

idp

v. 5 n. 1

157

DEBATES EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

WORKING PAPER

**A ADERÊNCIA DO PORTAL ELETRÔNICO DO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO
MARANHÃO À LUZ DA RESOLUÇÃO 215 DO
CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**

Mizzi Gomes Gedeon

A ADERÊNCIA DO PORTAL ELETRÔNICO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO À LUZ DA RESOLUÇÃO 215 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

Mizzi Gomes Gedeon¹

¹ Mestre em Administração Pública pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP – Brasil. E-mail: mizzi@gomesgedeon.com.br. ORCID: 0009-0005-2468-4659

IDP

O IDP é um centro de excelência no ensino, na pesquisa e na extensão nas áreas da Administração Pública, Direito e Economia. O Instituto tem como um de seus objetivos centrais a profusão e difusão do conhecimento de assuntos estratégicos nas áreas em que atua, constituindo-se um *think tank* independente que visa contribuir para as transformações sociais, políticas e econômicas do Brasil.

DIREÇÃO E COORDENAÇÃO

Diretor Geral

Francisco Schertel

Coordenador do Mestrado Profissional em Administração Pública

Caio Resende

CONSELHO EDITORIAL

Coordenação

Paulo Castro

Renan Holtermann

Milton Mendonça

Supervisão e Revisão

Emmanuel Brasil

Débora Dossiatti

Apoio Técnico

Igor Silva

Projeto gráfico e diagramação

Juliana Vasconcelos

DEBATES EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Revista Técnica voltada à divulgação de resultados preliminares de estudos e pesquisas aplicados em desenvolvimento por professores, pesquisadores e estudantes de pós-graduação com o objetivo de estimular a produção e a discussão de conhecimentos técnicos relevantes na área de Administração Pública.

Convidamos a comunidade acadêmica e profissional a enviar comentários e críticas aos autores, visando o aprimoramento dos trabalhos para futura publicação. Por seu propósito se concentrar na recepção de comentários e críticas, a Revista Debates em Administração Pública não possui ISSN e não fere o ineditismo dos trabalhos divulgados.

As publicações da Revista estão disponíveis para acesso e download gratuito no formato PDF. Acesse: www.idp.edu.br

As opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e inteira responsabilidade dos autores, não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista do IDP. **Qualquer citação** aos trabalhos da Revista só é permitida mediante autorização expressa do(s) autor(es).

SUMÁRIO

1. Introdução	6
2. Referencial De Literatura	6
2.1 O papel da transparência e da accountability	7
2.2 Diretrizes de Transparência do CNJ	9
3. Metodologia	12
4. Resultados E Discussão: Aderência Do Portal Do Tribunal De Justiça Do Estado Do Maranhão	12
4.1 Análise dos indicadores do CNJ levantados	13
4.2 Entrevistas	14
4.3 Coleta de dados e análise dos dados coletados	17
5. Considerações finais	27
6. Referências	29

Resumo:

O presente trabalho tem por objetivo avaliar a adequação do sítio eletrônico do Tribunal Justiça do Estado do Maranhão às diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça acerca da transparência e publicidade. A pesquisa lança a hipótese de verificar se o portal de buscas processuais do TJ-MA está de acordo com as diretrizes de transparência estabelecidas pelo CNJ. Para realização do presente objetivo, o estudo valeu-se de 42 (quarenta e duas) entrevistas semiestruturadas, direcionadas a servidores, magistrados, membros do CNJ e público em geral, para compreender como funciona a usabilidade e a experiência dos entrevistados na busca pelas informações exigidas pelo CNJ no quesito de transparência ativa, passiva e boas práticas de gestão. Ao longo da pesquisa, foi possível observar que a implementação das medidas previstas especialmente na Resolução n.º 265 do CNJ, em sua grande maioria, já foi feita no portal do TJ-MA, entretanto, a usabilidade e a experiência do usuário no site impedem que estes encontrem com facilidade as referidas informações.

Palavras-Chave: Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão; transparência; Conselho Nacional de Justiça; eficiência; planejamento.

Abstract:

The present work aims to evaluate the adequacy of the website of the Court of Justice of the State of Maranhão (TJ-MA) to the guidelines established by the National Council of Justice (CNJ) regarding transparency and publicity. Eventual improvement or adaptation of the portal can enhance and encourage access to the data available there by the general public, and assist controlling institutions in the planning of the implementation of preventive measures and the creation of management instruments, in addition to promoting social control and transparency. The research hypothesizes whether the TJ-MA procedural search portal complies with the transparency guidelines established by the CNJ. Added to the hypothesis is the idea that the eventual facilitation of access by the general public to the information contained therein would open up possibilities for the population's critical sense to contribute to the improvement of this system.

Keywords: Court of Justice of the State of Maranhão; transparency; Brazilian National Council of Justice; efficiency; planning.

1. INTRODUÇÃO

A aplicação da Lei de Acesso à Informação no Poder Judiciário implica na obrigação de transparência ativa, ou seja, na divulgação proativa de informações de interesse público, como dados orçamentários, estrutura organizacional, contratos, licitações, entre outros.

Entretanto, mesmo com a promulgação da LAI e das resoluções do CNJ, estudos sugerem que a efetivação de leis de acesso à informação pública enfrenta vários obstáculos no Brasil (Jornal da USP. 2022). Dito isto, o presente trabalho buscou analisar a adequação do portal eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJ-MA) às diretrizes de transparência e acesso à informação estabelecidas pelo CNJ, questionando como aperfeiçoar o sistema de buscas do TJ-MA a fim de atender às diretrizes de transparência estabelecidas pelo CNJ?

Nesse sentido, a pesquisa visou o aperfeiçoamento do portal eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, analisando como este poderia ser melhor organizado para que o público tenha uma experiência de navegabilidade clara, transparente e eficaz. Uma vez que não é suficiente o cumprimento de requisitos em formato checklist, como proposto pelo CNJ, sem verificar de que forma o verdadeiro usuário daquele portal percebe essas informações, ou melhor, as encontra; é necessário e essencial que as informações sejam disponibilizadas de forma clara e que sejam facilmente acessíveis a todos os públicos, tanto os profissionais da área quanto os cidadãos.

O termo usabilidade, para Lowdermilk (2019), corresponde ao estudo de como os seres humanos se relacionam com qualquer produto. Já para Teixeira (2014), a usabilidade deve garantir que as interfaces sejam fáceis de usar. Isto porque a informação de que o usuário necessita deve ser encontrada de maneira rápida e fácil. O sistema deve oferecer os meios para que a informação seja localizada de forma simples. E a Administração Pública precisa que isso seja, também, uma prioridade.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 O papel da transparência e da *accountability*

Os conceitos de Gestão Pública costumam ser amplos e demasiadamente complexos e dispõe sobre a forma e as funções do gerenciamento público dos negócios entendidos como governamentais.

