentado na Figura 35, sendo o próprio TJRS a instituição responsável pelo site (conteúdo e manutenção) por meio de seus setores administrativos. O acesso ao website foi realizado em 01/10/2022.

Estratégia TJRS: Objetivos e necessidades dos usuários

O website do TJRS possui a mesma classificação dos outros tribunais descritos, sendo, portanto, um site de serviço e sub-categorizado como portal. Há a segmentação de usuários, dividindo-os em internos e externos. Os usuários internos podem acessar os mecanismos e serviços por meio da opção “Faça seu Login” localizada na parte superior do site (Figura 35).

O website não realiza a segmentação dos usuários externos em “advogados” e “cidadão”, ou seja, não pré direciona o conteúdo a um determinado perfil de usuário. Ainda, o website permite a customização de suas cores por meio da ferramenta “Alto Contraste” conforme demonstra a Figura 36.

Figura 36- Customização de Alto Contraste (TJRS)

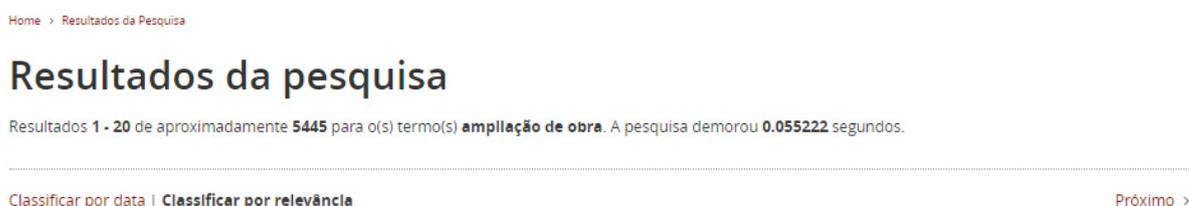


Fonte: TJRS (2022)

O site é adaptável somente a resoluções diferentes, sendo possível a sua utilização em celulares e tablets, não havendo a supressão de conteúdo. A adaptatividade também está presente durante os momentos de (i) pesquisa no site; (ii) pesquisa de processos; (iii) pesquisa de jurisprudência; (iv) pesquisa de legislação; (v) pesquisa no Diária da Justiça Eletrônico, pois é possível a utilização de filtros que direcionam a pesquisa.

A pesquisa do site (Figura 37) está localizada acima do menu principal e possibilita a adaptação dos resultados das buscas apenas por meio de recorte temporal e relevância.

Figura 37- Pesquisa geral no site (TJRS)



Fonte: TJRS (2022)

O website oportuniza a consulta processual (Figura 38) sem o direcionamento a outro sistema. A consulta exige para a sua operacionalização dados processuais, como: número do processo; comarca; número da OAB; nome da parte, e execução criminal (via portal pec ou Sistema Eletrônico de Execução Unificado).

Figura 38 – Consulta Processual TJRS

Fonte: TJRS (2022)

Em relação a pesquisa de jurisprudência (Figura 39), o website não utiliza o emprego de operadores booleanos, mas possibilita a utilização de três estratégias

para a procura de resultados: (i) com a expressão; (ii) com qualquer uma das palavras; e (iii) sem as palavras. O website oferece como filtros para a busca: Tribunal; Órgão Julgador; Relator/Redator; Tipo de Processo; Classe CNJ; Referência Legislativa; Jurisprudência; Assunto CNJ; Comarca de Origem; Assunto; Data do Julgamento; Número do Processo; Seção; e Tipo de Decisão.