Bueno e Oliveira (2002) consideram a Gestão Pública como sendo:

[...] a modernização da administração carregada de objetivos a serem cumpridos, como: combater o patrimonialismo e o clientelismo vigentes durante tantos anos; melhorar a qualidade da sua prestação de serviços à sociedade; aprimorar o controle social; fazer mais ao menor custo possível, aumentando substancialmente a sua eficiência, pois não há recursos infinitos disponíveis para o alcance de todas as demandas sociais.

Por esse entendimento, pode-se afirmar que os gestores precisam atender às necessidades dos cidadãos dentro do princípio da eficiência administrativa, ou seja, atender às crescentes demandas com cada vez menos recursos financeiros².

Assim, é possível considerar que essa tarefa é desafiadora, pois consiste no marco da Nova Gestão Pública (NGP). A Nova Gestão Pública busca, desta forma, com responsabilização e transparência, uma maior eficácia no campo da Administração Pública. É um modelo que busca simplificar a tomada de decisão, atacando a principal justificativa de ineficiência para a maioria dos líderes governamentais: a burocracia exacerbada (GETZ,2023).

Conforme visto, a transparência, em termos práticos, significa permitir o livre acesso a informações sobre as atividades governamentais e, mais do que isso, corresponde a informações abrangentes e livremente disponíveis. Em meio a esse contexto, está a sociedade contemporânea, que está adaptada a um universo no qual todas as informações desejadas estão disponíveis na palma da mão. Nesse sentido, é mais do que natural que nas últimas décadas tenha crescido a exigência de uma transparência maior dos órgãos públicos acerca do seu funcionamento, dos seus gastos e, sobretudo, da sua eficácia.

² Porém, diferente da iniciativa privada, o setor público deve oferecer seus serviços/produtos para atender às necessidades da população em geral, sem visar o lucro. Afinal, cabe aos agentes públicos promover o bem-estar social da população, tendo por base fundamentos éticos, morais e legais, priorizando exclusivamente os interesses públicos e não os próprios ou de terceiros.

Nesse sentido, Santin e Frizon (2020) aduzem que:

Uma das maiores preocupações da administração pública burocrática é controlar os meios e modos da atuação estatal, com o controle pré-definido das atividades a serem exercitadas e sobre o manto de um regulamento que deve ser fielmente seguido pelos funcionários públicos. Com isso, ao longo dos anos a administração pública se tornou fortemente enrijecida e morosa. Esse modelo de execução das atividades públicas não acompanhou o avanço da tecnologia e das sociedades, que se tornaram redes complexas de interação social. Diante do fluxo exacerbado de informações cada vez mais rápidas e completas os cidadãos são chamados a cada vez mais interagir com o Estado, que deve fornecer respostas e soluções condizentes aos anseios sociais.

Na mesma lógica, enquadra-se o conceito de *accountability* – o cidadão deve ter acesso a mecanismos para cobrar dos agentes do governo justificativas sobre suas ações. Ou seja, mecanismos que permitam a responsabilização por falhas (em relação ao cumprimento da lei ou de compromissos firmados) no desempenho das suas atividades.

A *accountability* pode ser verificada por duas dimensões: horizontal e vertical. A horizontal parte da premissa de que os órgãos podem fiscalizar uns aos outros, pois inexistem hierarquia entre os órgãos de poder. A vertical, por sua vez, parte da premissa de que existe uma disposição hierárquica entre os órgãos de poder da sociedade (SANTIN;FRIZON,2002).

Desse modo, a transparência dos órgãos públicos é o melhor meio para que a população consiga fiscalizar e participar ativamente do jogo democrático. Peruzzotti e Smulovitz (2006) destacam, entretanto, que o conceito tradicional de *accountability* ignora a contribuição da sociedade civil no controle das autoridades: trata-se da *accountability* social, que analisa quais consequências a relação de fiscalização entre atores sociais e agentes estatais pode trazer para o fomento de funcionários públicos mais responsáveis.

Para Joshi e Houtzager (2023), “a *accountability* social representa um avanço no pensamento sobre as formas pelas quais os cidadãos podem exercer controle sobre a autoridade pública em contextos onde os mecanismos tradicionais de *accountability* política falharam amplamente”.

Independentemente do tipo ou dimensão de *accountability*, a mais relevante para a democracia é aquela que se assenta sobre a transparência e a independência (KERCHE; OLIVEIRA, 2020). Portanto, é possível confirmar que o papel da transparência dos órgãos

públicos está intimamente relacionado com a accountability, e que é por meio da relação entre essas duas instituições que a democracia se constrói e se desenvolve.

2.2 Diretrizes de Transparência do CNJ

O Conselho Nacional de Justiça tem a função de ser um controle externo do Poder Judiciário, sobretudo naquilo que tratar da autonomia administrativa e financeira, bem como da averiguação dos deveres funcionais dos magistrados. Antes da Emenda Constitucional n.º 45 de 2004, o Poder Judiciário possuía autonomia administrativa e financeira, mas faltava articulação entre os tribunais³ – uma visão mais voltada para a promoção da Justiça e não apenas para fins de gestão de gastos com pessoal.

Nesse sentido é o entendimento de Tomio e Robl Filho (2013) sobre o tema:

A atuação do CNJ promove principalmente um redesenho parcial das relações de poder administrativo, disciplinar, orçamentário e financeiro no seio do poder Judiciário, retirando poder principalmente das direções dos tribunais. As competências do CNJ promovem principalmente a accountability horizontal, pois o conselho exige informações e justificações dos magistrados, tribunais, servidores auxiliares, cartórios e notários, podendo sancioná-los. Por outro lado, por meio da concretização do princípio da publicidade no poder Judiciário, do recebimento de denúncias de ilícitos disciplinares de agentes judiciais, da existência de ouvidorias de justiça e da apresentação de relatórios, o CNJ possibilita o exercício de accountabilities sociais no poder Judiciário.

As competências do Conselho Nacional de Justiça estão diretamente associadas à autonomia do próprio Poder Judiciário. O intuito desse órgão é de que, a partir de medidas normativas e de planejamento estratégico, o Poder Judiciário possa se adequar à realidade e à necessidade que a sociedade contemporânea lhe impõe, o que, para os fins deste trabalho, está relacionado com o dever de prestar informações aos cidadãos (COSTA FILHO; MELLO; KOCH; BLINDE, 2002).

³ A doutrina constitucional geralmente associa o Poder Judiciário antes da Emenda Constitucional n.º 45 de 2004 a arquipélagos – havia muitos tribunais, mas nenhum direcionamento para tratar de coisas muito maiores do que o quadro pessoal de cada jurisdição. A partir da criação do Conselho Nacional de Justiça, esses tribunais passaram a prestar contas, seguir metas, estabelecer políticas públicas, o que inclusive acarretou um avanço significativo na modernização do Judiciário.

Para Schmidt (2021), a proximidade do Judiciário com a sociedade civil é essencial para a legitimidade do próprio sistema jurídico. Segundo a autora, a confiança depositada nas cortes de justiça ganha ainda mais importância à medida que se analisa um aumento do Poder Judiciário nas últimas décadas, tanto no sentido do crescimento significativo da litigância, quanto no aspecto da ampliação do alcance e do impacto da jurisdição e da maior permeabilidade das decisões judiciais no campo das políticas públicas.

Leite (2021) afirma ainda que o aperfeiçoamento da relação entre o Poder Judiciário e a sociedade civil perpassa a exposição midiática controlada que proporcione repercussões positivas na reputação da jurisdição. Isto é, o cidadão comum deve visualizar o Poder Judiciário como um órgão público imparcial, confiável, seguro, eficiente, isonômico e que zela pelos recursos públicos. É no entrelaço entre o uso adequado das mídias sociais e da comunicação tradicional que o Judiciário poderá construir sua imagem perante a população e assim se aproximar dela e permitir que ela se aproxime, garantindo, em última análise, que os direitos previstos no texto constitucional não sejam meras palavras dispostas em um pedaço de papel.

Como meio para fortalecer a transparência e, por consequência, a relação entre Poder Judiciário e sociedade civil, o Conselho Nacional de Justiça editou algumas normas que merecem aqui uma análise pormenorizada. São elas: a Resolução n.º 85, de 2019; a Portaria n.º 198, de 2019, e a Portaria n.º 119, de 2021.

A Resolução n.º 85, de 2009, dispõe sobre a Comunicação Social no âmbito do Poder Judiciário e foi alterada pela Resolução n.º 326, de 2020. O CNJ compreendeu que para atingir o nível de comunicação adequada com a sociedade seria necessária a criação de uma política nacional de comunicação social para orientar todo o Poder Judiciário, já que essa necessidade é um desfasamento existente em todos os tribunais brasileiros, o que tinha consequências negativas tanto na relação com o exterior quanto entre os órgãos dos próprios tribunais e entre tribunais.

Assim, a Resolução n.º 85, de 2009, estabelece, logo em seu dispositivo inicial, que as ações de comunicação social do Poder Judiciário deverão ser realizadas conforme os temos ali dispostos.

O dispositivo supracitado deixa expressa a pretensão do Conselho Nacional de Justiça de aproximar o Poder Judiciário da sociedade por meio da promoção de políticas públicas e da divulgação dos direitos e deveres dos cidadãos, bem como, através dos serviços realizados pelo Poder Judiciário, estimular a participação ativa da sociedade na criação das políticas públicas, prestar informação sobre temáticas que sejam de interesse público para as diversas camadas e setores sociais, e melhorar o conhecimento do público sobre o funcionamento do Judiciário e de seus servidores.

Outro ponto importante na relação do Poder Judiciário com a sociedade é em relação às informações sobre a sua eficácia diante da atividade-fim – resolver conflitos. Sobre esse ponto, cabe destacar o Relatório Justiça em Números⁴. Além da amostragem do Conselho Nacional de Justiça, a Resolução n.º 333, de 2020, determinou que os órgãos do Poder Judiciário inserissem um campo/espaco denominado “Estatística” na página principal dos seus sítios eletrônicos para reunir dados abertos sobre a atividade-fim do Poder Judiciário.

Desse modo, nota-se que é parte do escopo de ação do Conselho Nacional de Justiça o fortalecimento da relação entre Poder Judiciário e sociedade civil.

Por fim, importante destacar que para além do direito de informação previsto constitucionalmente, no Brasil, a Lei de Acesso à Informação Governamental apresenta, em termos gerais, a quem é direcionada, como se darão o acesso e a divulgação das informações, a forma como as informações devem ser requeridas junto aos órgãos e entidades, quais são os documentos sigilosos não passíveis de requerimento e as responsabilidades em caso de negativa de informações ou de tratamento indevido de informações sigilosas, ou pessoais (Lei nº 12.527/2011).

⁴ BRASIL. Painel Justiça em Números. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/>. Acesso em: jan. 2023.

No cumprimento da Lei, devem ser asseguradas pelos órgãos e entidades do Poder Público a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela, e sua divulgação.

Desse modo, o arcabouço legal, juntamente com as resoluções já editadas pelo CNJ, possibilita o enquadramento dos sítios eletrônicos dos Tribunais, no intuito de que estes efetivem o direito de acesso à informação e possibilitem a ampla publicidade dos dados ali existentes.

3. METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho foi utilizada a metodologia de pesquisa bibliográfica e qualitativa, com enfoque na adequação do sistema às diretrizes de transparência estabelecidas pelo CNJ, e com a realização de entrevistas semiestruturadas com usuários e operadores do referido sítio. O estudo diagnóstico se deu por meio de entrevistas direcionadas a 42 (quarenta e dois) possíveis usuários do portal eletrônico do TJ-MA, realizadas no período de dezembro de 2023 a junho de 2024, tanto presencialmente quanto por sistemas de videoconferência, com base em roteiro prévio.

Os resultados foram transcritos para futura pesquisa, e os entrevistados foram convidados a responder questionário eletrônico de análise de dados do google *forms*, o qual foi enviado de forma online, com perguntas realizadas com base nos indicadores propostos pelo CNJ, vide Resolução 215/2015. Os resultados foram transformados em gráficos e estão abaixo expostos.

Destaca-se que as entrevistas foram gravadas e transcritas, com a expressa anuência de todos os entrevistados, nos termos da lei geral de proteção de dados em vigor.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO: ADERÊNCIA DO PORTAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Dentro do panorama apresentado de resoluções editadas pelo Conselho Nacional de Justiça, faz-se um recorte, no formato de quadro resumo, das resoluções que embasaram a análise do tópico a seguir, apresentado abaixo (quadro 1):

Quadro 1 – Normas do CNJ sobre a transparência e a adequação dos portais eletrônicos

Norma	Publicação	Conteúdo
Resolução n.º 215	2015	Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.
Resolução n.º 265	2018	Altera os dispositivos da Resolução n.º 215, de 2015.

Fonte: elaborado pela autora

4.1 Análise dos indicadores do CNJ levantados

Considerando a competência do CNJ de controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, o órgão promulgou a Resolução n.º 215/2015 no intuito de regulamentar a aplicação do acesso à informação e conceder uniformidade aos portais eletrônicos dos Tribunais de Justiça do país.