Figura 39- Pesquisa Jurisprudencial (TJRS)

Filtrar resultados por: [limpar filtros](#)

Tribunal: Todos	Relator/Redator: Todos		
Órgão Julgador: Todos	Tipo de Processo: Todos		
Classe CNJ: Todos	Assunto CNJ: Todos		
Referência Legislativa: <input type="text"/>	Jurisprudência: <input type="text"/>	Comarca de Origem: <input type="text"/>	Assunto: <input type="text"/>
Data de Julgamento: 00/00/000 até 00/00/000	Número do Processo: <input type="text"/>	Seção: <input type="checkbox"/> Cível <input type="checkbox"/> Crime	
Data de Publicação: 00/00/000 até 00/00/000	Tipo de Decisão: <input type="checkbox"/> Acórdão <input type="checkbox"/> Monocrática <input type="checkbox"/> Admissibilidade <input type="checkbox"/> Dúvida de Competência		

Buscar

Fonte: TJRS (2022)

O site pode ser classificado como pré-interativo, pois os conteúdos são fornecidos imediatamente sem a necessidade de interação. A gestão de erros realizada no site é realizada por advertência – ao final da atividade, conforme demonstrado no exemplo de formulário da Figura 40.

Figura 40- Exemplo: Gestão de erros e feedback (TJRS)

1-

Formulário de Atendimento

(*) Campos de preenchimento obrigatório.

Motivo do contato * **campo obrigatório** Deseja ser contatado por * **campo obrigatório**

Selecione Selecione

CPF * **campo obrigatório** Data de Nascimento * **campo obrigatório**

Bairro * **campo obrigatório** CEP * **campo obrigatório**

Email * **campo obrigatório** Gestão de erros por advertência

2-

Feedback conclusivo

Fonte: TJRS (2022)

Durante a realização de atividades (ex: preenchimento de formulários), o website proporciona feedback de forma conclusiva ao usuário, informando o êxito da atividade.

O TJRS não proporciona de forma ostensiva ao usuário a opção de avaliar o site. A comunicação é totalmente direcionada à Ouvidoria do TJRS (Figura 41), recebendo manifestações referentes a Elogio, LGPD- Solicitação do Titular, Comentário, Crítica, Pedido de Informação, Sugestão, Reclamação e Ouvidoria da Mulher, limitada a descrição do relato a no máximo 2000 caracteres. Ainda, é oportunizado ao usuário participação em pesquisa de satisfação referente ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

Figura 41- Formulário Ouvidoria (TJRS)

Home > Formulário de Atendimento

Formulário de Atendimento

(*) Campos de preenchimento obrigatório.

Motivo do contato * Deseja ser contatado por *

Selecione Selecione Nome Completo *

CPF * Data de Nascimento * Endereço *

Bairro * CEP * Cidade * UF *

RS

Email * Telefone * Caráter Sigiloso

Nome da Mãe *

Assunto *

Digite seu texto *

0 de no máximo 2000 caracteres.

ENVIAR

Fonte: TJRS (2022)

Escopo TJRS: conteúdos e funções

A listagem sucinta dos principais conteúdos abordados no site está descrita no Quadro 3.

QUADRO 42 - PRINCIPAIS CONTEÚDOS ABORDADOS NO SITE TJRS

Institucional	Comunicação	Processos e Serviços	Publicações e Jurisprudência
Poder Judiciário	Notícias do TJRS	Consultas Processuais	Jurisprudência
O que é o Poder Judiciário	Notícias	Acompanhamento Processual	Pesquisa de Jurisprudência
Como se Estrutura	Rádio Themis	Sessões e Audiências	Súmulas
Como Funciona	Justiça Gaúcha na TV	Leilões Judiciais	Jurisprudência Administrativa
		Recuperação Judicial e Falências	Boletim Eletrônico de Ementas
		Certidões de Indisponibilidade de Sistemas	Boletim do COMAG
		Restrições Legais à Informação Desavolumar – Banco de Estatutos Sociais	Boletim da ASSESP-JUR
		Empresas Des(interessadas) – Audiência de Conciliação	Banco de Ações Coletivas
			Jurisprudência de Outros Tribunais
O TJRS	TJRS e a Imprensa	Serviços Processuais	Publicações Administrativas do TJRS
Organograma	Casos de Repercussão	Emissão de Antecedentes e Certidões	
Planejamento Estratégico	Justiça em Palavras	Verificação de Autenticidade de Documentos	
Setores	Manual de Relacionamento com a Imprensa	Informação Processual (autoatendimento)	
Órgãos Jurisdicionais		TJRS Push	
Conselhos Comissões e Comitês		Atendimento a Consumidores de Outros Estados	
História		Protocolo de Petições e Devolução de Autos de 2º Grau	
Qualidade de Gestão		Devolução de Autos de 1º Grau (Capital)	
Programa de Gestão Ambiental e ECOJUS		Requisição de Cópias de Processos	
Programa de Compliance e Integriade		Perícias e Outras Especialidades	
		Relação dos Profissionais ou Órgãos cadastrados no Cadastro Eletrônico de Peritos e Órgãos Técnicos ou Científicos	
		Editais de Eliminação de Processos	
		Corretores Credenciados	
		Processos Conclusos	