O principal aspecto trazido na Resolução n.º 215, de 16 de dezembro de 2015, é a necessidade do Poder Judiciário de fomentar e possibilitar a transparência na divulgação das atividades dos seus órgãos. Para isso, o CNJ indica itens para a avaliação dos tribunais no anexo II referida resolução, os quais foram posteriormente atualizados pelo anexo da Resolução n.º 265, de 2018.

Entretanto, ao mesmo tempo em que pese o aspecto positivo do formato proposto pelo CNJ, verifica-se que os itens não observam a experiência do usuário no encontro das informações necessárias, bastando a existência ou não dos itens no site para que o tribunal seja avaliado positivamente ou não.

Com relação aos indicadores propostos pelo CNJ, este estudo fez um recorte, selecionando alguns itens considerados os mais importantes dentro da transparência ativa,

da transparência passiva e da experiência do usuário para proceder com a análise proposta, nos termos expostos a seguir.

4.2 Entrevistas

Com relação aos indicadores propostos pelo CNJ, este estudo fez um recorte, selecionando alguns itens considerados os mais importantes dentro da transparência ativa, da transparência passiva e da experiência do usuário para proceder com a análise proposta, nos termos expostos a seguir.

Conforme explanado por Rosália Duarte (2004), as entrevistas são fundamentais quando se deseja mapear práticas, crenças e valores de universos específicos. Sendo bem realizadas, as pesquisas nos permitem “uma espécie de mergulho em profundidade” na compreensão da temática estudada. Nesse sentido, avalia-se a percepção dos entrevistados sobre o objeto desta pesquisa (quadro 2):

Quadro 2 – Itens avaliados nas entrevistas

Item	Resolução	Respostas possíveis
1. Você entende que as informações do <i>site</i> observam o caráter informativo, educativo ou de orientação social?	Resolução n.º 215/2015 do CNJ	- Sim - Não
2. Você encontra com facilidade endereços, telefones e horários de atendimento ao público do órgão?	Resolução n.º 215/2015 do CNJ	- Sim - Não
3. Você consegue acompanhar com facilidade o calendário de sessões, pautas e audiências?	Resolução n.º 215/2015 do CNJ	- Sim - Não

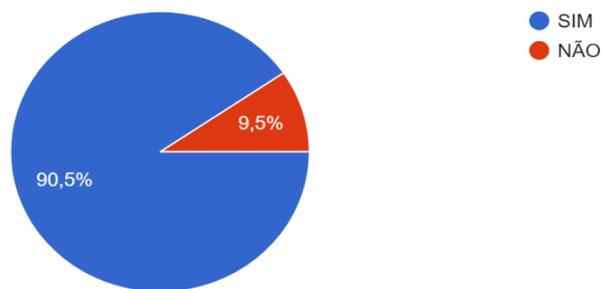
4. Você consegue facilmente identificar no site o funcionamento de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no qual o cidadão possa entregar pessoalmente o pedido de acesso a informações?	Resolução n.º 215/2015 do CNJ	- Sim - Não
5. O site possibilita o acompanhamento de sessões de órgãos colegiados?	Resolução n.º 215/2015 do CNJ	- Sim - Não
6. Você, como cidadão, consegue encontrar informações suficientemente claras para acompanhar a sua eventual movimentação processual?	Resolução n.º 215/2015 do CNJ	- Sim - Não
7. Você considera satisfatória a divulgação nas redes sociais de ações, produtos e decisões?	Resolução n.º 215/2015 do CNJ	- Sim - Não
8. O site possibilita a extração de relatórios?	Resolução n.º 215/2015 do CNJ	- Sim - Não

Fonte: elaborado pela autora

O estudo diagnóstico se deu por meio de entrevistas direcionadas a 42 (quarenta e dois) possíveis usuários do portal eletrônico do TJ-MA. Destes, 38 declararam usar ativamente o portal eletrônico do órgão em estudo. Vejamos na figura 1:

Figura 1 – Pergunta 1

1. Você utiliza o Portal Eletrônico do TJ-MA?
42 respostas



Fonte: elaborado pela autora

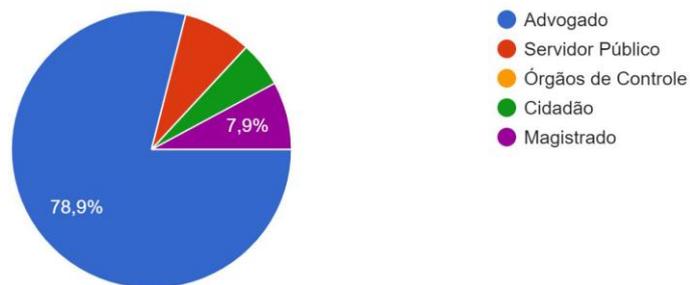
O estudo diagnóstico se deu por meio de entrevistas direcionadas a 42 (quarenta e dois) possíveis usuários do portal eletrônico do TJ-MA. Destes, 38 declararam usar ativamente o portal eletrônico do órgão em estudo. Vejamos na figura 1:

Diante da resposta positiva no item 01, a segunda variável foi pensada para entender qual o perfil deste usuário. Nesse cenário, 78,9% dos entrevistados foram advogados, 7,9% magistrados, 7,9% servidores públicos e 5,3% demais cidadãos. Segue espelho da resposta em formato de gráfico na figura 2:

Figura 2 - Pergunta 02

2. Se sim, você acessa sob qual função?

38 respostas



Fonte: elaborado pela autora

4.3 Coleta de dados e análise dos dados coletados

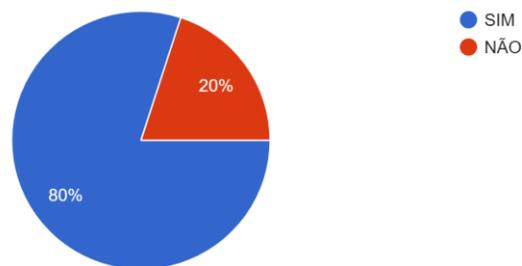
Os primeiros quesitos avaliados serviram de parâmetro geral para a análise da transparência ativa do portal eletrônico do TJ-MA, com base no art. 5.º, inciso I, da Resolução CNJ n.º 215/2015⁵ e no Anexo Único da Resolução n.º 265/2018⁵. O gráfico da figura 3 apresenta um compilado das informações obtidas na pesquisa aplicada.

⁵ CNJ n.º 215/2015¹²¹ e no Anexo Único da Resolução n.º 265/2018¹²². O gráfico da figura 3 apresenta um compilado das informações obtidas na pesquisa aplicada.