Central de Atendimento ao
Público – CAP
Balcão Virtual
Atendimento aos Advogados
pelos Desembargadores

Administração	TJRS nas Redes Sociais e Aplicativos	Processo Eletrônico	Diário da Justiça Eletrônico (DJE)
Presidência	Facebook	Portal do Processo Eletrônico	
1ª Vice-Presidência	Instagram	Sistema eproc	
2ª Vice-Presidência	Twitter	SEEU – Sistema Eletrônico de Execução Unificado	
3ª Vice- Presidência	Flickr		
Corregedoria-Geral da Justiça	YouTube		
	Aplicativos		
Direções	Ações e Programas Institucionais	Custas e Despesas	Demais Diários Oficiais
Direção Geral	Doar é Legal	Custas Processuais	Diário da Justiça Eletrônico do STF
DIGEP – Direção de Gestão de Pessoas	Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes	Emissão de Guia de Pagamento de Despesas	Diário da Justiça Eletrônico do STJ
DIALOG – Direção de Logística	Tod@s por elas	Consulta de Selo Judicial (Guia de Custas)	
DIFIN – Direção Financeira	Petição 10, Sentença 10		
DITIC – Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação			
DIJUD – Direção Judiciária			
DICOM – Direção de Comunicação Social			
DMAG – Departamento de Magistrados e Outros Juízes			
1º Grau	Eventos	Serviços Extrajudiciais	Legislação
Juízes e Pretores	Próximos Eventos	Cartórios Extrajudiciais	Busca
Juizados Especiais	Eventos Realizados	Escrituras Públicas	Leis em Geral
Juizados da Infância e da Juventude		Selo de Fiscalização Notarial e Registral	Justiça Estadual
Comarca de Porto Alegre		Consulta de Selo Digital	Regimento de Custas
Consulta a Foro		Tabela de Emolumentos	Juiz de Direito Diretor de Foro
Competente por Logradouro		Central de Busca do Registro Civil das Pessoas Naturais	Clipping de Legislação
Comarcas e Municípios Jurisdicionados		Serviços Notariais e de Registros	
Códigos das Comarcas			
Delimitação Territorial dos Foros da Região da Capital			

Evolução Histórico-Administrativa das Comarcas

2º Grau	Fale Conosco	Precatórios e RPV	Pesquisa de Doutrina
Desembargadores	Endereços e Telefones	Informações Gerais sobre	ProView
NUGEP	Horários de Atendimento	Precatórios e RPV	Publicações Acadêmicas
CIJE	às Partes	Pesquisa de Precatórios	
	Plantões	Consulta Precatórios Pagos por	
	Ouvidoria	Entidade	
	Lei de Acesso à	Consulta Precatórios Devidos	
	Informação	por Entidade	
	Atendimento à Imprensa	Câmaras de Conciliação de	
	Carta de Serviços ao	Precatórios	
	Cidadão	Regime de Pagamentos de	
		Precatórios	
		Mapa Anual de Precatórios	
		Modelos de Requerimento	
		Digitalização Acervo de	
		Precatórios pelos Advogados	

Produção do	Consultas	Bibliotecas
Conhecimento	Administrativas	Biblioteca do TJRS
Centro de Formação	Processos Administrativos	Bibliotecas de Tribunais Superiores
(CJUD)		Bibliotecas de Tribunais Estaduais
Centro de Estudos		Outras Bibliotecas
Memorial do Judiciário do		
Rio Grande do Sul		

Transparência	Feriados Locais	Revistas
Transações, Prestações		Revista de Jurisprudência
Pecuniárias e		Revista Justiça & História
Suspensões Condicionais		Revista dos Juizados Especiais
Portal da Transparência		
Relatórios Anuais		
Ouvidoria		
Lei de Acesso à		
Informação		
Estatística – Res.		
333/2020-CNJ		
Lei Geral de Proteção de		
Dados Pessoais		

Licitações e Contratos

Concursos e
Processos Seletivos
Servidores
Juiz de Direito
Notários e Registradores

Conciliadores e Juizes
 Leigos
 Estágios
 Chamadas
 Provas Realizadas
 Boletins de Nomeação -
 1º Grau

Fonte: TJRS (2022)

A Figura 42 apresente as ferramentas que o site oferece: (1) buscar, (2) imprimir, (2) copiar, (3) acessar e (4) enviar.

Figura 42- Principais ferramentas oferecidas pelo TJPR



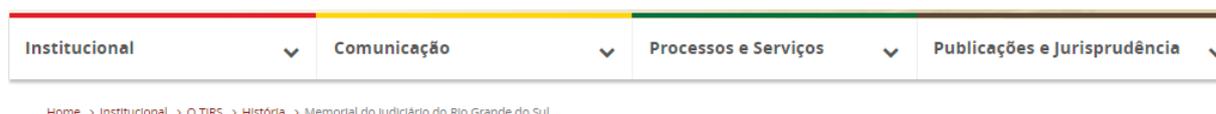
Fonte: TJRS (2022)

Estrutura do TJRS: Arquitetura e interação

A arquitetura da informação é utilizada no website em regra na forma hierarquizada, havendo poucos momentos de direcionamento do usuário a outras páginas do site, pois seu conteúdo normalmente não apresenta hiperlinks. No entanto, em razão de haver pequenas exceções que quebram a hierarquia do menu, a arquitetura da informação pode ser caracterizada como formato híbrido.

O website do TJRS possui como nível de arborescência uma largura de 4 por profundidade de 5, ou seja, os assuntos tratados no menu principal (Institucional; Comunicação; Processos e Serviços; Publicações e Jurisprudência) podem se desdobrar em até 5 assuntos, conforme aponta a Figura 43..

Figura 43– Nível de arborescência do TJRS



Home > Institucional > O TJRS > História > Memorial do Judiciário do Rio Grande do Sul

Fonte: TJRS (2022)

É utilizado na apresentação do website um modelo conceitual convencional, o qual segue um padrão e estrutura clássico. O estilo de diálogo adotado pelo site é predominante por menu e por manipulação direta, assim há a possibilidade de navegação selecionando categorias do menu ou de forma direta pelo campo de busca.