Figura 3 - Pergunta 03

3. Você entende que as informações do site observam o caráter informativo, educativo ou de orientação social?

40 respostas



Fonte: elaborado pela autora

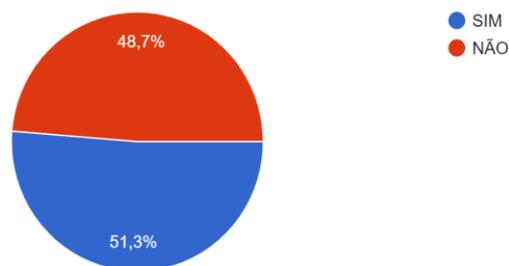
Examinando os dados coletados, verifica-se que 80% (oitenta por cento) dos entrevistados possuem a percepção de que o site do TJ-MA obedece ao caráter informativo, educativo e de orientação social proposto pelo CNJ.

O segundo quesito avaliado trata sobre o art. 6.º, incisos I e II, da Resolução 215/2015, o qual dispõe sobre a existência no site de informações sobre endereço físico, eletrônico, horários de funcionamento e atendimento ao público do órgão, conforme demonstrado na figura 4.

Figura 4 - Pergunta 04

4. Você encontra com facilidade endereços, telefones e horários de atendimento ao público do órgão?

39 respostas



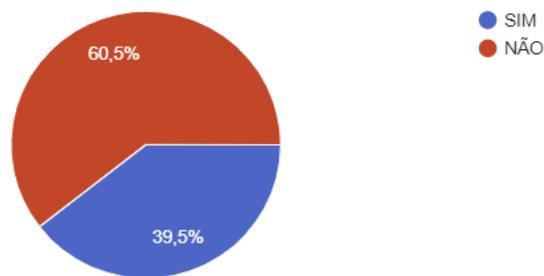
Neste aspecto da transparência ativa, percebe-se que mesmo com um recorte de público-alvo com instrução profissional elevada, ainda há notória dificuldade de encontrar informações básicas para contato e acesso ao órgão em questão, o que sugere a necessidade de layouts mais claros, ou campos de busca que permitam o encontro de tais informações.

Um dos quesitos inquiridos, o qual é avaliado no campo da transparência ativa pelo CNJ, é se o site dispõe de mecanismo que permita acompanhar o calendário de sessões, pautas e audiências. Neste ponto, nota-se que a percepção do usuário é de que o site não possibilita esse acompanhamento com facilidade, como se pode observar nas figuras 5 e 6.

Figura 5 – Pergunta 6

5. Consegue acompanhar com facilidade o calendário de sessões, pautas e audiências?

38 respostas

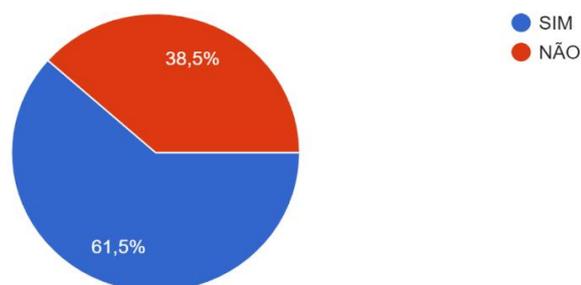


Fonte: elaborado pela autora

Figura 6 – Pergunta 7

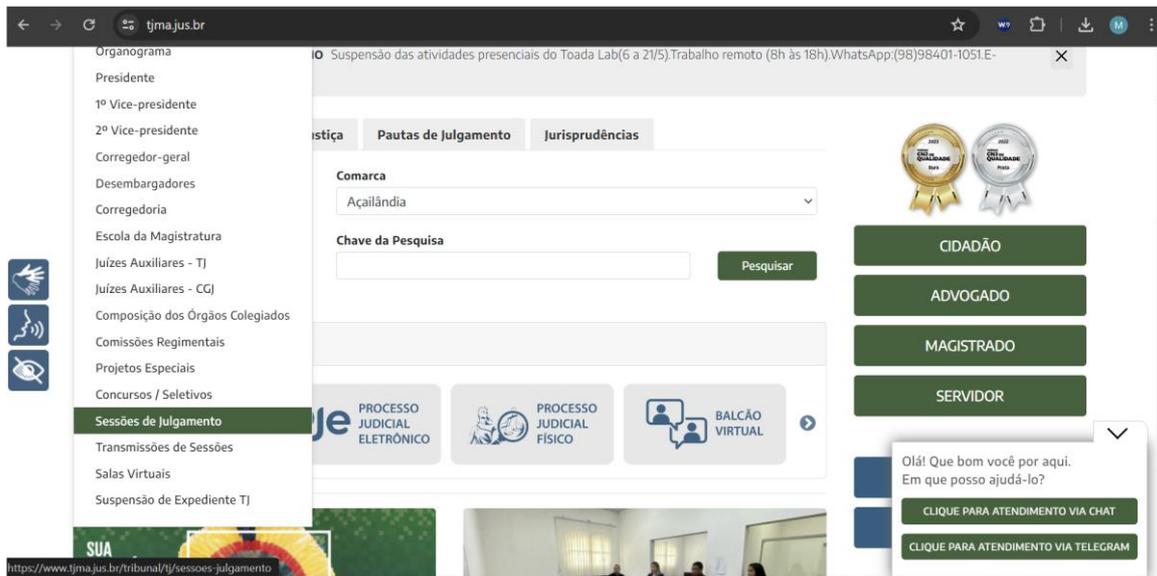
7. O site possibilita o acompanhamento de sessões dos órgãos colegiados?

39 respostas



Ao analisar o site do Tribunal de Justiça do Maranhão, percebe-se que o órgão disponibiliza os links para acompanhamento das sessões e pautas, entretanto, os mesmos estão desatualizados (em consulta realizada no dia 08 de maio de 2024), como demonstrado na figura 7, o que aparenta não ser uma boa prática de transparência, segundo a análise do CNJ.

Figura 7 – Site TJ-MA – Link das sessões de julgamento

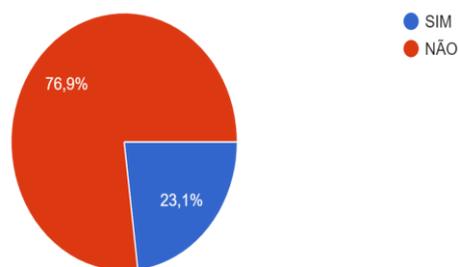


Fonte: TJ-MA, 2024.

No campo da transparência passiva, aquela que depende de uma solicitação do cidadão, verificaram-se alguns quesitos, expostos no gráfico da figura 8.

Figura 8 - Pergunta 06

6. Você consegue facilmente identificar no site o funcionamento de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) a que o cidadão possa entregar pessoalmente o pedido de acesso a informações?
39 respostas



Fonte: elaborado pela autora.