Esqueleto TJRS: Navegação

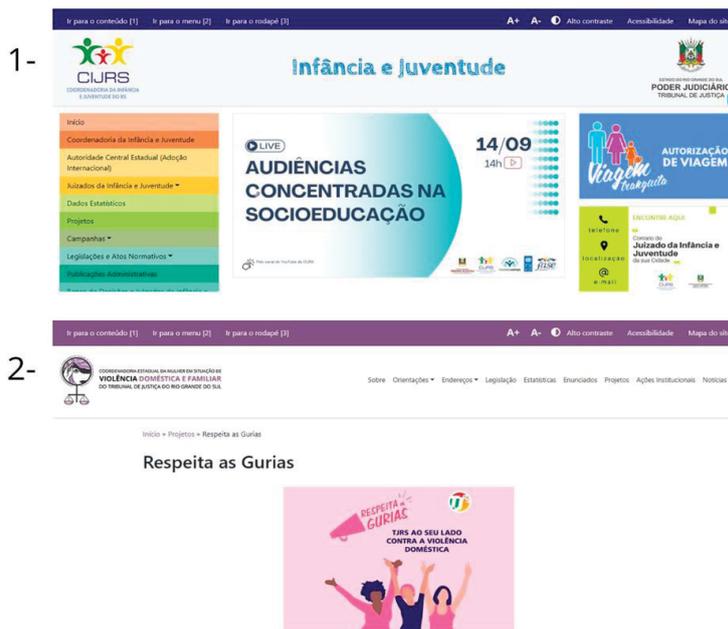
O site apresenta um nível de navegação global que aparece em todas as páginas durante a utilização, e um nível contextual que se altera conforme a seleção do conteúdo pelo usuário. As opções de avanço e retro navegação só estão presentes durante a apresentação dos resultados de busca.

O website do TJRS ressalta as áreas clicáveis por meio do texto, links, imagens, e botões que quando selecionados mudam o cursor e a cor destas áreas, facilitando a identificação ao usuário. Não há Feedback (sonoro/visual) ou Sinalização de áreas que já foram visitadas.

Em relação aos indicadores de localização não há uma padronização na apresentação de título, assim os títulos oscilam a depender do assunto e é apresentado ao usuário o *breadcrumb*, que seria o caminho realizado até a página atual.

Percebeu-se que em algumas páginas há reforço não textual à localização, conforme apresentado na Figura 44, ou seja, há um recurso visual que localiza a atual página ao usuário, no entanto seu uso não é padronizado.

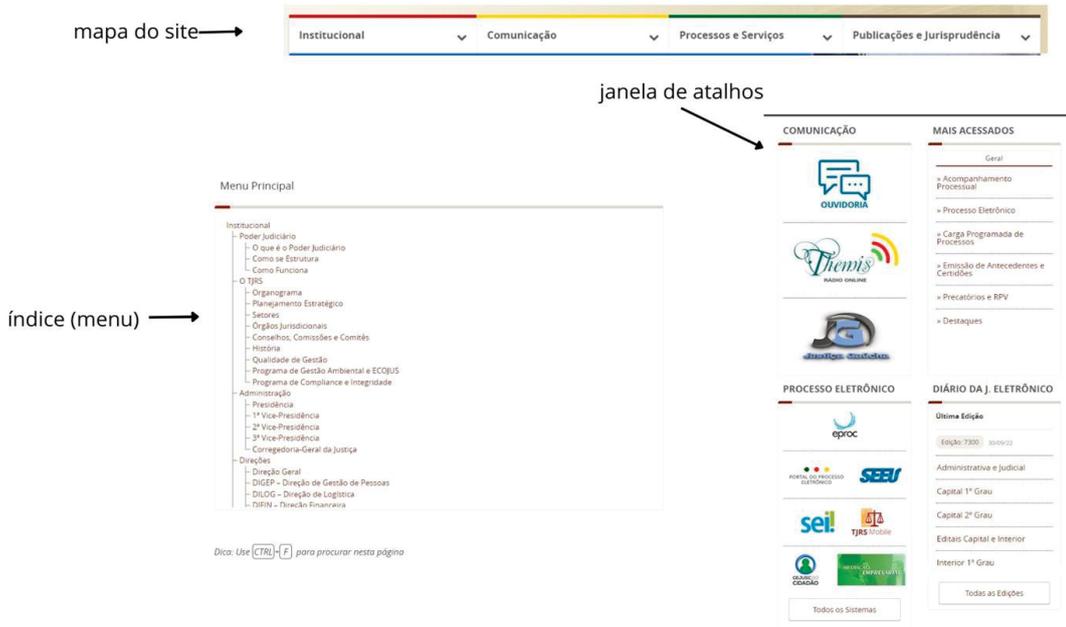
Figura 44 – Reforço não textual à localização TJPR



Fonte: TJRS (2022)

Ainda, em relação as ferramentas de auxílio à navegação o site apresenta mapa do site, índice (menu) e janela de atalhos (Figura 45).

Figura 45- Ferramentas de auxílio à navegação do TJPR

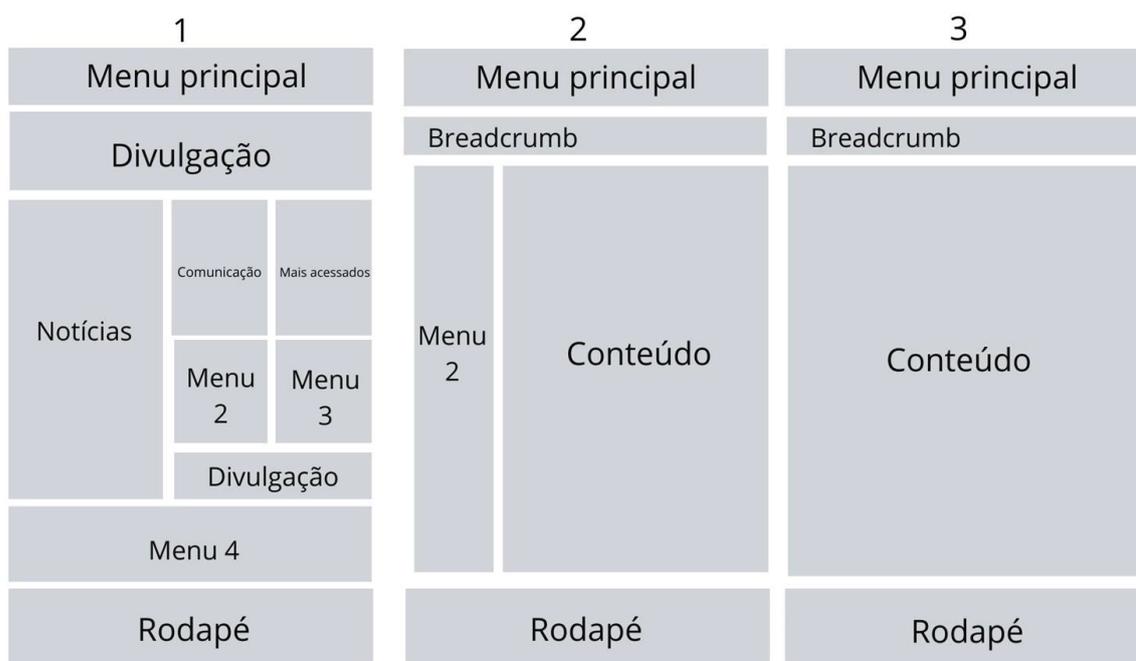


Fonte: TJRS (2022)

Esqueleto TJRS: Diagramação

O site apresenta três principais malhas de diagramação, que variam a depender do nível hierárquico e alteram a quantidade de áreas funcionais, conforme apresentado na Figura 46.

Figura 46- Malhas de diagramação do TJRS



Fonte: TJRS (2022)

Em relação aos níveis hierárquicos não há uma consistência, pois não são padronizados, e variam a depender da página selecionada. Ainda, o site possui como rolagem a orientação ortogonal vertical em sua página inteira. Sobre o uso de janelas percebeu-se que o site abre novas janelas quando selecionado determinado assunto e como via de regra não utiliza a sobreposição total em relação à página principal.

Superfície TJRS: Design Visual

Por fim, os recursos audiovisuais utilizados nos conteúdos do site restringem-se a textos, imagens estáticas, vídeos, gráficos. A família tipográfica utilizada é *Open Sans*, havendo alternância entre a escrita normal e caixa alta, que se apresenta ora em negrito, ora em preto, cinza, vermelho ou branco. A paleta de cores utiliza as variantes branco, cinza escuro, cinza, amarelo, vermelho, conforme Figura 47.