Neste importante aspecto de análise, 76,9% do público entrevistado não encontrou com facilidade o funcionamento de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no qual seja possível protocolar um pedido de acesso a informações.

Em busca no site, verificou-se que há um campo que corresponde ao Serviço de Informações ao Cidadão, entretanto, ao clicar no link dos telefones e horários de atendimento, por exemplo, o site é redirecionado para a página geral de telefones das comarcas, e não para uma página específica do Serviço de Informações ao Cidadão e do Portal da Transparência, como leciona o art. 7.º da Resolução n.º 215, de 16/12/2015 (figuras 9 e 10).

Figura 9 – Serviço de Informações ao Cidadão



Fonte: TJ-MA, 2024

Figura 10 – Primeiro link SIC



Ainda na análise da usabilidade e da funcionalidade do site, somente ao clicar no item “Serviço de Informação ao Cidadão”, que aparece na figura 9, somos enfim corretamente direcionados às informações e canais de atendimento. Vejamos na figura 11:

Figura 11 – Item “Serviço de Informação ao Cidadão”

III. Atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Os pedidos podem ser feitos pelos seguintes meios:

1. PRESENCIALMENTE, na sede da Ouvidoria, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, no Fórum Desembargador Sarney Costa (Calhau);
2. FORMULÁRIO ELETRÔNICO: [Formulário para pedido de informação](#)
3. CHAT: <https://www.tjma.jus.br/portal>
4. TELEGRAM: <https://t.me/TeletjmaBot>
5. TELEFONES 0800-7071581 e 3194-5555.
6. E-MAIL ouvidoria@tjma.jus.br
7. APLICATIVO MÓVEL, "Ouvidoria TJMA".
8. CORRESPONDÊNCIA, para o endereço da Ouvidoria do Poder Judiciário do Maranhão: Fórum Desembargador Sarney Costa, localizado na Av. Carlos Cunha, s/nº, bairro Calhau, São Luís – MA, CEP: 65.076-820, podendo optar pelo recebimento da resposta em meio físico, através de retirada no local ou por correspondência.

IV. Acompanhamento Posterior do Pedido de acesso à informação

Você poderá ainda acompanhar o seu pedido através do link <https://sistemas.tjma.jus.br/attende/xhtml1/fmAvisoOuvidoria.jsf>, informando o CPF, nº da manifestação e endereço eletrônico.

Percebe-se, novamente, que em busca avançada, o site possui o elemento exigido pelo CNJ, entretanto, na percepção do usuário do site, este não é um elemento facilmente encontrado. Ainda, coadunando com este aspecto, tem-se a resposta do questionamento 08 (oito), qual seja, com que facilidade o usuário consegue acompanhar suas movimentações processuais e relatórios, conforme consta na figura 12 e na figura 13.

Importante destacar, por fim, que a amostra de respondentes não representa a população total de usuários do site do TJ-MA, mas sim uma pequena parcela de usuários, de diferentes setores.

Figura 12 - Pergunta 08

8. Você como cidadão, consegue encontrar informações suficientemente claras para acompanhar a sua eventual movimentação processual?

39 respostas

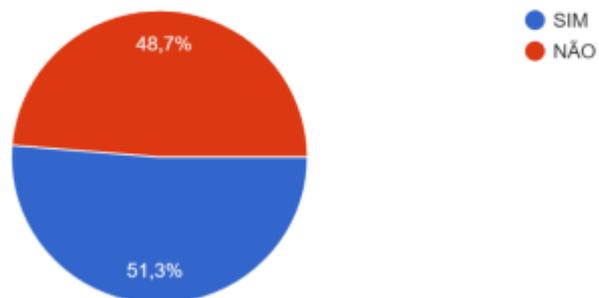
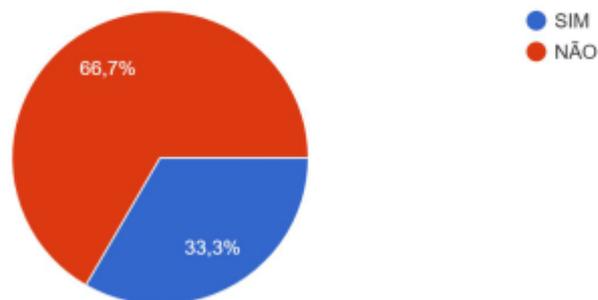


Figura 13 - Pergunta 10

10. O site possibilita a extração de relatórios?

39 respostas



Fonte: elaborado pela autora.

A análise das respostas parece ser um indicativo de que os usuários finais do portal eletrônico do TJ-MA não conseguem encontrar as informações de que precisam com facilidade no site. No entanto, em sua grande maioria, as informações estão nele presentes. Vejamos o quadro resumo sobre a presença ou não dos itens avaliados no site do TJ-MA na perspectiva da maioria dos entrevistados:

Quadro 4 – Resumo da percepção dos entrevistados

Item avaliado	Presente	Ausente
1. Você entende que as informações do site observam o caráter informativo, educativo ou de orientação social?		
2. Você encontra com facilidade endereços, telefones e horários de atendimento ao público do órgão?		
3. Você consegue acompanhar com facilidade o calendário de sessões, pautas e audiências?		
4. Você consegue facilmente identificar no <i>site</i> o funcionamento de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) a que o cidadão possa entregar pessoalmente o pedido de acesso a informações?		
5. O <i>site</i> possibilita o acompanhamento de sessões de órgãos colegiados?		
6. Você, como cidadão, consegue encontrar informações suficientemente claras para acompanhar a sua eventual movimentação processual?		
7. Você considera satisfatória a divulgação nas redes sociais de ações, produtos e decisões?		
8. O <i>site</i> possibilita a extração de relatórios?		

Fonte: elaborado pela autora

Nos itens 1, 2, 5 e 6 acima indicados, identificamos o cumprimento satisfatório dos requisitos, por parte do TJ-MA, na perspectiva dos entrevistados. No caso dos itens 3, 4, 7 e 8, a percepção da maioria dos entrevistados é pela ausência das referidas informações no portal do TJ-MA. Ocorre que, em análise minuciosa dos quesitos avaliados nos itens 3, 4, 7 e 8, verifica-se que estes estão, sim, presentes no site, entretanto, pela maioria dos entrevistados, eles não foram encontrados/percebidos.

Os órgãos da Administração Pública devem entregar ao cidadão além daquilo que é estabelecido como mínimo em lei, ajustando-se às principais demandas da sociedade, no intuito de sair de uma posição passiva e passar a exercer papel ativo nesse processo. O portal eletrônico não deve somente preencher os critérios avaliativos do CNJ – é necessário que haja uma análise macro sobre a experiência dos usuários no acesso aos referidos itens. O sistema deve oferecer os meios para que a informação seja localizada de forma simples.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo principal verificar a aderência do sítio eletrônico do TJ-MA às diretrizes de transparência estabelecidas pelo CNJ, em especial aos critérios apresentados na Resolução n.º 215/2015.