FIGURA 47– PALETA DE CORES DO TJRS

As possibilidades de customização do website estão claras e facilmente acessíveis a partir de qualquer página do site?	NÃO	SIM	SIM
Os mecanismos de adaptação permitem que o usuário navegue pelo website sem interrupção / restrição?	N.A	N.A	N.A
O website previne a ocorrência de erros?	SIM	SIM	SIM
As mensagens de erro são claras e construtivas?	SIM	SIM	SIM
O website apresenta feedback de conclusão e de andamento (quando necessário) de forma explícita e clara?	SIM	SIM	SIM
Os meios de avaliação do site pelo usuário estão facilmente acessíveis?	NÃO	SIM	NÃO
Os mecanismos de ajuda / suporte ao usuário estão facilmente acessíveis, ou seja, é óbvio como acessá-los?	SIM	SIM	SIM
A ajuda disponibilizada responde à prováveis questões dos usuários e traz mais informações do que as disponíveis na interface?	NÃO	NÃO	SIM
O usuário possui controle sobre o website(e.g., é permitido cancelar, desistir ou desfazer ações iniciadas)?	SIM	SIM	SIM

Nível 2 – Escopo (conteúdos e funções)

Questão	TJPR	TJSC	TJRS
O website providencia a informação de que o usuário necessitaria para realizar a tarefa de desenvolvimento de um website	SIM	SIM	SIM
Os textos são sucintos?	NÃO	NÃO	NÃO
Há o uso de imagens?	SIM	SIM	SIM
A terminologia empregada encontra-se de acordo com o vocabulário da área	SIM	SIM	SIM
Há um glossário para facilitar o acesso a públicos de áreas diferenciadas ou menos especializadas?	NÃO	NÃO	NÃO

Nível 3 – Estrutura (arquitetura e interação)

Questão	TJPR	TJSC	TJRS
O website apresenta equilíbrio entre largura e profundidade?	SIM	SIM	NÃO
O website apresenta equilíbrio entre hierarquia e hipertextualidade?	SIM	NÃO	NÃO
As relações entre nós de informação (estrutura do site) são evidentes?	SIM	SIM	SIM

As categorias são mutuamente excludentes?	NÃO	NÃO	NÃO
A classificação de informações em categorias foi realizada com base no conteúdo e não por granularidade ou formato de apresentação?	SIM	SIM	SIM
Informações diretamente relacionadas aparecem na mesma tela e não em telas diferentes conectadas por links?	SIM	NÃO	SIM
Evita-se o excesso de links embutidos (não se transformam em links todas as palavras-chave que se relacionem com os menus/categorias do website)?	SIM	NÃO	SIM
A metáfora (caso exista) selecionada é adequada ao propósito do website?	N.A	N.A	N.A
O estilo de diálogo predominante é simples e intuitivo?	SIM	SIM	SIM

1.4.4 Nível 4 – Esqueleto (navegação e diagramação)

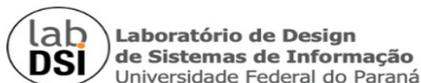
Questão	TJPR	TJSC	TJRS
Os nomes de links são concisos e explicitam o conteúdo da página a que remetem?	SIM	SIM	SIM
Ícones aparecem sempre rotulados (rótulo fixo ou por aproximação do cursor)?	SIM	SIM	SIM
Evita-se adicionar comentários explanatórios a links textuais?	SIM	SIM	SIM
O website diferencia claramente os links já visitados daqueles ainda por visitar?	NÃO	NÃO	NÃO
O website sinaliza os links que acabaram de ser acionados?	NÃO	NÃO	NÃO
Links para a homepage e para pelo menos uma ferramenta de auxílio à navegação estão disponíveis em todas as páginas?	SIM	SIM	SIM
O website apresenta o caminho feito pelo usuário até a página atual?	SIM	SIM	SIM
O sistema de navegação se mantém constante?	SIM	SIM	SIIM
Todas as páginas aparecem em contexto (orientação global e local)?	SIM	SIM	SIM
As informações se complementam quando há vários indicadores de localização?	SIM	SIM	SIM
O site oferece ferramentas de auxílio à navegação (alternativas à navegação nó a nó)?	SIM	SIM	SIM
A ferramenta de busca (se disponível) possui uma opção default de modo que o usuário não necessite configurar nada?	SIM	SIM	SIM
O usuário pode escolher as opções de busca e a forma de apresentação dos resultados?	SIM	SIM	SIM

Utiliza-se uma malha gráfica (grid) para a organização dos elementos nas páginas?	SIM	SIM	SIM
O cabeçalho não toma mais do que 25% da área da janela?	SIM	SIM	SIM
O cabeçalho e o rodapé estão claramente separados do restante da página?	SIM	SIM	SIM
Os menus, ferramentas etc. aparecem nas páginas sempre na mesma localização?	SIM	SIM	SIM
As páginas são curtas (máxima rolagem de 2 ½ janelas do browser)?	SIM	SIM	SIM
As ações estão posicionadas de forma lógica nas páginas, seguindo a ordem de realização das tarefas?	SIM	SIM	SIM
Os botões de ação estão próximos dos itens a que se relacionam?	SIM	SIM	SIM

Nível 4 – Superfície (design visual)

Questão	TJPR	TJSC	TJRS
O design gráfico evidencia as relações hierárquicas em cada página e a estrutura do website?	SIM	SIM	SIM
O design gráfico mantém a identidade visual do website entre páginas?	SIM	SIM	SIM
A família tipográfica escolhida é comum, familiar?	SIM	SIM	SIM
O texto é apresentado de forma estática?	SIM	SIM	SIM
O texto encontra-se majoritariamente alinhado à esquerda?	NÃO	NÃO	SIM
Palavras importantes foram destacadas para chamar a atenção do usuário?	SIM	SIM	SIM
Utilizam-se, sempre que possível, imagens para revelar o conteúdo das páginas, em vez de apenas descrição textual?	NÃO	NÃO	NÃO
Existe uma relação clara entre as imagens e o texto a que se referem?	SIM	SIM	SIM
Evita-se o uso gratuito de animações?	SIM	SIM	SIM
Anúncios (quando existentes) estão posicionados nas bordas externas das páginas, de forma o mais discreta possível em relação às áreas de navegação e de conteúdo?	N.A	N.A	N.A
As cores foram selecionadas de forma que as páginas também possam ser impressas/lidas em preto e branco?	IM	IM	IM
O uso da cor é sutil, a não ser quando se deseja deliberadamente chamar atenção para determinado item?	NÃO	SIM	NÃO
Existe consistência na apresentação visual das informações e sistema de navegação?	SIM	SIM	SIM

ANEXO 2 – PARECER POSITIVO DA APLICAÇÃO DO MODELO DESCRITIVO- NORMATIVO PARA ANÁLISE DOS WEBSITES INSTITUCIONAIS DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO SUL.



Curitiba, 30 de dezembro de 2022

Parecer técnico

As docentes do Departamento de Design/Programa de Pós-graduação em Design da Universidade Federal do Paraná, Dra. Stephania Padovani, Dra Carla G. Spinillo e Dra Juliana Bueno, realizaram inspeção técnica sobre uso do Modelo descritivo-normativo para análise de websites no documento referente à dissertação de mestrado de autoria de Carlos Soares de Paula Filho. O modelo descritivo-normativo foi publicado no periódico 'Produção, v. 19, n. 3, set./dez. 2009, p. 514-528 com autoria de Padovani, Spinillo e Gomes. O parecer foi positivo, indicando o uso adequado do Modelo na análise de amostra de websites institucionais dos tribunais de justiça da região sul, como parte da pesquisa do referido mestrando.

Sem mais e salve melhor juízo, este é o parecer



Dra Carla G Spinillo
Coordenadora do LabDSI
Matrícula UFPR: 103932