Para verificar se o Poder Judiciário maranhense estava disponibilizando as informações de acordo com as determinações legais e com as diretrizes nas Resoluções do CNJ, foi realizada uma pesquisa com 42 (quarenta e duas) pessoas, dentre advogados, servidores, magistrados, membros do CNJ, cidadão de forma geral, as quais 90,5% afirmaram utilizar o Portal Eletrônico do Tribunal de Justiça do Maranhão.

Dentre os aspectos mais relevantes da pesquisa, verificou-se que o Portal Eletrônico do Tribunal de Justiça do Maranhão não possui mecanismos suficientes que garantam ao seu público-alvo principal (juristas e profissionais do direito) o acesso rápido e fácil a informações básicas, como contatos dos seus órgãos e setores, ou até mesmo o acesso aos Tribunais, Fóruns, Corregedoria e demais órgãos que compõem a estrutura interna do TJ-MA. Destaca-se que no questionário, por exemplo, que 48,7% dos entrevistados afirmaram que não encontram com facilidade endereços, telefones e horários de atendimento ao público do órgão.

Esse fator indica um ponto significativo para melhora do portal eletrônico do Tribunal de Justiça do Maranhão, pois se o site impõe dificuldades àqueles que possuem

familiaridade e que têm supostamente uma instrução profissional mais elevada, provavelmente impõe obstáculos ainda maiores ao cidadão comum.

Outro ponto relevante de análise foi o questionamento acerca da presença ou não de mecanismos para acompanhamento do calendário de sessões, pautas e audiências no portal eletrônico do Tribunal de Justiça do Maranhão.

Questionados se conseguiram acompanhar com facilidade o calendário de sessões, pautas e audiências, 60,5% dos entrevistados responderam que não conseguem, e 61,5% afirmaram que o portal eletrônico do Tribunal de Justiça do Maranhão não possibilita o acompanhamento das sessões dos órgãos colegiados.

Esse é um número muito alto, sobretudo quando lembramos que o objetivo principal do Poder Judiciário é justamente o julgamento de demandas judiciais. Tal número fica ainda mais preocupante diante do fato de que 78,9% dos entrevistados são advogados, grupo que é o público-alvo do acompanhamento do calendário de sessões, pautas e audiências.

Ao longo da pesquisa, entretanto, foi possível observar que a implementação das medidas previstas especialmente na Resolução n.º 265 do CNJ, em sua grande maioria, já foi feita no portal do TJ-MA, contudo, a usabilidade e a experiência do usuário no site impedem que estes encontrem com facilidade as referidas informações. Ou seja, o público tem a percepção de que as informações não estão no site, mas na verdade, após busca apurada, elas constam sim.

Destaca-se que a aderência às regras sem as tornar efetivas é, em última análise, uma não aderência material, pois os dispositivos estão presentes, mas não são facilmente acessíveis ou estão escondidos no portal eletrônico, com necessidade de se percorrer longos caminhos para encontrar o que se busca, dificultando o acesso tanto dos profissionais do direito quanto dos cidadãos.

Deste modo, há a necessidade do poder público, em especial, do TJ-MA, de investimentos em pesquisas no campo da experiência do usuário e/ou de contratação de

profissionais da área para determinar quão satisfatória é a navegação no portal, tanto no que se refere ao funcionamento técnico quanto à organização estrutural das páginas e links.

Isto porque, não é suficiente o cumprimento de requisitos em formato de checklist, como indicado no anexo da Resolução 265 do CNJ, sem verificar de que forma o verdadeiro usuário daquele portal percebe essas informações, ou melhor, as encontra; é necessário e essencial que as informações sejam disponibilizadas de forma clara e que sejam facilmente acessíveis a todos os públicos, tanto os profissionais da área quanto os cidadãos.

6. REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 85, de 2009**. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_85_08092009_10102012204907.pdf. Acesso em: jan. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Portaria n.º 198, de 2019**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3134>. Acesso em: jan. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Portaria n.º 119, de 2021**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3869>. Acesso em: jan. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação n.º 144, de 2023**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5233>. Acesso em: jan. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.º 333, de 2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3488>. Acesso em: jan. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Gestão da Comunicação nos Tribunais**. Brasília: CNJ, 2010. (Série CNJ Acadêmico, 1). Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/1-5-1-PB.pdf>. Acesso em: jan. 2023.

BRASIL. **Lei n.º 12.527, de 2011**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: jan. 2023.

BRASIL. **Constituição Federal**. 1988. Art. 5.º, inciso XXXIII. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: jan. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional De Justiça. **Gestão da Comunicação nos Tribunais**. Brasília: CNJ, 2010. (Série CNJ Acadêmico, 1). Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/1-5-1-PB.pdf>. Acesso em: jan. 2023.

BRASIL. **Painel Justiça em Números**. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/>. Acesso em: jan. 2023.

BONEZZI, C.A.; PEDRAÇA, L.L.O. **A nova administração pública: reflexo sobre o papel do Servidor Público do Estado do Paraná**. 2008. 42f. Monografia (Especialização)- Programa de pós-Graduação em Formulação e Gestão de Políticas Públicas, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes; MOREIRA, Vital. **Constituição da república portuguesa anotada**. 3. ed. Coimbra: Coimbra Editora, 1993. p. 53.

CARVALHO, Luis Gustavo Grandinetti Castanho. **Direito de informação e liberdade de expressão**. Rio de Janeiro: Renovar, 1999.

COSTA FILHO, José Vinicius; MELLO, Geison Jader; KOCH, Giovani Valar; BLINDE, Daisy Rickli. Revisando a competência do CNJ: Independência, accountability e gestão judicial. **Teoria & Pesquisa**: Revista de Ciência Política, v. 31, n. 3 (2022), p. 69-87.

DADOS governamentais relativos à Lei de Acesso à Informação ainda são de difícil alcance ao cidadão. **Jornal da USP**. 2022. Disponível em: <https://jornal.usp.br/atualidades/dados-governamentais-relativos-a-lei-de-acesso-a-informacao-ainda-sao-de-dificil-alcance-ao-cidadao/>. Acesso em: jan. 2023.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **O Poder dos Juízes**. São Paulo: Saraiva, 1996.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. Biblioteca Digital de Periódicos da UFPR. **Educar**. Curitiba, n. 24, p. 213-225, 2004. Editora UFPR.

GETZ, Felipe. **A Nova Gestão Pública e seus desdobramentos**. Consultoria Júnior Pública FGV. 2020. Disponível em: <https://jpfgv.com.br/a-nova-gestao-publica-e-seus-desdobramentos/>. Acesso em: jan. 2023.

GRUENBERG, Christian. Identificando posibles puntos de entrada para uma alianza entre las estratégias de Derechos Humanos y Anti-Corrupción. **The International Council on Human Rights Policy**, p.1-47, 2007.

JOSHI, Anuradha; HOUTZAGER, Peter P. Widgets or Watchdogs? **Public Management Review**, v. 14, n. 2, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.657837>. Acesso em: abr. 2024. Tradução nossa.

KERCHE, Fabio; OLIVEIRA, Vanessa Elias de Oliveira. COUTO, Cláudio Gonçalves. Os Conselhos Nacionais de Justiça e do Ministério Público no Brasil: instrumentos de accountability? **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, set-out, 2020

LEITE, Rosimeire Ventura. Poder Judiciário e Meios de Comunicação: do dever de transparência aos riscos de exposição midiática. **ReJuB - Rev. Jud. Bras.** Brasília, ano 1, n. 1, p. 205-226, jul./dez. 2021. p. 213-215.

LOWDERMILK, T. **Design centrado no usuário**. 1. ed. São Paulo: Novatec, 2019.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 1993.

MIRAGEM, Bruno. **A nova Administração Pública e o Direito Administrativo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

NOVELINO, Marcelo. **Curso de Direito Constitucional**. 11. ed. aum. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016.

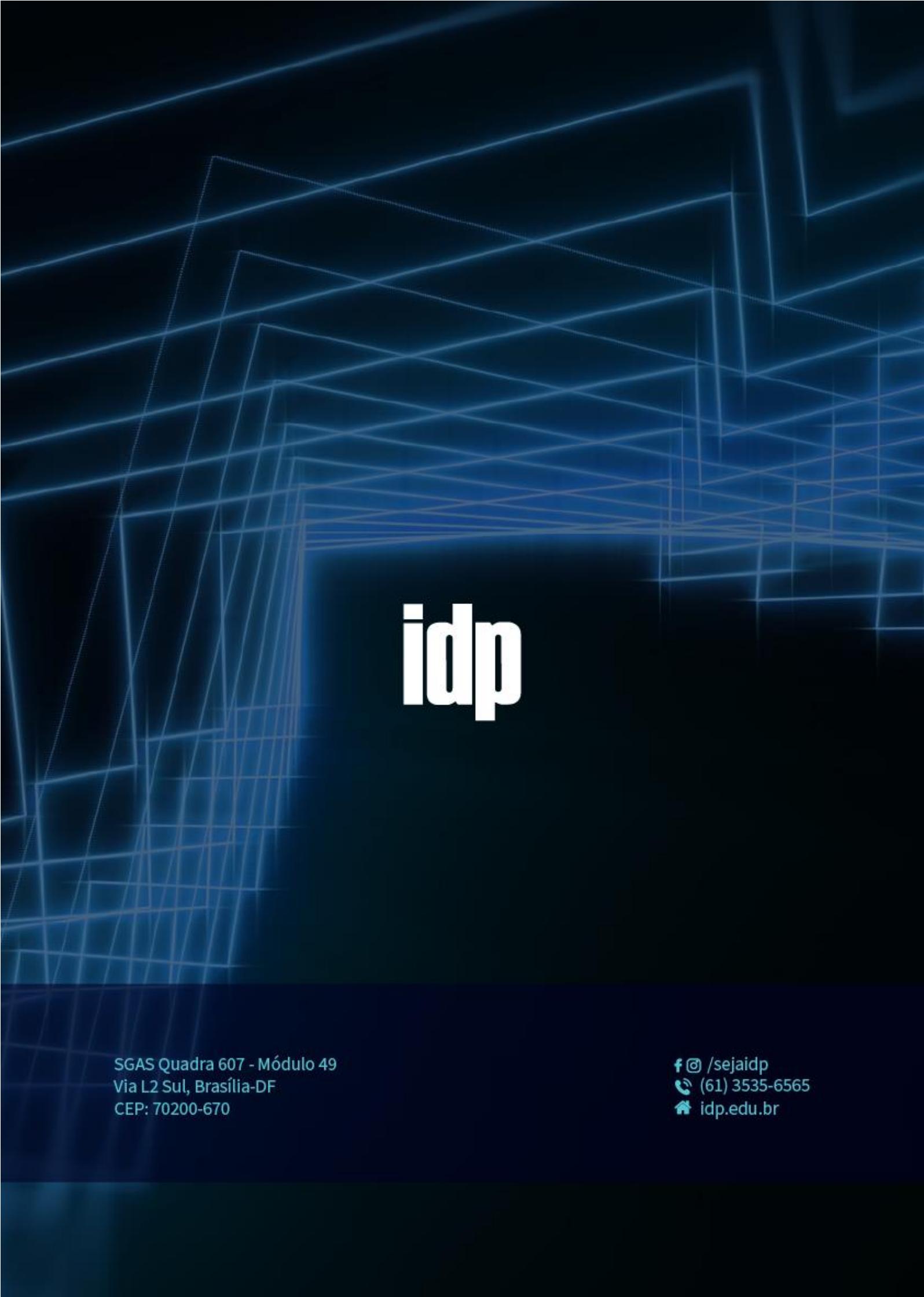
PERUZZOTTI, Enrique; SMULOVITZ, Catalina. Social Accountability: An Introduction. In: PERUZZOTTI, Enrique; SMULOVITZ, Catalina. **Enforcing the Rule of Law: Social Accountability in the New Latin American Democracies**. Pittsburgh: University Of Pittsburgh Press, 2006. p. 3-33.

SANTIN, Janaína Rigo; FRIZON, Leone. Administração Consensual, Accountability e Transparência na Administração Pública Brasileira. **Revista de Direito da Cidade**, vol. 12, 2020.

SCHMIDT, Ítala Colnaghi Bonassini. O Poder Judiciário e sua relação com a sociedade: a gestão da comunicação pelos Tribunais. **R. Themis**, Fortaleza, v. 19, n. 2, p. 219-242, jul./dez. 2021.

SILVA, Rosane Leal da; HOCH, Patrícia Adriani; RIGHI, Lucas Martins. Transparência Pública e a atuação normativa do CNJ. **Revista Direito Gv**, São Paulo, 2013.

TEIXEIRA, Fabricio. **Introdução e boas práticas em UX design**. São Paulo: Casa Código, 2014.



idp

SGAS Quadra 607 - Módulo 49
Via L2 Sul, Brasília-DF
CEP: 70200-670

  /sejaidp
 (61) 3535-6565
 idp.edu.br